



ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพใน

การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

LEADERSHIP AND HAPPY ORGANIZATION ASSOCIATED WITH EMPLOYEE
COMMITMENT AND WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN CREDIT CARD
DIVISION AT BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)

เกียรติพงศ์ ศิรินิภาวงศ์

ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพใน
การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่



เกียรติพงศ์ ศิรินิภาวงศ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

LEADERSHIP AND HAPPY ORGANIZATION ASSOCIATED WITH EMPLOYEE
COMMITMENT AND WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN CREDIT CARD
DIVISION AT BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2021

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพใน
การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ของ

เกียรติพงศ์ ศิรินิภาวงศ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์) (อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริธง)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์)

ชื่อเรื่อง	ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
ผู้วิจัย	เกียรติพงศ์ ศิรินิภาวงศ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สกุลกิจกาญจน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ จำนวน 201 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1.)พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี 2.)พนักงานที่มีอายุ รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีความความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3.)ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกัน ในทีม และความร่วมมือในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4.)องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อารมณ์ทางลบไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน 5.)ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะทำงาน เพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ, องค์กรแห่งความสุข, ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Title	LEADERSHIP AND HAPPY ORGANIZATION ASSOCIATED WITH EMPLOYEE COMMITMENT AND WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN CREDIT CARD DIVISION AT BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)
Author	KIATIPONG SIRINIPAWONG
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Assistant Professor Wasan Sakulkijkarn , Ph.D.

The aims of this research are as follows: (1) to study the relationship between leadership, happy organization, employee commitment and work efficiency of 201 staff members in the head office of the credit card division at Bangkok Bank. A questionnaire was used as a tool to collect the data. The statistical analysis consisted of percentage, mean, standard deviation and test statistics and included an independent t-test, One-way Analysis of Variance, Least Significant Difference and Person Product Moment Correlation Coefficient. The results of the study were as follows: (1) the majority of employees were female, aged between 30-40 years old, held a Bachelor's degree, a marital status of single, an income of 10,000-20,000 Baht per month, and 4-6 years of working experience; (2) employees with a different age, income level, and work experience had different employee commitment at a statistically significant level of 0.05; (3) leadership including self-responsibility, team-work responsibility, and goal-oriented cooperation had a relationship with employee commitment and work efficiency at a statistically significant level of 0.01; (4) happy organization, including factors such as life satisfaction, job satisfaction, positive affect, and negative affect had a relationship with employee commitment and work efficiency at a statistically significant level of 0.01; (5) employee commitment, including willingness to exert considerable effort on behalf of the organization and a strong desire to maintain membership in the organization, the relative strength of the identification of an individual with and their involvement in a particular organization, a strong belief in and acceptance of the goals and values of an organization had a relationship with work efficiency at a statistically significant level of 0.01.

Keyword : Leadership, Happy organization, Employee commitment, Work efficiency

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ ที่ให้คำแนะนำให้ความรู้ในการทำสารนิพนธ์และให้คำแนะนำการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากขึ้น ขอขอบคุณพระคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าของท่าน

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคลและ อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตานุพงศ์ ในความอนุเคราะห์และช่วยเหลือในการสอบเค้าโครงและ การเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามที่ท่านได้สละเวลาของท่านในการให้คำแนะนำแนวทางในการทำสารนิพนธ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้ช่วยเหลือประสานงานและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในกระบวนการในการทำสารนิพนธ์ รวมถึงคอยอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบคุณบิดา มารดา ที่ท่านได้ให้การสนับสนุนและให้โอกาสทางการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ตลอดจนเพื่อนๆ ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม สาขาการจัดการ ทุกท่าน ที่ได้คอยให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำอยู่เสมอ เพื่อนๆ ที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ที่ช่วยตอบแบบสอบถาม และขอบคุณทุกท่านที่อาจไม่ได้เอ่ยนามทั้งหมด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะสามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจทั้งในด้านการจัดการหรือสาขาอื่นๆ และหากมี ข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

เกียรติพงศ์ ศิรินิภาวงศ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข (Happy Organization)	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee engagement).....	28

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)	37
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	47
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	62
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	83
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	83
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	137
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	137
ความสำคัญของการวิจัย.....	137
สมมติฐานการวิจัย	138
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	139
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	144
การอภิปรายผลการวิจัย	151
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	162

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	163
บรรณานุกรม	164
ภาคผนวก.....	176
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	177
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	189
ประวัติผู้เขียน.....	191



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตร เครดิต สำนักงานใหญ่ ทำงานอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่สีลม	63
ตาราง 2 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	84
ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	85
ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	85
ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	86
ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	86
ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการ ทำงาน.....	87
ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ที่จัดกลุ่ม ใหม่.....	87
ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ที่จัดกลุ่มใหม่	88
ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงาน...	88
ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข	90
ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน.....	91
ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน.....	93
ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของ พนักงาน.....	95

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชาย และ เพศหญิง.....	96
ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของ พนักงาน โดยใช้ Levene's test	97
ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับอายุโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	98
ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันของ พนักงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	98
ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน	99
ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	100
ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน	101
ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส.....	102
ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test.....	103
ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับรายได้ต่อเดือนโดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe	104
ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันของ พนักงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	105
ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test.....	106
ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	107

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันของ พนักงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	107
ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน	109
ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง	109
ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test.....	111
ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	111
ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน	112
ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	113
ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน	114
ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส.....	115
ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test.....	116
ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	117
ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันของ พนักงานสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม	118
ตาราง 40 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test	119

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับระยะเวลาการทำงานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	120
ตาราง 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่	121
ตาราง 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่.....	123
ตาราง 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่.....	125
ตาราง 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่.....	127
ตาราง 46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่.....	130
ตาราง 47 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1	133
ตาราง 48 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2	133
ตาราง 49 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3	134
ตาราง 50 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4	134
ตาราง 51 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5	135
ตาราง 52 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6	135
ตาราง 53 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7	136

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในโลกของธุรกิจเกิดขึ้นมากมาย การจะก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้นั้น องค์การต่างๆ จำเป็นจะต้องพัฒนาศักยภาพขององค์กรและพนักงานอยู่เสมอ สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวช่วยในการพัฒนาองค์กรนั้น คือ ทักษะความเป็นผู้นำ ซึ่งความเป็นผู้นำหรือ Leadership นั้นเป็นทักษะที่จำเป็นต่อองค์กรในปัจจุบัน เห็นได้จากองค์กรต่างๆ ทั่วโลกต่างให้ความสนใจในการพัฒนาความเป็นผู้นำทั้งในส่วนของผู้บริหาร กรรมการ หรือพนักงานเอง การจะมีความเป็นผู้นำได้นั้นบุคคลนั้นจะต้องสื่อสารวิสัยทัศน์ และสร้างแรงบันดาลใจ ให้เห็นถึงทิศทางขององค์กร โดยเพื่อให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ การสร้างความสุขขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานที่มีความสุขจะช่วยเพิ่มผลการดำเนินงานในองค์กรอย่างมาก (Diener, 2000) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเรื่ององค์กรแห่งความสุข จะช่วยให้เราเข้าใจถึงความผูกพันในองค์กรมากขึ้น และการมีความสุขในการทำงานจะช่วยให้มีความผูกพันในงานเพิ่มขึ้น เพราะการทำงานที่ดีไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเพียงอย่างเดียวแต่ยังขึ้นอยู่กับองค์กรและบรรยากาศที่ทำงานด้วย องค์กรที่ใช้การจัดการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี มีกระบวนการ การสร้างสุขเชื่อมโยงกัน จะก่อให้เกิดสุขภาพกายคู่กับสุขภาพใจ และส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์ขององค์กร ความสุขในการทำงานที่ส่งผลกับพนักงานนั้น จะต้องมีการประกอบดังกล่าว จึงจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

ธนาคารกรุงเทพ เป็นหนึ่งในหลายธนาคารที่เป็นผู้นำด้านการเงินการธนาคารในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นธนาคารที่มีความเป็นเลิศด้านการประกอบกิจการที่ดีเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่ง และยั่งยืน อย่างไรก็ตามในช่วงหลายปีที่ผ่านมาธนาคารกรุงเทพ ได้สูญเสียตำแหน่งทางการแข่งขันให้แก่ ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ไป ด้วยปัจจัยหลายๆอย่างที่ทำให้ธนาคารกรุงเทพ ต้องกลายมาเป็นผู้ตาม (Follower) ซึ่งเป็นปัญหาที่ทำให้ผู้วิจัยได้สนใจที่จะศึกษาปัจจัยเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ หรือปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร จากรายงานประจำปีของธนาคารพบว่า มีปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะที่สายบัตรเครดิต ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารที่ลดลงเป็นอย่างมาก เมื่อรวมกับปัญหาด้านความ

ได้เปรียบเทียบการแข่งขัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าหากเราสามารถเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ โดยเฉพาะสายบัตรเครดิตที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ จะสามารถพัฒนาและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธนาคารกรุงเทพมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและลดอัตราการลาออกของพนักงานได้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่” เพื่อจะนำข้อมูลการศึกษาค้นคว้ามาพัฒนาเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีความผูกพันต่อองค์กร ลดปัญหาอัตราการลาออกของพนักงาน เพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ในระยะยาว และการศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะทำให้สามารถเข้าใจและทราบถึงแนวทางการพัฒนาพนักงานในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขและภาวะผู้นำ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น

2. ทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปช่วยผู้บริหารในการกำหนดนโยบายของธนาคารกรุงเทพเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพ ในการทำงานมากยิ่งขึ้น ในการรักษาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3. เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 380 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2563) ที่ทำงานอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่สีลม กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ทำงานอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่สีลม โดยหากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณ สำหรับกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Krejcie & Morgan โดยระดับความเชื่อมั่น (Level of Confidence) ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5 % โดยประชากรทั้งหมด คือ 380 คน ตามตารางของ Krejcie & Morgan จะต้องเก็บข้อมูลประชากรตัวอย่างทั้งหมด 191 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น จากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวน 5% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 201 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21-30 ปี

1.1.2.2 31-40 ปี

1.1.2.3 41-50 ปี

1.1.2.4 51-60 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส

1.1.4.3 หย่าร้าง

1.1.4.4 หม้าย

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.5.2 10,001-20,000 บาท

1.1.5.3 20,001-30,000 บาท

1.1.5.4 30,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 ระยะเวลาการทำงาน

1.1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.6.2 4-6 ปี

1.1.6.3 7 ปีขึ้นไป

1.2 ด้านภาวะผู้นำ

1.2.1 ความรับผิดชอบต่อตนเอง

1.2.2 ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม

1.2.3 ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน

1.3 ด้านองค์กรแห่งความสุข

1.3.1 ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)

1.3.2 ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)

1.3.3 อารมณ์ทางบวก (Positive Affect)

1.3.4 อารมณ์ทางลบ (Negative Affect)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร

2.1.2 ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้น

ประโยชน์แก่องค์กร

2.1.3 ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

2.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2.1 ด้านคุณภาพของงาน

2.2.2 ด้านปริมาณงาน

2.2.3 ด้านเวลา

2.2.4 ด้านค่าใช้จ่าย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ทำงานอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่สีลม กรุงเทพมหานคร

2.ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่สีลม ตั้งอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่สีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

3.ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่ผู้นำขององค์กรหรือผู้ที่เป็ศูนย์กลางขององค์กรนำพาพนักงานไปสู่วัตถุประสงค์หรือจุดหมายที่วางไว้ในทิศทางที่ต้องการ โดยต้องสามารถสร้างอิทธิพล

ความเชื่อมั่นให้แก่พนักงาน ให้มีความเชื่อในแนวความคิดการปฏิบัตินั้นๆ ผ่านวิสัยทัศน์และสร้างแรงบันดาลใจ

3.1 ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การที่ผู้นำมีหน้าที่ สามารถรับผิดชอบงานในส่วนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในที่ทีมหมายถึง การที่ผู้นำสามารถประสานความรับผิดชอบของคนในทีม ให้ทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องกัน

3.3 ความร่วมมือกันในที่ทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน หมายถึง การที่ผู้นำสามารถสร้างความร่วมมือจากคนในทีม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกันได้

4. องค์การแห่งความสุข หมายถึง องค์การที่มีระบบการจัดการที่ดี มีบรรยากาศที่ดี สภาพแวดล้อมที่ดี ก่อให้เกิดกระบวนการสร้างความสุขให้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน มีอารมณ์ทางบวก และภาวะแห่งความสุขแก่พนักงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กร

4.1 ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) คือ การที่คนหรือบุคคลนั้น มีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต ที่จะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทำด้วยความตั้งใจ มีความสมเหตุสมผล รวมทั้งมีความเข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องมีการปรับตัว

4.2 ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) คือ การที่คนหรือบุคคลได้ทำในสิ่งที่ตนรัก หรือชอบและมีความพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุข เมื่องานที่ทำนั้น ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย และตลอดจนงานที่ทำให้เกิดคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมการผ่อนคลาย

4.3 อารมณ์ทางบวก (Positive Affect) คือ การที่คนหรือบุคคลผู้นั้น มีความรู้สึกเป็นสุขในสิ่งที่ดี สนุกกับการทำงาน มีความสดใสกับการทำงาน เกิดความศรัทธา ในสิ่งที่ตนทำ และการรับรู้ถึง ความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่ตนได้ทำ

4.4 อารมณ์ทางลบ (Negative Affect) คือ การที่คนหรือบุคคลมีอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นทุกข์ กับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในช่วงการทำงาน เช่น เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ ขุ่นข้องหมองใจ เมื่อเห็นการกระทำสิ่งใดที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งบุคคลอยากช่วยปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง เพื่อให้เกิดความสุข

5. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การมีส่วนร่วม มีความรู้สึกร่วม และการเข้าไปส่วนเกี่ยวข้องของพนักงานในการสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร มุ่งมั่นอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน

5.1 ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการ ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร โดยความสมัครใจ ไม่มีความคิดในการย้ายงานไปยังองค์กรอื่น มีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ว่าจะได้รับการเสนอค่าจ้างที่สูงกว่าจากองค์กรอื่น

5.2 ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์แก่องค์กร หมายถึง การที่พนักงานใช้กำลังความคิด สติปัญญาของตน ในการพัฒนา แก้ไข ปัญหาต่างๆ เพื่อประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่

5.3 ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การยอมรับ ค่านิยมต่างๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร รวมถึงแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ปรับคุณค่า ค่านิยมให้สอดคล้องกับขององค์กร

6. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่มีองค์ประกอบ 4 ประการคือ มีคุณภาพของงานสูง ปริมาณงานที่เหมาะสม มีระยะเวลาตามที่ตั้งวางแผนไว้ และมีค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6.1 คุณภาพของงาน (quality) หมายถึง ผลลัพธ์ของงานจะต้องมีประโยชน์ มีความคุ้มค่าและทำให้เกิดความพอใจต่อผลการทำงาน ผลงานต้องมีความถูกต้องและได้มาตรฐาน สามารถสำเร็จได้ในระยะเวลารวดเร็ว รวมถึงนอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

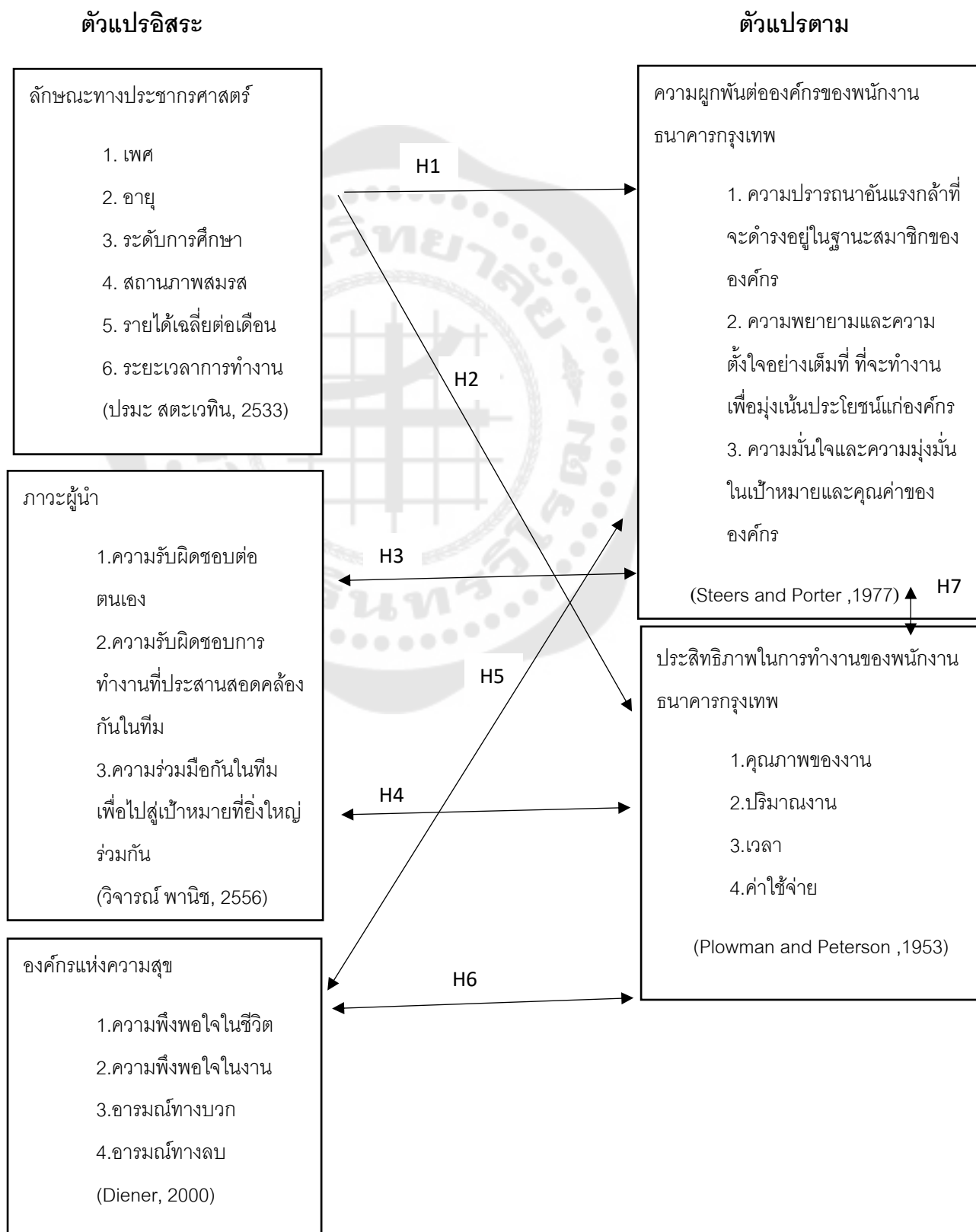
6.2 ปริมาณงาน (quantity) หมายถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้น จะต้องอยู่ในระดับที่ผู้ทำผลงานได้วางแผนไว้อย่างลงตัว ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข รวมถึงระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

6.3 เวลา (time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานนั้นควรเป็นไปตามที่วางแผนไว้เหมาะสม

6.4 ค่าใช้จ่าย (costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน เทคโนโลยีที่มีอยู่ คน วัสดุ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษา ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ(independent variable)และตัวแปรตาม(dependent variable) ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

1.พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2.พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

3.ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพสายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

4.ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

5.องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

6.องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

7.ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์แก่องค์กร ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอ ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ
7. ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ปรมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวถึง คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน ดังนี้

1. เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศนั้น ทำให้คนมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ต่างกัน เพศหญิงนั้นมีแนวโน้ม มีความต้องการส่งสาร และรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย เพศชายไม่ได้มีความต้องการส่งและรับข่าวสารอย่างเดียวนั้น แต่ยังต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นๆด้วย เพศหญิงและเพศชายยังมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ทศนคติและค่านิยม เนื่องจากวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมต่างๆ ของเพศทั้งสองไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของพฤติกรรมความคิด ซึ่งคนอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถือเกี่ยวกับอุดมการณ์ มองโลกในแง่ดีมากกว่า ในขณะที่คนอายุมาก มักจะมีความคิดแบบอนุรักษนิยม มีความระมัดระวัง ยึดถือการปฏิบัติ มองโลกในแง่ร้ายกว่า เพราะเกิดจากประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน ลักษณะการใช้

สื่อสารมวลชนที่แตกต่างกัน คนอายุมากมักแสวงหาข่าวสารที่หนักกว่า ในขณะที่คนอายุน้อยมักจะหาความบันเทิงมากกว่า

3.การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีค่านิยม ความคิด ทศนคติ พฤติกรรมที่ต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี ไม่ยอมเชื่ออะไรง่ายๆ ถ้ายังไม่มีหลักฐานหรือเหตุการณ์อย่างเพียงพอ แต่คนที่มีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทภาพยนตร์ สื่อโทรทัศน์และวิทยุ หากผู้มีการศึกษาสูงที่เวลาว่างก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์รวมถึงภาพยนตร์ แต่ถ้ามีเวลามากจะหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น

4.สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) คือ รายได้ อาชีพ และสถานภาพทางสังคมของในแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งมีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคน มี ทศนคติ ค่านิยม เป้าหมาย วัฒนธรรม และประสบการณ์ที่ต่างกัน

De Fleur, M.L. (1996 อ้างถึงใน พิระ จิโรธภณ (2546) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยแสดงให้เห็นว่า ข่าวสารนั้นไม่ได้ส่งผ่านสื่อมวลชนไปยังผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสาร ในแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคม ที่มีอิทธิพลต่อการรับสาร โดยเสนอทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) เสนอหลักพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล ประกอบด้วย

- 1.มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากมาย ในองค์ประกอบของจิตวิทยาบุคคล
- 2.ความแตกต่างนี้ ลักษณะบางส่วนมาจากทางร่างกาย หรือทางชีวภาค ของแต่ละคน ส่วนใหญ่จะมาจากความแตกต่างที่เกิดจากการเรียนรู้
- 3.มนุษย์ซึ่งถูกเลี้ยงในสถานการณ์ต่างๆ จะมีการเปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป อย่างกว้างขวาง
- 4.จากการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดค่านิยม ทศนคติ และความเชื่อถือที่รวมกันเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548 อ้างถึงใน พรพิตร ธรรมชาติ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ อย่างเป็นจำนวนมาก แต่ละคนนั้นจะมีพฤติกรรมที่ซึ่ง แตกต่างกันไป ซึ่งลักษณะทางพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน

ของบุคคล มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร สถานภาพ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะมีดังนี้

1.อายุการทำงาน(Age and Job Performance) เกิดการยอมรับกันว่า ผลงานของบุคคลนั้น จะน้อยลง เมื่ออายุเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามคนที่มีอายุมากจะถูกนับว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่มีอายุมากนั้น มักจะไม่ย้ายงานหรือลาออกจากงาน เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานที่นาน มีผลให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น รวมถึงสวัสดิการต่างๆที่เพิ่มขึ้นด้วย และพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอและขาดงานน้อยกว่าพนักงานอายุน้อย

2.เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน การปรับตัวทางสังคม แรงจูงใจ ความสามารถในการเรียนรู้ที่พบ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงมีลักษณะการคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จ ที่มากกว่าเพศหญิง แต่เรื่องผลงานและความพึงพอใจในงานไม่มีความแตกต่างกัน

3.สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้ว มีอัตราการขาดงานและลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงาน ที่จะสูงกว่าผู้ที่เป็นโสดด้วย และเห็นคุณค่าของงาน มีความรับผิดชอบ และมีความสม่ำเสมอต่อการทำงานที่ดีอีกด้วย

4.ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะนั้น มีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ รวมทั้งมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่า

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) กล่าวเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ว่า เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ครอบครัว วงจรชีวิต รายได้ การศึกษาฯ โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

อุดมพร ทับทิมกลาง (2557)กล่าวถึงลักษณะทางประชากรว่า คือ สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจ รวมถึง สถานภาพทางสังคม และอาชีพของบุคคลหนึ่ง รวมทั้งรายได้ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเนื่องจากแต่ละคนมีประสบการณ์ วัฒนธรรม ทักษะคติเป้าหมายและค่านิยมที่แตกต่างกัน

ศศิพร บุญชู (2560) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์เกี่ยวกับ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นจากแรงบังคับทางภายนอกซึ่งมากระตุ้น เป็นเหมือนความเชื่อที่ว่า คนเรามีคุณสมบัติทาง ประชากรที่แตกต่างกันจะทำให้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (ปรเม สตะเวทิน (2533 อ้างถึงใน ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์, 2559)มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อศึกษาลักษณะด้าน ประชากรศาสตร์ จะประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ช่วยจำแนกลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลต่อพฤติกรรมซึ่งส่งผลต่อปัจจัย ต่างๆในการแสดงออกทางความรู้สึก ความคิด การรับรู้ที่แตกต่าง ได้แก่ เพศ ทำให้คนมีพฤติกรรม การสื่อสารที่แตกต่างกัน และมีความแตกต่างกันเป็นอย่างมากในเรื่องของความคิด ทศนคติและ ค่านิยม อายุจะบอกถึงปัจจัยซึ่ง ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของพฤติกรรมและความคิด การศึกษา ทำให้คนมีความคิด ทศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน สถานภาพสมรส รายได้และระยะเวลาการทำงานบอกถึง วัฒนธรรม ทศนคติ ค่านิยม เป้าหมายและประสบการณ์ที่ แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

Daft (2005) ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า ผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่นในการ ขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรคและปัญหาไปสู่ เป้าหมายสูงสุดที่องค์กรตั้งไว้

อัมพวัน ประเสริฐภักดิ์ (2549) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการใช้ ศาสตร์และศิลป์ เพื่อชักจูง จูงใจให้คนทำตาม ร่วมมือและคล้อยตามอย่างมีความนับถือและ ศรัทธา ตามแนวทางที่ทำด้วยความเต็มใจ มีการประสานความสัมพันธ์ และทำให้งานนั้นบรรลุ เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวอีกนัย คือ ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการในการมี อิทธิพลจูงใจเหนือผู้อื่นให้ผู้นั้นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

อุดม สิงโตทอง (2550)กล่าวว่า ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการชักนำผู้อื่นอย่างมี ศิลปะ มีการแนะนำ โนมน้าวและสร้างแรงจูงใจให้ยอมรับและเต็มใจปฏิบัติตาม ด้วยความศรัทธา เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยผู้นำอาจได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ และความเป็นผู้นำไม่จำเป็นต้องมีตำแหน่งเหมือนผู้บริหาร

ดร.สุนทราภรณ์ (2551, น.326) กล่าวถึงภาวะผู้นำในความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง อำนาจหรืออิทธิพลเหนือบุคคลที่แสดงออก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ ประสิทธิภาพ และอื่นๆที่มีอำนาจเหนือผู้อื่น โดยอำนาจดังกล่าวจะเกิดได้จากการยอมรับของสมาชิกและเกิดจากการกระตุ้นภายในกลุ่ม สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

ทัศนัย ชุ่มชื่น (2554) ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ดังนี้ ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการของบุคคลที่ใช้อิทธิพลหรืออำนาจที่มีต่อกลุ่มบุคคล ในการชักจูง และโน้มน้าวใจให้ดำเนินการ ตามเป้าหมายขององค์กร

มนูญ พรหมรักษา (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นพฤติกรรมของผู้นำ หรือผู้บริหารที่สามารถสร้างหรือก่อให้เกิดแรงบันดาลใจหรือการจูงใจผู้ตาม ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ และยังต้องมีความเลื่อมใสศรัทธา เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย โดยจะใช้กระบวนการต่างๆ ตามหน้าที่ความสัมพันธ์และสถานการณ์ โดยผลสำเร็จของงาน จะสามารถดูได้จากประสิทธิภาพประสิทธิผลในงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการและสมาชิก

วรวรรณ ชื่นพินิจสกุล (2555) กล่าวเกี่ยวกับภาวะผู้นำไว้ดังนี้ ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นปัจเจกบุคคลแสดงออกเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ซึ่งมีอิทธิพลทำให้คนอื่นเชื่อฟัง ปฏิบัติตามและให้การร่วมมือในการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นเป็นการชักจูงโน้มน้าว สร้างความประทับใจ โดยไม่ใช้การบังคับขู่เข็ญ

อัมพร ภูทองไชย (2557) กล่าวถึงภาวะผู้นำ ในความหมายคือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกที่ใช้อิทธิพลต่อบุคคลหนึ่ง ในการควบคุม ชักจูง ให้ปฏิบัติตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้

สมชาย เทพแสง (2557) กล่าวถึงความหมายของภาวะผู้นำ ไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ บุคคลที่มีศักยภาพในการกระตุ้นให้ทุกคนทำงานด้วยกันอย่างเกิดผลสูงสุด ทำให้องค์กรเดินหน้าไปสู่ผลสำเร็จด้วยวิสัยทัศน์ และยังมีความสามารถการสร้างพันธมิตรทั้งภายในและภายนอก สามารถสื่อสารกับทุกคนด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกัน รวมทั้งควรเป็นผู้ที่มีทักษะทางด้าน การบริหารจัดการ ในการทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานมากที่สุด ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

อรุณี อัดกลับ (2561) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า คือ กระบวนการของผู้ที่มีอิทธิพลในการกระตุ้น ชักจูง โน้มน้าว ให้ผู้ตามมีการยอมรับ เลื่อมใส ไว้วางใจ เต็มใจและ

กระตือรือร้นในการดำเนินงาน เพื่อช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่กำหนดไว้ ผู้บริหารหรือผู้นำที่ดีต้องมีภาวะผู้นำ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของภาวะผู้นำข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่ผู้นำขององค์กรหรือผู้ที่เป็ศูนย์กลางขององค์กรนำพาพนักงานไปสู่วัตถุประสงค์หรือจุดหมายที่วางไว้ในทิศทางที่ต้องการ เป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ เป็นเหมือนตัวกำกับทิศทางขององค์กรในอนาคต เป็นพฤติกรรมที่เป็นปัจเจกบุคคลแสดงออกเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น โดยต้องสามารถสร้างอิทธิพล ความเชื่อมั่นให้แก่พนักงาน ให้มีความเชื่อในแนวความคิดการปฏิบัตินั้นๆ ผ่านวิสัยทัศน์และสร้างแรงบันดาลใจ ผู้นำต้องสามารถที่จะกระตุ้น ชักจูง โน้มน้าว เต็มใจและกระตือรือร้นในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่กำหนดไว้ โดยจะใช้กระบวนการต่างๆ ตามหน้าที่ความสัมพันธ์และสถานการณ์ โดยผลสำเร็จของงาน จะสามารถดูได้จากประสิทธิภาพประสิทธิผลในงาน นอกจากนี้ อำนาจดังกล่าวนี้ จะเกิดขึ้นได้จากการยอมรับของสมาชิกและเกิดจากการกระตุ้นภายในกลุ่ม สร้างความประทับใจ โดยไม่ใช้การบังคับขู่เข็ญ สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

Likert (1961 อ้างถึงใน วีระศักดิ์ ไชยดำ (2559)และสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ทำการวิจัยด้านสภาวะผู้นำโดยใช้เครื่องมือของ Likert และคณะได้คิดค้นขึ้น ได้แก่ ความคิดรวบยอดเรื่อง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การใช้อิทธิพล การควบคุมคุณภาพและสมรรถนะ โดยแบ่งลักษณะของผู้นำเป็น 4 แบบ คือ

1.แบบใช้อำนาจ (Explorative authoritative) ผู้บริหารที่ใช้อำนาจเผด็จการสูง มีความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงเล็กน้อย ใช้ลักษณะการขู่เข็ญมากกว่าการชมเชย การสื่อสารเป็นแบบทางเดียวจากบนลงล่าง รวมทั้งการตัดสินใจขึ้นอยู่กับ ระเบียบมากกว่า

2.แบบใช้อำนาจเชิงเมตตา (Benevolent authoritative) มีการปกครองคล้ายกับลักษณะพ่อปกครองลูก โดยได้ให้ความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ใช้การให้รางวัลแบบจงใจ มีการลงโทษบางครั้ง การสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนได้เล็กน้อย รับฟังความคิดเห็นซึ่งมาจากผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงเล็กน้อย และยอมให้การตัดสินใจที่อยู่ใต้การควบคุมอย่างใกล้ชิดของผู้บังคับบัญชา

3.แบบปรึกษาหารือ (Consultative democratic) ผู้บริหารจะให้ความไว้วางใจและให้การตัดสินใจแต่อย่างไรก็ตาม จะไม่ทั้งหมด จะนำความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชามาร่วมด้วยเสมอ มีการลงโทษนานๆครั้ง มีการให้รางวัลในการสร้างแรงจูงใจ ใช้การบริหารที่มีส่วนร่วม การสื่อสารเป็นแบบสองทาง จากระดับบนลงล่าง และล่างขึ้นบน การตัดสินใจและนโยบายมาจากระดับบน ในขณะที่เดียวกันก็สามารถ ยอมให้การตัดสินใจบางอย่างต่อผู้บริหารระดับล่างในการเป็นที่ปรึกษา

4.แบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (Participative democratic) ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและเชื่อถือผู้ใต้บังคับบัญชา และยอมรับฟังความคิดเห็นที่มาจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ มีการให้รางวัลตอบแทน เป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจแบบกลุ่ม มีการบริหารแบบมีส่วนร่วม จุดประสงค์ที่มีร่วมกัน มีการประเมินความก้าวหน้า การสื่อสารเป็นแบบสองทาง จากระดับบนลงล่าง ในระดับเดียวกันหรือในกลุ่มผู้ร่วมงานกัน สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารได้ทั้งในกลุ่มบริหารและกลุ่มผู้ร่วมงาน

ต่อมา สมบูรณ์ ศิริสรธริทธิ (2547 อ้างถึงใน อรรถาธิบาย เพิ่มพิรพัฒน์, วินัย ทองภูบาล , ประหยัด ภูมิโคกรักษ์, และ ศักดิ์ชัย ภูเจริญ (2558)กล่าวว่าศูนย์วิจัยของมหาวิทยาลัยรัฐมิชิแกน ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำโดยการสัมภาษณ์ผู้นำและผู้ตาม สามารถแบ่งพฤติกรรมผู้นำออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.พฤติกรรมผู้นำมุ่งงาน ผู้นำแบบนี้ให้ความสำคัญแก่มิติด้านเทคนิค และวิธีการในความสำเร็จของงาน โดยจะมีการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดไว้ พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน จะรวมถึงการบอกให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงเทคนิคการทำงานวิธีต่างๆและกำกับให้เป็นไปตามกระบวนการนั้น โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้อำนาจหน้าที่บังคับและให้รางวัลเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีผลงานและพฤติกรรมตามที่ตนเองต้องการและสามารถปรับปรุงคุณภาพการผลิตงาน

2.พฤติกรรมผู้นำมุ่งพนักงาน ผู้นำแบบนี้ให้ความสำคัญแก่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสนใจในความสำเร็จและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้นำแบบนี้จะมุ่งให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างความร่วมมือบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ปฏิบัติงาน และการทำงานเป็นทีม สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและมีความพึงพอใจ ช่วยพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและกลุ่มให้มีความก้าวหน้า นำมาซึ่งการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล

วิจารณ์ พานิช (2556) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 คือ ภาวะผู้นำกับความรับผิดชอบแบบการกระจายบทบาท (Distributed leadership and responsibility) มีความรับผิดชอบใน 3 ระดับ คือ

1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง
2. ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม
3. ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน

นอกจากนั้น ยังมีแนวคิดของ Bass และ Avolio (1994 อ้างถึงใน สาธิตา เสมอชีพ (2557) กล่าวว่า พฤติกรรมที่สำคัญ ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 4 ประการ ดังนี้

1. การมีอิทธิพลแบบมีอุดมการณ์ (charisma or idealized influence) เป็นผู้นำที่มีบทบาทอยู่ในอุดมคติของผู้ตามซึ่งเป็นที่ยอมรับและเป็นที่น่าปรารถนาเจริญรอยตาม อย่างมาก ผู้นำประเภทนี้มีมาตรฐานทางคุณธรรมและศีลธรรม สูงมาก ทำ เฉพาะสิ่งที่ถูกต้องเป็นที่เคารพ และไว้วางใจของผู้ตาม อย่างมาก โดยผู้นำจะให้มุมมองเชิงวิสัยทัศน์และทำให้ผู้ตาม รับรู้ได้ถึงภารกิจเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (inspirational motivation) ผู้นำ มีการสื่อสารเชิงกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจในการ ทำ งานทำให้เกิดความผูกพันกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ผู้นำจะ ชักจูงกลุ่มให้ทุ่มเทรวมพลังกันด้วยภาษาและอารมณ์ความรู้สึก เพื่อบรรลุเป้าหมาย

3. การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) ผู้นำ จะกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การคิดเชิง นวัตกรรม และตั้งคำถามท้าทายความเชื่อและค่านิยมเดิมๆ ผู้นำ ประเภทนี้สนับสนุนให้พนักงานเปิดแนวคิดสู่นวัตกรรม วิธีการ ทำ งานใหม่ๆ ต่อองค์กร และกระตุ้นให้เกิดการคิดแก้ปัญหา อย่างรอบคอบด้วยตัวพนักงานเอง

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) ผู้นำ สร้างบรรยากาศของการสนับสนุน พนักงานด้วยการรับฟังความต้องการของพนักงานอย่าง จริงใจ ผู้นำ มีบทบาทเป็นที่ปรึกษาในการช่วยให้พนักงานบรรลุ ความสำ เร็จโดยผู้นำอาจมอบหมายงาน เพื่อให้พนักงานได้เผชิญ บทเรียนที่ท้าทายนำไปสู่พัฒนาด้วยตนเอง

นอกจากนี้ยังได้สรุปว่า วิธีที่ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จสูงสุด คือ ต้องรู้จักเปลี่ยนแปลงในตนเอง จากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนไปตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศ การแสดงความเป็นผู้นำยังคงเป็นปัญหา เนื่องจาก ผู้บริหารไม่มีความรู้ในกระบวนการของความ เป็นผู้นำ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างผู้นำกับผู้ตามในส่วนอำนาจที่มี ความสัมพันธ์กัน อำนาจจะเกิดได้จาก ผู้นำในการจัดการบริหารทรัพยากร โดยมีอิทธิพลต่อ

พฤติกรรมในส่วนของผู้ตาม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความเป็นผู้นำเกิดจากการสร้างแรงจูงใจ และนำมาซึ่งความพึงพอใจ และเขายังได้สรุป ผู้นำออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1.ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ผู้นำที่ติดต่อกันผู้ตามผ่านการแลกเปลี่ยน และต่อมาสิ่งที่แลกเปลี่ยนนั้น เป็นประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งจะพบได้ในองค์กรทั่วไป เช่น ทำงานเสร็จก็จะได้ค่าแรง ทำผลงานได้ดีก็ได้เลื่อนตำแหน่ง เวลามีการเลือกตั้งผู้แทนราษฎรก็มีข้อแลกเปลี่ยนกับชุมชน เป็นต้น

2.ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ผู้นำแบบนี้จะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ทำให้ผู้ตามที่ได้รับการตอบสนองที่มากกว่าความต้องการของผู้ตาม เน้นการพัฒนาในด้านผู้ตาม ยกย่องและกระตุ้นซึ่งกันและกัน เกิดการเปลี่ยนผู้ตามเป็นผู้นำเปลี่ยนต่อไป เรียกว่าเป็น Domino effect หลังจากนั้นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกลายมาเป็นผู้นำจริยธรรม เช่น ผู้นำชุมชน เป็นต้น

3.ผู้นำจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับความต้องการในส่วนของผู้ตาม ซึ่งผู้นำจะมีความสัมพันธ์กับผู้ตามในด้านค่านิยม ความต้องการ ความปรารถนาและยึดถือจริยธรรมสูงสุด คือ ความเป็นธรรมและความยุติธรรมต่อในสังคม มุ่งไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ตอบสนองความต้องการและมีความจำเป็นของผู้ตามอย่างแท้จริง

ต่อมา Blake and Mouton, 1964 as cited in Bolden, Richard. Gosling, Jonathan. Marturano, A. Dennison, และ Department (2003) ได้แบ่งรูปแบบของผู้นำออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

1.ผู้นำแบบมุ่งงาน (Authority Compliance) เป็นผู้นำที่มุ่งเอางานเป็นหลัก (Production Oriented) มีพฤติกรรมแบบเผด็จการ เป็นผู้วางแผนแนวทางการปฏิบัติ มีการออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำตาม เน้นด้านผลผลิต ไม่ให้ความสนใจกับคนและไม่ให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพผู้ร่วมงาน

2.ผู้นำแบบมุ่งคนสูง (Country Club Management) ผู้นำให้ความสำคัญในการใช้มนุษยสัมพันธ์ เน้นความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างเสริมความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ไม่สร้างเน้นความกดดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในการสร้างผลงาน มีความเชื่อว่า ไม่ต้องมีการควบคุมการทำงาน หลีกเลี่ยงการต่อต้าน เน้นสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

3.ผู้นำแบบมุ่งคนต่ำ (Impoverished Management) ผู้นำที่สนใจคนและงานน้อยมาก จะใช้ความพยายามไม่มากเพื่อให้งานเสร็จตามจุดมุ่งหมาย เป็นผู้นำที่มีอำนาจในตนเอง

ต่ำ มีการประสานงานในส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย มักมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำเป็นส่วนใหญ่ เพราะขาดภาวะผู้นำ

4.ผู้นำแบบทางสายกลาง (Organization man Management) ผู้นำที่ใช้กฎระเบียบ แบบแผน ผลงานที่ได้จากการปฏิบัติที่ตามระเบียบ เน้นความพึงพอใจ ขวัญกำลังใจ หลีกเลียงจากใช้อำนาจและการใช้กำลัง หรือ การทำงานที่เสี่ยงมากไป การจัดการความขัดแย้งจะใช้ความประนีประนอม ผู้ร่วมงานจะมีความคาดหวัง ถึงผลประโยชน์ที่มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

5.ผู้นำแบบทำงานเป็นทีม (Team Management) ผู้นำที่ให้ความสนใจทั้งเรื่องงานและด้านขวัญกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา เน้นสัมพันธภาพที่เกิดจากความไว้วางใจ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ในผู้นำและผู้ตาม เชื่อว่าการยอมรับในความสามารถของแต่ละบุคคล จะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ผู้นำแบบนี้จะเป็นเพียงแค่ ผู้เสนอแนะหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงเท่านั้น

จรัส หงส์ดารมภ์ (2555) กล่าวถึงคุณภาพของภาวะผู้นำที่พึงปรารถนาไว้ 3 ประการว่า

1.การดึงเอาความเป็นเลิศของทีมงานออกมา โดยปล่อยให้ทุกคนเห็นอย่างเต็มที่ในทุกๆมุมมอง

2.สรุปประเด็นที่ทีมงานอาจมองไม่เห็นและผู้ทีมมองเห็น แต่และคนมองในมุมมองของตัวเอง

3.กระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทีมอย่างเต็มที่ และมีการแสดงออกได้

ต่อมาเกิด ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ(Trait Theory)ณัฐพันธุ์ เขจรันนท์ (2551) เป็นการมองคุณลักษณะของผู้นำบนพื้นฐานแนวความคิดที่เกิดขึ้นก่อนช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยนักจิตวิทยาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำ ซึ่งมีสมมติฐานว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้น จะมีคุณลักษณะที่แตกต่างเป็นพิเศษ ได้แก่ การเป็นผู้นำขึ้นอยู่กับตัวผู้นำเอง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับคนอื่น ผู้นำจะมีลักษณะที่มีความเหนือกว่าสมาชิกในกลุ่ม เมื่อทำการศึกษาพบว่า ผู้นำจะมีร่างกายสูงใหญ่ หน้าตาดี มีปัญญาดี สุขภาพจิตดี มั่นใจในตนเอง ชอบสังคม ช่มชู้ย่น และไวต่อความรู้สึก จากผลการศึกษาทำให้เกิดทฤษฎี 2 แบบขึ้น คือ ทฤษฎีผู้ยิ่งใหญ่(The Great Man Theory) และทฤษฎีคุณลักษณะ(Trait Theory) โดยทฤษฎีทั้งสอง เชื่อในเรื่องลักษณะเด่นทางกายภาพ และบุคลิกภาพ

และในปีเดียวกัน (จุมพล หนีมพานิช, 2551) กล่าวเกี่ยวกับคุณสมบัติของความเป็นผู้นำประกอบด้วย ดังนี้

1. มีความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญเชิงเทคนิคในสิ่งที่ตนรับผิดชอบ ความรู้และความเชี่ยวชาญ เช่น วิธีการทำงาน การวางแผน สิ่งที่ต้องทำก่อน การใช้เครื่องมือเครื่องใช้ การแก้ไขปัญหาในงาน เป็นต้น ผู้นำจำเป็นต้องมีความรอบรู้และสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกน้อง
2. มีความคิดสร้างสรรค์ โดยจะต้องมีความยืดหยุ่น คล่องแคล่ว ละเอียดยในปัญหา มีแรงจูงใจระดับสูง มีอารมณ์ขันเข้าใจปัญหาได้ดี รู้จักนับถือตนเอง ต้องสามารถกระตุ้นพนักงานได้
3. มีการตัดสินใจที่ดี คือ สามารถตัดสินใจในปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง มีข้อผิดพลาดไม่มาก ต้องทำการศึกษาปัญหาด้วยความระมัดระวัง คิดถึงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ และหลังจากไตร่ตรองแล้ว ต้องลงมือปฏิบัติ
4. มีความใส่ใจที่จะปกป้องผลประโยชน์ของลูกน้อง กล่าวคือ ถ้าผลงานนั้นออกมาดีควรให้ลูกน้องได้ทราบ ใส่ใจในงานของลูกน้อง รวมทั้งปกป้องผลประโยชน์ต่างๆ ของลูกน้องด้วย
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง การจะทำสิ่งใดผู้นำต้องเชื่อว่าจะทำสำเร็จ มีอารมณ์หนักแน่น ไม่หวั่นไหว หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ ต้องพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้
6. มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ซึ่งจะเป็นที่ยอมรับของพนักงาน เพราะสุขภาพแข็งแรงเป็นลักษณะที่น่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานอย่างมาก
7. มีความกระตือรือร้น อยากที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เอาใจใส่ต่อหน้าที่ของตนอยู่เสมอ เพื่อให้ผลงานดีขึ้น และทำให้การติดต่อกับผู้อื่นสำเร็จด้วยดี
8. มีลักษณะที่เหนือกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้อง คือ เหนือกว่าในด้านความคิด หรือ สถานะส่วนตัว มีบุคลิกภาพที่ดีกว่า มั่นคงในความคิดตนเอง
9. มีลักษณะของนักกลยุทธ์ ซึ่งจะมีความคล่องตัว ไม่หยุดนิ่ง อาจมีการกำหนดวัตถุประสงค์วิธีการหรือกฎต่างๆ หรือ ระเบียบต่างๆ
10. มีความอดทนต่องานที่หนัก ทั้งทางร่างกายและจิตใจในการทำหน้าที่ของตน เพื่อให้สามารถบรรลุจุดหมายปลายทางได้ รวมถึงทางปัญญาด้วย
11. มีความเห็นอกเห็นใจลูกน้องและมีความยุติธรรม วางตัวเป็นกลาง เอาใจใส่ลูกน้อง ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากลูกน้องในการปฏิบัติงานด้วยดี
12. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง สามารถเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกน้องได้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำจะมีความแตกต่างกันไปในหลากหลายระดับ ผู้นำที่ควรมีคุณสมบัติ มีความเชี่ยวชาญ หรือความชำนาญเชิงเทคนิคในสิ่งที่ตนรับผิดชอบ ความรู้และด้านความเชี่ยวชาญ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น มีการตัดสินใจที่ดี คือ สามารถตัดสินใจในปัญหาต่างๆได้อย่างถูกต้อง มีความกระตือรือร้น มีความเห็นอกเห็นใจลูกน้องและมีความยุติธรรม วางตัวเป็นกลาง เอาใจใส่ ลูกน้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง สามารถเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกน้องได้ โดยนักวิจัยแต่ละคน ได้แบ่งลักษณะของภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2556) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยแนวคิดนี้ประกอบด้วย 1.ความรับผิดชอบต่อตนเอง 2.ความรับผิดชอบต่อการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม 3.ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ ร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข (Happy Organization)

3.1 ความหมายองค์กรแห่งความสุข (Happy organization)

Diener (1984 อ้างถึงใน พรทิพย์ เหมอ่อน (2558) ได้อธิบายความหมายของความสุข เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความรู้สึกที่ดี หรือ สุขภาวะ (Well-being) มีการจำกัดความมาจากเกณฑ์ด้านภายนอก เช่น ความศักดิ์สิทธิ์หรือความดีงาม ให้คำจำกัดความของความสุข โดยไม่ได้พิจารณาจากความรู้สึกในส่วนตัว แต่คิดถึงคุณลักษณะในแง่ที่พึงปรารถนา ที่จะเกิดขึ้น โดยความสุขนี้ จะให้ความหมายถึง การนิยามความสุขในแง่ของมาตรฐาน การทำให้ชีวิตมีความดีงามขึ้น ในมุมมองของผู้สังเกต ไม่ใช่การที่ตัดสินจากมาตรฐานภายในของผู้ที่ถูกสังเกต

2. ความพึงพอใจในชีวิต เป็นส่วนการประเมินรวมทั้งคุณภาพชีวิตโดยทั้งหมดของบุคคล ตามเกณฑ์ที่คนนั้นตั้งเอง จากการศึกษาจะพบว่า หากการรับรู้ไม่มีความสอดคล้องกันทั้งความสำเร็จ และความปรารถนา ผู้นั้นจะแสดงความพึงพอใจในระดับต่ำ

3. การเน้นอารมณ์ที่เป็นสุข คือ การมีความสุขทางที่เป็นบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ อารมณ์บวกและลบนี้จะมีสัมพันธ์กัน คนที่มีอารมณ์ความรู้สึกทางบวกมาก่อนในขณะนั้น จะมีความรู้สึกทางลบน้อยลง

อภิพร อิศระเสนีย์ (2549) ได้ให้ความหมายของความสุขไว้ว่า ความสุข คือ สภาวะที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อตนเองและสภาพแวดล้อมทั้งทางด้านกาย และส่วนด้านใจ ที่สามารถปรับตัว รวมถึงความต้องการของตนให้เข้ากับสภาพแวดล้อม สามารถมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถพบกับปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิต และปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม กลมกลืน

The Happiness Research Institute (2015) กล่าวว่า ความสุขมีได้หลากหลายรูปแบบ หลายความหมาย แตกต่างกันไปตามวิธีคิดที่ว่า บุคคลนั้นคิดว่าสิ่งใด คือสิ่งที่สร้างความสุขให้กับเขา จะเห็นได้ว่า ความหมายของความสุขสามารถมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับการให้นิยามและความหมายของความสุขในแต่ละคน ซึ่งสามารถแบ่งความหมายของการมองความสุข ได้แก่ 1)ความสุขในมิติของอารมณ์ เป็นการมองความสุขว่าเป็นเรื่องของในจิตใจ อารมณ์ความรู้สึก 2)ความสุขที่เป็นความสมดุลของทุกมิติชีวิต คือ ความสุขที่เกิดจากการสร้างความสมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจและจิตวิญญาณ 3)ความสุขที่เกิดจากปัญญา

อภิชัย มงคล (2554) ได้ให้ความหมายความสุขไว้ หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข เป็นส่วนของผลที่มาจากความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิต และมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะครอบคลุมถึงความดีงามในจิตใจและกายได้สภาพแวดล้อมและสังคมที่จะมีเปลี่ยนแปลงไป

กรมสุขภาพจิต (2556) ให้ความหมายว่า ความสุข เป็นอารมณ์ ความรู้สึกสบายกาย และสบายใจ มีความอยู่เย็นเป็นสุข พบกับความสมหวัง

วรรณิ แกมเกตุ (2556) ให้ความหมายของความสุขว่า เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีความสมดุลในมิติต่างๆ ของชีวิต คือ ร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณและสังคม คนที่มีสุขภาพจะ จะมีสุขภาพดี มีสภาวะทางอารมณ์ที่ดีหรือในทางกุศล นอกจากนี้ยังอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างกลมกลืน

จินดารัตน์ โพธิ์นอก (2557) กล่าวว่าองค์กรแห่งความสุขเป็น หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความมั่นคงตามจุดประสงค์ ที่เกี่ยวข้องกับความสุขและการตั้งใจทำงาน รวมถึงสถานที่ทำงานมีบรรยากาศเกื้อหนุนให้บุคลากรมีความสุขภาพดี สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขแบบสมานฉันท์

ขวัญเมือง แก้วดำเกิง (2561) กล่าวว่า องค์กรที่มีระบบการจัดการ รวมถึงสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี มีกระบวนการสร้างความสุขที่ เชื่อมโยงถึงกัน และก่อให้เกิดสุขภาพกายและสุขภาพใจ รวมทั้งส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์ต่อองค์กร

สำนักงานสร้างเสริมสุขภาพแห่งชาติ (2552) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการ เกี่ยวกับองค์ประกอบความสุข 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสุขภาพดี 2. ด้านน้ำใจงาม 3. ด้านการผ่อนคลาย 4. ด้านการหาความรู้ 5. ด้านคุณธรรม 6. ด้านการใช้เงินเป็น 7. ด้านครอบครัวที่มีความสุข 8. ด้านความสุขขององค์กรและสังคม

จากความหมายของความสุขข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปของความสุข หมายถึงสภาวะที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อตนเองและสภาพแวดล้อมทั้งทางกาย และใจ เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีความสมดุลในมิติต่างๆ ของชีวิต คือ ร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณและสังคม เป็นเรื่องของในจิตใจ นอกจากนี้ยังเป็นอารมณ์ ความรู้สึกสบายกายและสบายใจ และยังเป็นผลของอารมณ์ทางบวก เต็มไปด้วย การมีความคิดเชิงบวก สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างกลมกลืน มีความอยู่เย็นเป็นสุข พบกับความสมหวัง โดยการมีความสุขจะเป็นความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ และความหมายของความสุขนั้นยังสามารถมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับการให้นิยามและความหมายของความสุขในแต่ละคน

องค์กรแห่งความสุข คือ องค์กรที่มีระบบการจัดการที่ดี มีบรรยากาศที่ดี สภาพแวดล้อมที่ดี ก่อให้เกิดกระบวนการสร้างความสุขให้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต มีอารมณ์ทางบวก ความพึงพอใจในงาน และภาวะแห่งความสุขแก่พนักงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กร พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานโดยองค์กรแห่งความสุขจะเป็นการบริหารจัดการ โดยจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขแบบสมานฉันท์ ซึ่งจะมีกระบวนการสร้างความสุขที่ เชื่อมโยงถึงกัน

3.2 แนวคิดองค์กรแห่งความสุข

Diener(2000 อ้างถึงใน สิริวัตร แซ่ฉั่ว (2553)อธิบายถึงความหมายว่า องค์ประกอบหรืออาจเรียกว่าปัจจัยของความสุขคือ ความพึงพอใจในชีวิต ประสบการณ์ในชีวิตต่างๆเหล่านั้น ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต รวมถึงอารมณ์ความรู้สึก โดยคนที่มีความสุขสามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลากหลายที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อมก็มีส่วนส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต กล่าวได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) คือ การที่คนหรือบุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต ที่จะสอดคล้องกับ

ความเป็นจริง ทำด้วยความตั้งใจ มีความสมเหตุสมผล รวมทั้งมีความเข้าใจและรู้จักยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอาจจะไม่จำเป็นต้องมีการปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) คือ การที่คนหรือบุคคลได้ทำในสิ่งที่ตนเองนั้นรัก หรือชอบและมีความพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่ทำนั้น ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย และตลอดจนงานที่ทำให้เกิดคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Affect) คือ การที่คนหรือบุคคลใดๆ นั้นมีความรู้สึกที่เป็นสุขในสิ่งที่ดี สนุกกับการทำงาน มีความสดใสกับการทำงาน เกิดความศรัทธา ในสิ่งที่ตนได้ทำ และการรับรู้ถึง ความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่ตนได้ทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Affect) คือ การที่คนหรือบุคคลมีอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดเป็นความทุกข์ กับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในช่วงการทำงาน เช่น เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ ขุ่นข้องหมองใจ เมื่อเห็นการกระทำสิ่งใดที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งบุคคลอยากจะช่วยปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง เพื่อให้เกิดความสุข

กรมสุขภาพจิต (2549) ได้พัฒนาตัวชี้วัดความสุข โดยมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. สภาพจิตใจ (Mental state) คือ สภาพจิตใจที่เป็นสุขหรือเป็นทุกข์ รับรู้ในสภาวะตนเองที่ส่งผลต่อจิตใจ ผู้ที่มีสภาพจิตใจที่ดี เป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนมี มีความภาคภูมิใจ มีความสบายใจ ในงานที่ทำอย่างประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นยังเป็นตัวอย่งที่ดีให้แก่ผู้อื่น และมีสุขภาพกายและจิตใจที่แข็งแรง สามารถพึ่งพาตนเองได้ สามารถดูแลตนเองในยามเจ็บไข้ได้ป่วย ประเมินสุขภาพของตนได้

2. สมรรถภาพด้านจิตใจ (Mental capability) คือ ความสามารถในการสานความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การจัดการปัญหาต่างๆ ในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สามารถจัดการอารมณ์และความเครียด ไม่ถูกครอบงำทางความคิด หรือมีอิสระในการทำสิ่งต่างๆ

3. คุณภาพจิตใจ (Mental quality) คือ คุณลักษณะที่มีความดีงามของในจิตใจ ในส่วนการดำเนินชีวิต เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อสังคมและตนเอง สามารถยกโทษและให้อภัยผู้ที่สำนึกผิดอย่างจริงใจ ใช้คำสอนทางศาสนาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต มีการเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน บริจาคเงินช่วยเหลือผู้อื่น

4. ปัจจัยสนับสนุน (Supporting factor) คือ ปัจจัย ได้แก่ ครอบครัวที่มีการใช้เวลาซึ่งกันและกัน มีความอบอุ่น มีการทำกิจกรรมร่วมกัน มีการงานมั่นคง มีหลักประกันชีวิต มี

การเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดหนึ่นอกระบบ ให้ความช่วยเหลือ มีผู้นำครอบครัวที่เป็นตัวอย่างที่ดี มีสาธารณูปโภคที่ดี มีสิ่งแวดล้อมที่น่าอยู่ และมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต

Neugarten (1961 อ้างถึงใน ชูติไกร ตันติชัยวนิช (2551)) ได้อธิบายแนวคิดของ นูการ์เทน ว่า ความพึงพอใจในชีวิตนั้นประกอบขึ้นทางด้านจิตใจ ที่จะนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดี และเป็นสิ่งที่ปรารถนาของบุคคล เป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข โดยบุคคลที่จะสามารถมีความสุขในชีวิตได้ จะมีลักษณะ 5 ด้านตามองค์ประกอบ ดังนี้

1.การมีความสุขในการดำเนินชีวิต หมายถึง เป็นบุคคลที่มีความสุขในการทำกิจวัตรประจำวัน มีการติดต่อกับบุคคลอื่น ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม มีความพอใจในสถานะที่เป็นอยู่ มีความคิดสร้างสรรค์

2.การมีความตั้งใจและความอดทนต่อชีวิต หมายถึง การยอมรับต่อปัญหาและมองว่าปัญหานั้นเป็นประสบการณ์ชีวิต ทำให้ชีวิตมีความหมาย เป็นประโยชน์ในการต่อสู้กับปัญหาหนักในชีวิต มีความคิดที่จะไม่เปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ในอดีต

3.ความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง หมายถึง ความรู้สึกถึงเป้าหมายหรือในความต้องการที่ตั้งได้บรรลุตามที่ได้อ้างไว้

4.อัตมโนทัศน์ หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองนั้น มีสุขภาพกาย จิตใจรวมถึงสังคมที่ดี มีความรู้สึกว่าร่ากายยังแข็งแรง มีความสามารถว่าตนเองได้ทำสิ่งที่ดีขึ้นกว่าอดีต พร้อมจะพบกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิต

5.ระดับอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกที่แสดงถึงความสุข มีความพอใจในปัจจุบัน มีทัศนคติและอารมณ์ในทางที่ดี พอใจที่จะติดต่อกับบุคคลอื่นโดยไม่รู้สึกเศร้า

ดวงเนตร ธรรมกุล (2555) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด เกี่ยวกับการสร้างสุขภาวะที่ดี ในองค์กร และสรุปแนวความคิด เรื่ององค์กรสุขภาวะว่า เป็นการสร้างเสริมสุขภาวะในองค์กรที่ควรคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวข้อง 4 ประการ ดังนี้

1. ความปลอดภัยทางกายภาพในการทำงานของสิ่งแวดล้อม
2. สุขภาพทางร่างกาย และจิตใจของพนักงานที่ดี
3. ทรัพยากรที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงาน
4. ช่องทางในการเข้าถึงครอบครัวและชุมชนของพนักงานตลอดจนคนอื่น ๆ ที่มี

ความเกี่ยวข้อง

จุฑามาศ แก้วพิจิตร, วิชัย อุตสาหจิต, และ สมบัติ กุสุมาวลี (2554) ทำการศึกษาองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสุขของคนในองค์กรจากทั้งหมด 102 องค์กร สรุปออกมาได้ดังนี้ การสร้างสุขของแต่ละองค์กรมีสิ่งที่สำคัญ 8 ปัจจัย ดังนี้

1.แบบอย่างที่ดีของผู้นำ จะต้องมีความจริงใจและให้ความสำคัญกับพนักงาน ช่วยสรรหาแนวคิด และวิธีการสร้างความสุขต่างๆในองค์กร

2.จะต้องมีการถ่ายทอดนโยบายจากหัวหน้างานที่ได้รับจากผู้บริหารมายังพนักงาน สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานให้แก่พนักงาน

3.ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรเป็นตัวกลางในการขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดนโยบาย ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ พนักงาน ทั้งยังต้องเป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้บริหาร และองค์กร รวมถึงหัวหน้างาน

4.วัฒนธรรมองค์กรต้องไม่เอาเปรียบพนักงาน มีความคล้ายคลึงกับครอบครัว และต้องสามารถสร้างการเติบโตร่วมกันได้

5.กลไกการขับเคลื่อนองค์กร ควรเป็นระบบ และมีขั้นตอน

6.การบริหารแบบมีส่วนร่วมด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ต้องผ่านทางคณะกรรมการ องค์กร พนักงาน

7.รูปแบบและช่องทางที่เหมาะสมของการสื่อสาร ควรจะมีความหลากหลาย เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย

8.ค่าตอบแทนและสวัสดิการควรจะมีที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้ สิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิดความสุขกับพนักงานที่ได้ทำงานในองค์กร

สำนักงานสร้างเสริมสุขภาพแห่งชาติ (2552) ได้กำหนด เครื่องมือในการสร้างความสุขในชีวิตคนทำงาน หรือความสุข 8 ประการ ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1.สุขภาพดี (Happy Body) การมีสุขภาพดีทั้งกายและจิตใจ

2.น้ำใจงาม (Happy Heart) การมีน้ำใจต่อกันมีความเอื้ออาทร

3.การใช้เงินเป็น (Happy Money) การรู้จักใช้เงิน การรู้จักเก็บ และการที่ไม่เป็น

หนี้

4.การผ่อนคลาย (Happy Relax) การรู้จักผ่อนคลายในสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตผ่านกิจกรรมที่ช่วยพักผ่อน และคลายความเครียดจากการทำงาน

5.การหาความรู้ (Happy Brain) การศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา รู้จักพัฒนาตนเอง โดยการหาความรู้ จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะ การเรียนรู้ ที่นำไปสู่ความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน

6.คุณธรรม (Happy Soul) มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต รวมถึงการ มีความศรัทธาและส่งเสริมกิจกรรมต่างๆทางศาสนา

7.ครอบครัว (Happy Family) การมีครอบครัวเข้มแข็ง อบอุ่น ด้วยการสร้างความตระหนักให้ เห็นถึงความสำคัญในครอบครัว

8.สังคม (Happy Society) มีความสามัคคี เชื้อเพื่อต่อเพื่อนร่วมงาน มีสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ดี

กรอบแนวคิดการสร้างองค์การสุขภาวะของ องค์การอนามัยโลก (2556)หรือ World Health Organization ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน ได้แก่

- 1.การออกแบบโครงสร้างองค์กร (Workplace design and organization)
- 2.ระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (Occupational safety and health)
- 3.การสร้างภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์กรระยะยาว (Leadership communication long-term building)
- 4.การพัฒนาและการเรียนรู้ของบุคลากร (Personal development and learning)
- 5.การปรับปรุงการให้บริการทางสุขภาพ (Improved health service)
- 6.ความเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Understanding cultural diversity)

7.การดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงาน (Healthy lifestyle)

8.ปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพอื่น (Non occupational factors)

อภิชัย มงคล (2554) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสุข 4 องค์ประกอบไว้ดังนี้

1.สภาพจิตใจ (Mental stage) หมายถึง สภาพจิตใจที่มีเป็นความสุขหรือความทุกข์ การรับรู้สภาวะสุขภาพของตนเอง ความเจ็บป่วยในส่วนด้านร่างกายซึ่งส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ และความเจ็บป่วยทางจิต

2.สมรรถภาพของจิตใจ (Mental capacity) หมายถึง จิตใจที่สามารถมีการสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น และเกี่ยวกับการจัดการปัญหาต่างๆ เพื่อการดำเนินชีวิตที่ดี

3.คุณภาพของจิตใจ (Mental quality) หมายถึง ด้านที่ดีของจิตใจในคุณลักษณะในการใช้ชีวิตที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

4.ปัจจัยสนับสนุน (Supporting factors) หมายถึง สิ่งหรือปัจจัยที่จะสนับสนุนให้สุขภาพจิตของบุคคลดี อาจเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับครอบครัว รวมชุมชน ทั้งความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี การเข้าถึงบริการของสาธารณสุข และการได้พักผ่อนหย่อนใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าองค์ประกอบของความสุขนั้นจะเป็น ความพึงพอใจในชีวิต ความรู้สึกพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต และประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น และความสุขเป็นความพึงพอใจในชีวิตที่ประกอบกันทางด้านจิตใจ ที่จะนำไปสู่ความเป็นดีอยู่ดี และเป็นสิ่งที่ปรารถนาของบุคคล การจะทำงานอย่างมีความสุขได้นั้นต้องมีความพึงพอใจในงาน หรือ (Work Satisfaction) คือ การที่คนหรือบุคคลได้ทำในสิ่งที่ตนรัก นอกจากนี้ผู้นำนายจะต้องมีความตั้งใจ จริงใจและให้ความสำคัญกับพนักงาน มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ พนักงาน วัฒนธรรมองค์กรต้องไม่เอาเปรียบพนักงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการควรจะมีความเหมาะสม โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (Diener(2000 อ้างถึงใน สิริธร แสงฉวี, 2553)มาใช้ประยุกต์ในการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์กรแห่งความสุขที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ซึ่งประกอบด้วย 1. ความพึงพอใจในชีวิต 2.ความพึงพอใจในงาน 3.อารมณ์ทางบวก 4.อารมณ์ทางลบ ซึ่งจะช่วยศึกษาความสัมพันธ์ในมิติที่แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Employee engagement)

4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Employee engagement)

Steers และ Porter (1983) ได้ให้นิยามถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ความสัมพันธ์อย่างแรงกล้าในการเป็นสมาชิก และรวมถึงการมีส่วนร่วม หรือ (Involvement) ในองค์กรประกอบด้วย 3 ประการคือ

- 1.ความผูกพันอย่างมาก ที่แน่นแฟ้นที่มีต่อองค์กรที่ตนเองอยู่
2. เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร
- 3.มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างปรองดล ในการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

Macey และ Schneider.B (2008) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ การมอบคำสัตย์อย่างเต็มใจและความรู้สึกของบุคคลต่อองค์กรที่จะมุ่งมั่น ตั้งใจจะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร กล่าวคือเป็นมากกว่าความพึงพอใจในงานหรือความซื่อสัตย์ต่อองค์กรของบุคคล

Gubman L.E. (2004)กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กร ว่าคือ เป็นความรู้สึกร่วม การมีส่วนร่วม เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของพนักงานในองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันอย่างมาก และให้ความสำคัญต่อองค์กร

ต่อมาในปี 2004 Greenberg J. (2004) ยังได้มีการให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ระดับของความผูกพันและการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของพนักงานในการทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และเป็นถือว่าสิ่งที่มีค่า และกระบวนการในด้านสร้างความผูกพันนั้นจะต้องมีการกระทำ 2 ทาง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง

ในปี 2006 Polidano Charles (2006) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบในการอุทิศ เวลา แรงงาน และสติปัญญาของบุคลากรในการทำงาน เป็นความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

รุ่งนภา สีทะ (2554) ได้มีการนิยามความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อค่านิยมขององค์กร มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดี มีทัศนคติที่ดี ทางบวกต่อเป้าหมายองค์กร มีความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร รวมทั้งเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามกายและจิตใจเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และยังคงสภาพสมาชิกขององค์กร แม้จะอยู่ในภาวะปกติหรือภาวะวิกฤต

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก การมีส่วนร่วม มีส่วนเกี่ยวข้องของพนักงานในองค์กร มีความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ที่จะนำไปสู่ความมุ่งมั่น อุทิศตนเพื่อความสำเร็จในด้านขององค์กร ช่วยองค์กรให้ประสบความสำเร็จในกระบวนการต่างๆ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ที่จะปฏิบัติงานในองค์กร มีความสม่ำเสมอของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง มีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป โดยไม่เปลี่ยนที่ทำงาน แม้หากองค์กรอยู่ในฐานะวิกฤต ได้แก่ เศรษฐกิจตกต่ำ เป็นต้น ก็ยังมีความต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมาย และช่วยหาทางแก้ไขปัญหา โดยไม่คิดลาออกจากองค์กร

4.2แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers R.M (1977) มีแนวคิดในความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นลักษณะที่มีความสำคัญในการบริหารงาน เนื่องจาก ดังนี้

1.การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร นั้นอาจจะใช้ทำนาย ค่าการณัอัตราเกี่ยวกับการเข้าออกงาน ได้ดีกว่าการศึกษาเฉพาะเรื่องที่เรียกว่าความพึงพอใจในงาน โดยจะแสดงถึงผลที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม และความพึงพอใจในงานจะสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลนั้นที่มีต่องาน หรือในด้านใดด้านหนึ่งของงาน

2.ความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเหมือนแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร นั้นสามารถทำงานได้เกิดผลที่ดีกว่า ผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

3.ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเหมือน ตัวที่ช่วยบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ได้มีการแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ซึ่งจะมี อายุ สถานภาพสมรส เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2.ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่แตกต่างกัน โดยจะมีลักษณะ ทางอิทธิพลต่อระดับของความยึดมั่น ความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน งานที่ดีนั้น จะทำให้บุคคลรู้สึกได้ถึงแรงจูงใจในการทำงานเพื่อ ช่วยเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง แม้ว่าอาจจะยังไม่ได้ ก็ยังยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อคุณภาพงานที่ดีและเพิ่มรางวัลให้แก่ตนเอง ลักษณะงานซึ่งมีอิทธิพลต่อส่วนความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1ความมีอิสระในการทำงาน คือ ลักษณะงานซึ่งบุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจต่างๆ ด้วยตนเอง ตามบทบาทหน้าที่ของตน โดยที่ไม่มีลักษณะการควบคุมภายนอก จะทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานได้อย่างเต็มความรู้และความสามารถ

2.2ความหลากหลายของงาน คือ งานที่มีระดับต่างๆของความยากง่ายในงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยความรู้ความสามารถ การทำกิจกรรมหลากหลาย ที่มีลักษณะไม่จำเจขององค์กรให้สำเร็จ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีแบบพิเศษ ซึ่งถือเป็นงานที่มีความท้าทาย และช่วยกระตุ้นให้บุคคลนั้น มีความสนใจในงาน

2.3ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตในงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง เป็นระดับความง่ายและความยากของ

ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ตั้งแต่ต้นจนผลงานนั้นสำเร็จ ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และมีผลงานที่ชัดเจน

2.4 ผลบ่อนกลับของงาน คือ เมื่อบุคคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว จะต้องมีการได้รับข้อมูลที่บ่อนกลับในส่วนของตน รวมถึงข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเอง เพื่อเป็นประโยชน์ในการช่วยประเมินผลงานว่า ผลงานนั้นมีประสิทธิภาพกับประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น คือ ลักษณะงานซึ่งบุคลากรมีโอกาสที่จะติดต่อกับความสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและได้เข้าสังคมกับผู้อื่น จะก่อให้เกิดความคิดที่หลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกผูกพันและเป็นเจ้าขององค์กร

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ประสิทธิภาพของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยประสิทธิภาพที่ได้รับอาจเป็นโทษหรือคุณ โดยมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมี 4 ลักษณะ ได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ตนเองนั้นได้รับการยอมรับจากองค์กร มีความรู้สึกถึงสิ่งมีคุณค่าในการปฏิบัติงานของตนเปรียบเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก่ผู้ทำงาน จนเกิดความรู้สึกที่จงรักภักดี และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ คือ เป็นความรู้สึกที่ว่าสามารถไว้วางใจ เชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยว่าจะไม่ทอดทิ้งเมื่อสมาชิกประสบกับปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร คือ การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กร ก็เกิดความหวังที่จะได้รับผลตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทน การพิจารณาถึงความดีความชอบ เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยในการช่วยสร้างความผูกพันขององค์กร

3.4 ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร คือ ทัศนคติของกลุ่มที่อยู่ภายใน ความสามัคคี ความรัก การช่วยเหลือร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการทัศนคติในกลุ่ม ส่งผลให้เกิดความรู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์กร

Mowday, Steer, และ Porter (1979) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ ของความผูกพันต่อองค์กร 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นการแสดงออกของบุคคลในรูปแบบความสม่ำเสมอ และความต่อเนื่องของพฤติกรรม กล่าวคือ หาก

เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กร จะมีความพยายามในการทำงาน มีส่วนร่วมในการทำงาน โดยจะไม่มีความคิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน เนื่องจากกลัวว่า หากมีการละทิ้ง ความเป็นสมาชิกขององค์กร จะเกิดการสูญเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรไป

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นการที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร โดยจะมีลักษณะ 3 ด้าน คือ

2.1 มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร กล่าวคือ บุคคลนั้นๆ เชื่ออย่างมากว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานด้วย มีค่านิยมที่กลมกลืนกันกับสมาชิกคนอื่น ๆ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

2.2 มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทั้งกายและใจอย่างมาก เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร รวมถึงปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ในฐานะตัวแทนขององค์กร เพื่อการบรรลุเป้าหมาย รวมถึงมีความรู้สึกที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของตน ทำให้เกิดการยอมรับต่อด้านเป้าหมายขององค์กร และมีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร

2.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

Northcraft, Gregory B., และ Neale (1991) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นพลังงานในความสัมพันธ์หนึ่งเดียวกันและเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร มี 3 ลักษณะ คือ

1. มีความเชื่อมั่นต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร
2. มีความทุ่มเททั้งกายและใจอย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. มีความอยากหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป รวมถึงการที่สมาชิกใส่ใจองค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่ใช่เพียงความจงรักภักดีอย่างเดียว

Steers R.M (1977) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการ ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร โดยความสมัครใจ ไม่มีความคิดในการย้ายงานไปยังองค์กรอื่น มีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ว่าจะได้รับการเสนอค่าจ้างที่สูงกว่าจากองค์กรอื่น

2. ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์แก่องค์กร หมายถึง การที่พนักงานใช้กำลังความคิด สติปัญญาของตน ในการพัฒนา แก้ไข ปัญหาต่างๆ เพื่อประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่

3.ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การยอมรับค่านิยมต่างๆที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร รวมถึงแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ปรับคุณค่า ค่านิยมให้สอดคล้องกับขององค์กร

Meyer และ Allen. (1997 อ้างถึงใน สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์ (2550)กล่าวเกี่ยวกับการศึกษาแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ว่ามีแต่ละองค์ประกอบที่จะส่งผลแตกต่างกัน คือ

1.ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการลาออก รวมถึงพฤติกรรมการลาออก โดยเฉพาะความผูกพันด้านจิตใจจะมีความสัมพันธ์ด้วยมากที่สุด

2.ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับการขาดงานอย่างจงใจของพนักงาน ในขณะที่ไม่พบความสัมพันธ์นี้ในลักษณะความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ในทางตรงข้ามพบว่า การขาดงานอย่างจงใจ ปฏิกริยาระหว่างความผูกพันในด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์กัน และพบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับการขาดงานเพียงหนึ่งการศึกษาเท่านั้น

3.พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจจะทำงานที่หนักและการที่ผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจต่ำกว่า เช่นเดียวกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งพบความสัมพันธ์ในทางบวกเช่นเดียวกัน ส่วนความสัมพันธ์ด้านการคงอยู่กับองค์กรนั้นไม่พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงาน

4.พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจและในด้านบรรทัดฐานสูงจะมีลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กร แต่พบว่าในพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจมากกว่า ในขณะที่ผลการศึกษาด้านการคงอยู่กับองค์กรมีทั้งพบความสัมพันธ์ทางลบและไม่มีความสัมพันธ์

Cherrington (1994 อ้างถึงใน ชลธิชา หวังรายนาม (2542) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) หรือเรียกว่า ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณ (Calculative commitment) คือ เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่กับองค์กรนั้นๆเพราะรางวัล ผลตอบแทนด้านการเงิน หรือผลประโยชน์อื่นๆ

2.ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) หรือเรียกว่า ความผูกพันด้านศีลธรรม (Moral commitment) เป็นการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยมกับเป้าหมายของ

องค์การและจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อลักษณะเฉพาะของบุคคลและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร

แนวความคิดผูกพันต่อองค์กร ของ Theresa M. Welbourne (2003) พูดยถึงบทบาทในที่ทำงาน เรียกว่า ทฤษฎีบทบาท ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 5 บทบาท ดังนี้

1.บทบาทเจ้าของงาน (Job Holder Role) การที่พนักงานจะต้องทำตามงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

2.บทบาทสมาชิกในทีม (Team Member Roles) การที่พนักงานทำงานมากกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่มให้สามารถก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

3.บทบาทเจ้าของกิจการ (Entrepreneur Role) การที่พนักงานคิดหาแนวความคิดใหม่ๆ กระบวนการทำงาน ทำการทดสอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจไว้

4.บทบาทผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพ (Career Role) การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในสิ่งที่ตนอยากจะทำพัฒนาความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อจะนำความรู้ที่ได้จากการคิดค้นไปปฏิบัติเป็นทักษะ

5.บทบาทของสมาชิกในองค์กร การที่สมาชิกปฏิบัติในสิ่งที่ส่งเสริม สนับสนุนแม้ว่างานนั้นอาจไม่ใช่ของทีม หรือของตน โดยทำเพื่อส่วนรวม

ทฤษฎีการต่อรอง (Side Bet Theory) เป็นแนวคิดดั้งเดิมของความผูกพันต่อองค์กร โดย Becker H. S. และ Carper J. W. (1956 อ้างถึงใน ภัทรพล กาญจนปาน (2552) ได้อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้น ขึ้นอยู่กับการประเมิน โดยอาศัยเหตุผลประเมินสิ่งที่จะได้รับตอบแทนกลับมา ได้แก่ รางวัลและความสูญเสีย มี 5 ประการดังนี้

1.การกระทำใดๆ จะต้องใช้ต้นทุนของผู้กระทำ เช่น เวลา พลังงาน หรือทรัพยากรต่างๆ

2.ผู้ทำจะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการบรรลุเป้าหมาย

3.หากต้องมีการเลือก ผู้ทำมีแนวโน้มจะเลือกทางเลือกที่ช่วยประหยัดต้นทุนมากที่สุดและได้ผลประโยชน์มากที่สุด

4.ผู้ทำจะรักษาด้านทุนของการกระทำนั้น เพื่อให้ได้ประโยชน์ที่มีสัดส่วนเท่าเทียมกัน

5.ผู้ทำจะหยุดการกระทำนั้น ก็ต่อเมื่อต้นทุนสูงกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับเสมอๆ

Hewitt Associates (2003) ได้กล่าวถึงปัจจัยทั้ง 7 ประการ ถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงานที่ทำงาน ดังนี้

- 1.ภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2.วัฒนธรรมและจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture, Purpose)
- 3.ลักษณะงาน (Work activities)
- 4.ค่าตอบแทนโดยรวม (Total compensation)
- 5.คุณภาพชีวิต (Quality of life)
- 6.โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)

Melcrom (2005) ได้ค้นพบสิ่งที่ช่วยทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร 10 ประการ กล่าวคือ

- 1.ภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำสามารถนำองค์กรได้สำเร็จ โดยภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่ได้รับการศึกษามายาวนาน เพื่อศึกษาองค์ประกอบของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
- 2.ผู้บังคับบัญชาทางตรง คือ ผู้ที่มีอำนาจ ควบคุมดูแล ปกครองให้คนทำตามหน้าที่
- 3.ความเชื่อมั่นต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กรที่มีความคงที่ ยึดถือไม่เปลี่ยนแปลง
- 4.การมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจ คือ การเป็นส่วนหนึ่ง เข้าเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมในกิจกรรมต่างๆ
- 5.วัฒนธรรมองค์กร คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น มีการยึดถือปฏิบัติ เรียนรู้ จนเกิดเป็นค่านิยม ธรรมเนียมต่างๆในองค์กร
- 6.การสื่อสารองค์กร คือ ขั้นตอน กระบวนการต่างๆในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในองค์กร สามารถเปลี่ยนแปลงได้ในสภาพแวดล้อมในองค์กรและสถานการณ์ต่างๆ
- 7.อิทธิพลของงาน คือ สิ่งที่ส่งผลให้งานนั้นสำเร็จตามความประสงค์ของงานนั้นๆ
- 8.ความเข้าใจธุรกิจ คือ ความชำนาญ ความรู้ต่างๆที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ
- 9.โอกาสความก้าวหน้า คือ ความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงานในองค์กร
- 10.ค่านิยมองค์กร คือ สิ่งที่ทุกคนในองค์กรเห็นว่าควรทำหรือไม่ควรทำ ในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุผล เกี่ยวข้องกับบุคคลในหน่วยงาน บุคคลระดับองค์กร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงปัจจัยการมีส่วนร่วมลารมอบอำนาจอีกด้วย

Molinaro และ Weiss (2005) ได้กล่าวถึงลักษณะปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

1.การเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร การที่พนักงานได้ทำการกับองค์กรที่มีผลประกอบการที่ดี จะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่าองค์กรทั่วไป

2.การที่พนักงานได้ทำงานกับผู้นำหรือหัวหน้างานที่ตนชื่นชม จะส่งผลให้มีผลปฏิบัติงานสูงขึ้นและเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

3.ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พนักงานมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร

4.การได้รับโอกาสการทำงานที่มีความสำคัญ นั้นจะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

5.การเห็นคุณค่า ยกย่องชื่นชม จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

6.ความสมดุลของชีวิตด้านการงานและด้านชีวิตส่วนตัว ในวัฒนธรรมองค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกที่เป็นหนึ่งเดียวกัน มีเป้าหมายและค่านิยมที่ผูกพันกัน สามารถแบ่งได้ตามด้านพฤติกรรมและทัศนคติ โดยด้านพฤติกรรมเป็นการแสดงออกของบุคคลในรูปแบบความสม่ำเสมอ และความต่อเนื่องของพฤติกรรม ในขณะที่ด้านทัศนคติเป็นการที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร โดยจะมีลักษณะ 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมในส่วนขององค์กร,ความเต็มใจในการจะทุ่มเทความพยายามทั้งกายและใจอย่างมาก เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร, ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (Steers and Porter (1977 อ้างถึงใน นันทกาญจน์ จันทวารา, 2554) ที่กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1.ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร คือความต้องการ ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร โดยความสมัครใจ ไม่มีความคิดในการย้ายงานไปยังองค์กรอื่น 2.ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์แก่องค์กร คือ การที่พนักงานใช้กำลังความคิด สติปัญญาของตน ในการพัฒนา แก้ไข ปัญหาต่างๆ เพื่อประโยชน์ขององค์กร 3.ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การยอมรับค่านิยมต่างๆที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร มาเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ สาย

บัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

5.1 ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

มัทธรา ธรรมบุศย์ (2545) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิธีการที่ดีที่สุด ที่ใช้ในการทำงานหรือปฏิบัติงาน ซึ่งผู้มีประสิทธิภาพในการทำงาน จะเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ โดย รู้ว่าควรทำงานอย่างไร จึงจะทำให้งานนั้นประสบผลสำเร็จในเวลาอันสั้น และเสียพลังงานอย่างน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2545) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นเหมือนการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ได้ใช้ไปกับผลจากการทำงานว่า ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การวัดความมีประสิทธิภาพ โดยการวัดความอยู่รอดขององค์กรเท่ากับการวัดความสำเร็จของ องค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายใน จะต้องมีประสิทธิภาพเสมอ

เทพี วรรณวงศ์ (2545) กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ในเชิงเศรษฐศาสตร์ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุดิบ กับผลผลิตหรือผลลัพธ์ ประสิทธิภาพที่ดีนั้นจะมีได้ต่อเมื่อผลผลิตได้มากที่สุด โดยใช้วัตถุดิบน้อยที่สุด แต่คุณภาพยังคงเดิม ประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากร การบรรจุเป้าหมายผลสำเร็จและมีกระบวนการปฏิบัติงานดี

สมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง บุคคลที่จะตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้กลวิธี เทคนิคในการทำงาน ที่ช่วยสร้างผลงานได้ดี และเป็นผลงานที่มีคุณภาพที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย ซึ่งประสิทธิภาพการทำงาน

นาตภา ไทยธวัช (2550) ได้สรุปความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่า ประสิทธิภาพนั้นต้องมี ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน ความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลิตชิ้นงานออกมามีคุณภาพตรงสิ่งที่องค์กรต้องการละเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก

มานะ พิจุลย์ (2554) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามวิธีการปฏิบัติงาน โดยทำอย่างเต็มความสามารถ และมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ โดยใช้เทคนิคการทำงาน ที่จะสร้างผลงานได้มากและ

คุณภาพงานที่ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ โดยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ได้แก่ พลังงาน ต้นทุน และแรงงาน

สุทธิชา คหวัฐฐา (2560) พบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน และพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยด้าน Happy Relax มีความสัมพันธ์นั้นสูงที่สุด รองลงมาคือ Happy Money และ Happy Society ตามลำดับ

นันทนา ละม่อม (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานมีคุณภาพ งานที่ดีนี้จะเกิดประสิทธิภาพที่ดี และเป็นไปตามข้อกำหนด มีความรอบรู้ต่างๆในงาน ปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ ได้อย่างถูกต้อง ทำงานเสร็จได้ทันเวลาที่กำหนด ปริมาณงานมีความเหมาะสม ตรงต่อเวลา ใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความเอาใจใส่ต่องาน ใช้เวลาในการทำงานให้คุ้มค่า

กฤษฎา เขียววัฒนสุข, สุพร อ่อนพุทธา, และ สุพรรณษา พักขำ (2561) อธิบายถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ว่า คือ การกระทำของแต่ละคน ที่มีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน ใช้ความพยายาม และทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงานของตนอย่างคล่องแคล่ว และ สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็ว ถูกต้องทันเวลา มีปริมาณงานที่เหมาะสม ทำงานภายในเวลาที่กำหนด อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

จากความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของ ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำใดๆเพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง หรือการผลิตสินค้ารวมถึงบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาปัจจัยคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่ายหรือปัจจัยการนำเข้า ให้น้อยที่สุดและเกิดประหยัดเวลามากที่สุด ความเอาใจใส่ต่องานรวมถึงใช้เวลาในการทำงานให้คุ้มค่า ใช้ความสามารถ ใช้ความพยายาม และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จภายในระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนด มีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้กับมาตรฐาน คุณภาพ เป้าหมายที่ตั้งไว้และ การบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้จะต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลิตงานออกมามีคุณภาพตรงตามความต้องการขององค์กรและเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก และทรัพยากรที่ใช้ไปเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการทำงานนั้นว่า ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร เรียกว่าการวัดความมีประสิทธิภาพ

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน Peterson และ Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยสรุปองค์ประกอบได้ 4 ประการ ได้แก่

1.คุณภาพของงาน (quality) งานจะต้องมีคุณภาพสูง ซึ่งหมายถึง ผลลัพธ์ของงานจะต้องมีประโยชน์ มีความคุ้มค่าและทำให้เกิดความพอใจต่อผลการทำงาน ผลงานต้องมีความถูกต้องและได้มาตรฐาน สามารถสำเร็จได้ในระยะเวลารวดเร็ว นอกจากผลงานที่มีคุณภาพจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2.ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้น จะต้องอยู่ในระดับที่ผู้ทำผลงานได้วางแผนไว้อย่างลงตัว ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข รวมถึงระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

3.เวลา (time) คือ เวลาที่ได้ใช้ในการดำเนินงานนั้นควรเป็นไปตามที่วางแผนไว้อย่างเหมาะสม และมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานต่างๆ ตลอดจนเทคนิคการวางตำแหน่งเครื่องจักร อุปกรณ์ โดยเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน ทำให้การทำงานสะดวกและยังรวดเร็วมากขึ้น

4.ค่าใช้จ่าย (costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจะต้องใช้เงินลงทุนน้อยและได้ผลกำไรให้ได้มากที่สุด โดยประสิทธิภาพมุมมองมิติของต้นทุนการผลิตค่าใช้จ่าย ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี และการเงินที่มีอยู่ คน วัสดุ อย่างเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดและมีความประหยัดคุ้มค่ามากที่สุด

Emerson (1931 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน (2521) กล่าวถึงแนวคิดหลักการทำงานให้ได้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ในหนังสือ “The Principle of Efficiency” โดยมีหลักดังนี้

- 1.การกำหนดแนวคิดและความเข้าใจในการทำงานให้ชัดเจน
- 2.การพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน โดยใช้หลักสามัญในการพิจารณา
- 3.คำแนะนำและคำปรึกษาต้องมีความถูกต้องและสมบูรณ์
- 4.การรักษาความยุติธรรม
- 5.การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- 6.การทำงานที่รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และมีการจดเป็นหลักฐาน
- 7.การทำงานเสร็จทันเวลา
- 8.การแจ้งถึงลักษณะการดำเนินงานอย่างครอบคลุม
- 9.ผลงานที่ทำมีมาตรฐาน

10.การดำเนินงานนั้นสามารถใช้เป็นมาตรฐานที่ดีได้

11.การกำหนดมาตรฐานงานในการสอนงาน

12.การให้รางวัลหรือบำเหน็จ

องค์ประกอบของประสิทธิภาพตามแนวคิด Gibson, James L., และ others (1988) พบว่า ผลลัพธ์ที่ได้ต้องมีคุณภาพในด้านการทำงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงาน ความคิดริเริ่มและมีความไว้วางใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำสิ่งใดและการกระทำใด ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายได้รับผลจากการกระทำนั้น ๆ เพื่อให้ได้ผลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

Woodcoch และ Mike (1989 อ้างถึงใน สมเกียรติ ฉายพระพัคตร์ (2558) ได้พูดถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า การทำงานร่วมกันนั้นจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี รวมทั้งแสดงออกถึงลักษณะที่สำคัญใน 11 ประการ ที่เรียกว่า Building Blocks คุณลักษณะจะประกอบไปด้วย

1.มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นร่วมกัน (Clear Objective and Agreed Goal) มีวัตถุประสงค์ถึง จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ โดยบุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน ตรงตามจุดเป้าหมายของบริษัทนั้น จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ตั้งใจไว้

2.การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) คือการเปิดเผยต่อกันของบุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกัน การทำงานที่จะมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความกล้าแสดงความคิดเห็น โดยตรงไปตรงมา มีความเปิดเผย และต้องกล้าเผชิญหน้า ในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและเต็มที่ การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมุ่งไปที่ความน่าเชื่อถือ ในความเข้าใจซึ่งกันและกัน อาจพูดคุยกกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน คือ การที่บุคคลพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม และทัศนคติความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนปรนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถอยู่ด้วยกันและทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความรู้ความสามารถ ความคาดหวัง ความชอบ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อยและอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนทั่วไปนั้นจะมีความแตกต่างกันไม่ว่า ด้านความสนใจ ความรู้สึก นิสัย และความไม่ชอบการควบคุม

3.การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยปกตินั้นจะต้องไปด้วยกัน หากไม่มีแล้ว จะไม่สามารถบังเกิดความสำเร็จดี

ที่สุดได้ หากบุคคลไม่มีความรู้สึกว่าจะต้องปกป้องงานที่เขาทำอย่างมีความรับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดและไม่มีประสิทธิภาพ หากไม่ว่าจะคนในครอบครัวหรือในการทำงานด้วยกัน และไม่เคยเปิดเผยความรู้สึกที่ตรงไปตรงมา นอกจากเขาจะรู้สึกถึงว่าคนอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมา และเปิดเผยเท่าๆกัน

4.ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือ คือ การที่แต่ละคนพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน เมื่อได้รับงานที่มอบหมาย มุ่งมั่นจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนต่างก็มีการไว้วางใจในกัน โดยอาจพูดกันได้อย่างไม่อ้อมค้อม

4.1 การสร้างความร่วมมือกับผู้อื่น การที่จะสร้างความร่วมมือเพื่อนำไปยังความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะมีบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้ความร่วมมือ กับผู้ขอความร่วมมือ ความร่วมมือจะสามารถเกิดขึ้นได้ เมื่อฝ่ายผู้ให้มีความเต็มใจ ซึ่งจะนับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากเป็นเรื่องของจิตใจ บางครั้งนั้นผู้ให้อาจไม่เต็มใจในการให้ คือ ไม่อยาก让别人อื่นได้ดีกว่าตนเอง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี มีวัตถุประสงค์ทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน การที่บางฝ่ายไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานทำให้ขาดความพร้อมที่ร่วมมือกัน หรือมีความเสี่ยงในงานมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ไขความขัดแย้ง คือทักษะของแต่ละคน ในการแก้ไขปัญหาที่ขัดแย้งในการทำงาน โดยใช้วิธีแก้ปัญหาด้วยกัน ไม่พูดเชิงในลักษณะซึ่งแสดงหรือตัดสินความ ไม่พูดถึงลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า ไม่พูดเชิงวิเคราะห์ หรือพูดให้ผู้อื่นรู้สึกเจ็บปวด พูดหาลักษณะความขัดแย้งโดยไม่โจมตี ใครผิดหรือถูก รวมทั้งไม่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนผู้เดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือ หากสิ่งนั้นเป็นประโยชน์

5.กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องคำนึงถึงผลงานมาก่อน อันดับแรกต่อมารองลงมาจะเป็นวิธีการทำงาน รวมถึงจุดมุ่งหมายต้องมีความชัดเจน และเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากช่วยป้องกันการเข้าใจผิดและระงับการโต้เถียงกันในการตัดสินใจ บุคคลในองค์กรที่ดีจะต้องทำการในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและสามารถอธิบาย ในส่วนทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยการตัดสินใจลักษณะสั่งการจะเป็นกระบวนการในขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามจะมีบางครั้ง ที่เกิดการปฏิบัติที่ไม่ดี เช่น มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ทำให้การตัดสินใจระดับงานผิดพลาดและการตัดสินใจที่มีระเบียบยืดหยุ่น โดยต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนในการเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ และการเห็นร่วมกันในกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยนี้จะใกล้เคียงกับโครงสร้างและ

บทบาทของทีมงาน หมายถึงหากบุคคลากรไม่สามารถปฏิบัติในกฎเกณฑ์พื้นฐาน ขอบเขต ที่มีร่วมกันได้ ก็ความรู้สึกไม่มีอำนาจหรือเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกระดับ องค์การ โดยผู้ที่รู้สึกว่าตนไม่มีอำนาจ จะเกิดนิสัยที่ต่างหรือแตกแยก เพื่อจะมีโอกาสควบคุม ภายในทีมงานการตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกัน การเห็นพ้องต้องที่จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรรู้สึกถึง การได้รับการเข้าใจและรับฟัง โดยแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระที่จะพูดอย่างเปิดเผย จะมีประโยชน์มากกว่าหากหัวหน้าทีมสามารถแบ่งปัญหาของทีมงาน เพื่อรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน ทุกคนต้องพอใจ ว่าตนเองมีโอกาส รวมทั้งมีส่วนในการตัดสินใจ และรู้สึกว่าได้ช่วยเหลือในการตัดสินใจได้

6.ภาวะผู้นำที่เหมาะสม(Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไป ไม่มีหน่วยงานใดต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำที่เป็นไปตามสถานการณ์ กล่าวคือ จะมีการผลัดเปลี่ยนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด ในส่วนการทำงานที่ดีนั้น จะต้องนำความสามารถของแต่ละบุคคลออกมา ผู้นำต้องไม่ทำเสียเอง ผู้นำของทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ การที่จะทำให้เกิดผลงานมากที่สุด คือ การมอบหมายงาน(Delegation) ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้ ผู้นำมีเวลาสำหรับการคิดแก้ไขปัญหาอื่นๆเท่านั้น นอกจากนั้นจะเป็นการพัฒนาการบริหารด้วย หากหน่วยใดที่ไม่มีการมอบหมายงาน หรือมอบหมายงานในระดับต่ำ โดยอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาในการพัฒนาบุคคลหรือเกิดจากความกังวลผลที่จะตามมาหลังจากมอบหมายงาน สมาชิกของทีมที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้นำ จะต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7.การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน (Regular Review) ลักษณะ ทีมที่ดีนั้น ต้องดูบทบาทของทีมลักษณะต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กร นอกจากนั้นยังต้องดูวิธีต่างๆในการทำงานอาจเน้นการทบทวนงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลในทีมได้เรียนรู้กับประสบการณ์ที่ทำ มีการปรับปรุงวิธีการ รู้จักคิดถึงการทบทวนงานจะประกอบหลากหลายวิธี โดยจะมีส่วนกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับในผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนรวมทั้งส่วนรวม

8.การพัฒนาตนเอง(Individual Development) เป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากการพัฒนาด้านทักษะของแต่ละคน ซึ่งการกระทำนี้จะเกิดผลที่ดีขึ้น โดยในประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้น หากหน่วยงานใดสามารถพัฒนาความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาของทีมในด้านทักษะและในแต่ละบุคคล การพัฒนาบุคลากรในองค์กรจะเน้นมุ่งในเรื่องทักษะและความรู้ที่มีอยู่ของแต่ละคน จากนั้นทำการฝึกอบรม เพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่ในการทำงานในภาคปฏิบัติต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่าง นอกจากความรู้และทักษะ มีข้อสังเกตว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ

คนโดยปกติจะมี 2 ลักษณะ คือ มีประสิทธิภาพสูงกับมีประสิทธิภาพต่ำ ไม่มีใครเลยที่สามารถเป็นแบบใดได้ทั้งหมด ทีมที่มีลักษณะของประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะนั้นๆ และการเน้นสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า เพื่อไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นไป

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter-Group Relation) สิ่งในการทำงานร่วมกัน ถึงแม้ว่าทีมจะมีคุณภาพเพียงใดก็ตาม แต่หากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ย่อมจะมีอุปสรรคในความสำเร็จ โดยอุปสรรคมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ซึ่งกลุ่มที่มีประสิทธิภาพจะมีลักษณะดังนี้

9.1 เน้นใจในการกระทำและการตัดสินใจของทีม ว่าได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมที่พยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจอุปสรรคปัญหาของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่แข่งกร้าง มีความดีฮัน

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจถึงลักษณะของคนที่แตกต่างกันและพยายามจะใช้ประโยชน์จากความแตกต่างมีกัน

10. การกำหนดบทบาทสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมรู้จักในบทบาทของตน โดยมีการจัดแบ่งความรับผิดชอบ รวมทั้งหน้าที่ในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ต้องรู้จักหน้าที่ของตน เพื่อกำหนดลักษณะพฤติกรรมของสมาชิกทีมที่จะแสดงออก ทั้งต้องเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ บทบาท โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

10.1 บทบาทตามหน้าที่หรือบทบาทเฉพาะ

10.2 บทบาททั่วไป คือ การที่แสดงพฤติกรรมตามความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความนับถือ ความเคารพผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จำเป็นจะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้ปฏิบัติงาน อย่างเปิดเผย โดยเฉพาะในการแลกเปลี่ยนหรือสื่อความเกี่ยวกับข่าวสารระหว่างกัน ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานที่ช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารเป็นศิลป์ในการถ่ายทอดข้อความ ต้อง

รู้จักหาวิธีที่ทราบถึงความต้องการ ความรู้สึก อารมณ์ของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง สัญลักษณ์ ภาษาเขียนหรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีนั้นอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน นำไปสู่ความล้มเหลวหรือความขัดแย้งในการทำงาน

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 อ้างถึงใน วัชรภรณ์ ไบยา (2557) กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ผลผลิตกับประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพถือเป็นสิ่งที่วัดได้หลากหลายมิติ ในจุดประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1.ประสิทธิภาพในด้านของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ ลักษณะการใช้ทรัพยากรต่างๆไม่ว่าด้านคน วัสดุ การเงิน เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าที่สุด และเกิดการเสียเปล่าให้น้อยลง

2.ประสิทธิภาพในมุมมองของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ ลักษณะการทำงานลักษณะที่ถูกต้องรวมถึงได้มาตรฐาน ที่รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3.ประสิทธิภาพในมุมมองของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ ลักษณะการทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ผู้ทำงานงานมีจิตสำนึกดีต่อการทำงาน และการบริหารที่ทำให้ลูกค้าพอใจ สามารถทำให้ทันเวลา

แนวคิดมุมมองเกี่ยวกับการตรวจสอบผลลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มมีประสิทธิภาพของการทำงานได้ลดลงดังนี้

1.ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยต้องวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากรสามารถทำได้ เปรียบกับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้นๆ หากความซ้ำของงาน การทำงานมีการเกิดความเลื่อยมากขึ้นหรือไม่

2.คุณภาพของงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับมาตรฐานที่มีหรือไม่

3.การขาดงาน (Absenteeism) การวิเคราะห์ว่าบุคคลนั้นมีลักษณะนิสัยขาดงานหรือไม่ การขาดงานจากการป่วย มีเอกสารรับรองหรือไม่ เอกสารรับรองเป็นของจริงหรือไม่ หรือมีการหยุดในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดพิเศษหรือไม่

4.การขาดงานหรือลางานในรูปแบบอื่นๆ เช่น การมีแนวโน้มของการจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง การทำให้งานเกิดความวุ่นวาย ยุ่งเหยิง การเข้าทำงานสาย หรือเลิกงานเร็วกว่ากำหนด พักเบรกเกินเวลา หรือการทำให้ผู้อื่นเสียเวลาในการทำงาน

5.การทะเลาะวิวาท (Conflict) เป็นการเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำหรือไม โดยดูจากการร้องเรียนพฤติกรรมเป็นหลัก

6.การขาดความซื่อสัตย์ (Dishonesty) ได้แก่ การขโมยสิ่งของ หรือใช้ทรัพย์สินของบริษัทในเรื่องส่วนตัว

7.การไม่สมัครใจทำ (Refusal to volunteer) เป็นการทำงานเพียงแค่ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้น ขาดความเอาใจใส่ในงานนั้นๆ

8.การไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of Delegation) ได้แก่ การที่หัวหน้าไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบให้ลูกน้อง เนื่องมาจากการไม่เชื่อมั่นในตัวลูกน้อง

9.การตั้งเป้าหมายที่ไม่สมจริง (Unrealistic target) ได้แก่การตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไป หรือยากจนเกินไป ทำให้ไม่สามารถทำได้

10.การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) เป็นการบิดเบือนหรือแจ้งแต่ข่าวดี แต่ไม่สนใจข้อมูลหรือข่าวสารที่ไม่ดีอื่นๆ

11.การตัดสินใจที่ช้า (Slow decision) การหลีกเลี่ยงการตัดสินใจ

12.การทำตามใจ (Capriciousness) การทำตามใจตนเอง ซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง

นฤมล กิตตะยำนนท์(อ้างถึงใน ศชาวุธ พรหมายน (2545) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1.คุณลักษณะเฉพาะในส่วนบุคคล (Individual attributes) ซึ่งจะแบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อยดังนี้

1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะทาง อายุ เพศ เชื้อชาติ

1.2 Competence characteristics เป็น ลักษณะทาง ด้าน ความรู้ ความสามารถ ความถนัด ความชำนาญของบุคคล ที่มาจากประสบการณ์และการศึกษา

1.3 Psychological characteristics ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ ของในแต่ละบุคคล

2.ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort)คือ จะเกิดการมีแรงจูงใจ แรงผลักดันทางอารมณ์ ความตั้งใจในงาน และความสนใจในงาน ของตน

3.แรงที่สนับสนุนจากองค์กร (Organization support) จะเป็นลักษณะของ ความสะดวกในการทำงาน ค่าตอบแทนต่างๆ ความเป็นธรรม ที่จะมีผลต่อกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ

ประณต เก้าสำราญ (2548) กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน ดังนี้

1.เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนกับผลตอบแทนสูงขึ้น เพราะเนื่องมาจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลถึงค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนลดลง โดยนำค่าใช้จ่ายที่ลดลงไปพัฒนาส่วนอื่นได้

2.พนักงานสามารถทำงานเสร็จตรงเวลาที่มีการกำหนดไว้ทันเวลา

3.พนักงานสามารถทำงานได้มากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความพึงพอใจของพนักงาน

4.ผู้ให้บริการหรือลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548)กล่าวเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพไว้ว่า

การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) ของหน่วยงานมี 2 ระดับ คือ

1.การวัดประสิทธิภาพระดับผลผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และต้นทุนต่อหน่วยผลิต (Output-Based Costing) ซึ่งจะพิจารณาจากผลผลิตจากตัวชี้วัดผลผลิตเชิงปริมาณ คุณภาพและเวลา เปรียบเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยระหว่างผลผลิตปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา เพื่อบอกถึงความผิดปกติไปจากเป้าหมายที่วางไว้

2. การวัดประสิทธิภาพระดับกระบวนการผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการผลิตเทียบกับทรัพยากรนำเข้า โดยพิจารณาจากผลตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรองและกิจกรรมสนับสนุน เปรียบเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยของกิจกรรม

สมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวว่า บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็น บุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจหรือเต็มความสามารถ โดยใช้เทคนิคในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ใช้พลังงาน ค่าใช้จ่าย และเวลาไม่มาก และยังมีความพอใจในการทำงาน มีความสุขในการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลงาน สามารถคิดค้น วิธีการทำงาน รวมถึง ดัดแปลงให้เกิดผลที่ดีเสมอ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามวิธีการปฏิบัติงาน โดยทำอย่างเต็มความสามารถ และมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ เป็นเครื่องชี้วัดความก้าวหน้าขององค์กรหรือความล้มเหลวขององค์กร นอกจากนี้ยังมีความพอใจในการทำงาน มีความสุขในการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลงาน แนวคิดของประสิทธิภาพยังสามารถมองใน

มุมมองของค่าใช้จ่ายบางครั้งเป็นต้นทุนการผลิต(Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านคน วัสดุ การเงิน เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด และจะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (Plowman and Peterson (1953, อ้างถึงใน จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558) ที่ได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยสรุปองค์ประกอบได้ 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน (quality) ซึ่งหมายถึง ผลลัพธ์ของงานจะต้องมีประโยชน์ มีความคุ้มค่า, ปริมาณงาน (quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้น จะต้องอยู่ในระดับที่ผู้ทำผลงานได้วางแผนไว้ได้อย่างลงตัว, เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานนั้น ควรเป็นไปตามที่วางแผนไว้, ค่าใช้จ่าย (costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จะต้องใช้เงินลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด มาใช้ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ใน 4 มิติดังกล่าว

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพก่อตั้ง เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2487 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ที่ย่านราชวงศ์ โดยมีหลวงรอบรู้กิจดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นคนแรก และมีพนักงานเพียง 23 คน ต่อมาในปี พ.ศ.2495-2520 มีกรรมการผู้จัดการใหญ่คนที่สอง คือ คุณ ชิน โสภณพนิช เป็นผู้วางรากฐานการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ ไปสู่ท้องถิ่นในทั่วประเทศ รวมถึงสนับสนุนอุตสาหกรรมส่งออก โดยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่ให้บริการด้านการเงินที่ครบวงจร ในประเทศไทย

ธนาคารมีเครือข่ายในต่างประเทศ 31 แห่ง รวมทั้ง 14 เขตเศรษฐกิจทั่วโลก ประกอบด้วย กัมพูชา อินโดนีเซีย จีน ฮองกง ญี่ปุ่น สิงคโปร์ มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ ไต้หวัน สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ลาว เมียนมา และเวียดนาม นอกจากนี้ยังมี เครือข่ายความร่วมมือกับธนาคารตัวแทนต่างประเทศกว่า 1,000 แห่ง และเป็นธนาคารธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีรากฐานมั่นคงในประเทศจีน โดยมีธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ซึ่งมีธนาคารกรุงเทพเป็นผู้ถือหุ้นเต็ม 100%

ธนาคารกรุงเทพใช้สัญลักษณ์รูปดอกบัวหลวง เนื่องจาก บัวเป็นพืชที่เจริญงอกงามได้เร็ว คงทนต่อสภาพแวดล้อม ดอกบัวจะต้องแบ่งบานอยู่เหนือน้ำเสมอ นอกจากนี้ในพุทธศาสนาใช้ดอกบัว เป็นดอกไม้สำหรับพุทธศาสนา และยังมีคำขวัญในการต้องการเป็นธนาคารของประชาชน

ทุกคน พร้อมให้บริการและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างใกล้ชิดเป็นเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน มีคำขวัญว่า “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

วิสัยทัศน์

ธนาคารกรุงเทพมุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ

ภารกิจหลักของธนาคาร มีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

- 1.ด้านการเงิน มีความก้าวหน้าด้านการให้ผลประกอบการอย่างมีเสถียรภาพและมั่นคง
- 2.ด้านการตลาดและลูกค้า เป็นผู้นำในธุรกิจ ด้านคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ
- 3.ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และวิธีในการตรวจสอบคุณภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สามารถนำข้อมูลจากกระบวนการมาใช้ตัดสินใจ
- 4.ด้านศักยภาพขีดความสามารถ ให้พนักงานมีศักยภาพ ในการรองรับต่อแนวการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลัก Core Value

ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าตามแนวทาง เพื่อนคู่คิดที่เชื่อถือได้ มิตรคู่บ้านที่พึ่งพาได้ โดยมีปรัชญาการทำงาน ดังนี้ รายงานประจำปีธนาคารกรุงเทพ(2547) 1) ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า 2) ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ 3) มีความเป็นหนึ่งใจเดียวกันในการมุ่งมั่นร่วมมือกันทำงานเป็นทีม 4) ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารเชื่อมั่นในจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ที่จะเป็พื้นฐานสำคัญในการสร้างเสริมและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งการรักษาไว้ซึ่งเกียรติคุณและความน่าเชื่อถือ ในความเป็นสถาบันการเงิน ดังนั้น ธนาคาร

จึงส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารเป็นไปตาม จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจที่ดี

ธนาคารส่งเสริมให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของธนาคารมีความตระหนักรู้ ยึดมั่น เข้าใจ และยอมรับในคุณค่า ตลอดจนปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจเป็นปกติวิสัยจนเกิด เป็นวัฒนธรรมองค์กร ในการนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารทุกคนมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินการ โดย มีกรรมการ และผู้บริหารของธนาคาร เป็นแบบอย่างที่ดีในการประพฤติปฏิบัติ

บริการทางการเงินต่างๆของธนาคารกรุงเทพ

บริการสำหรับธุรกิจรายใหญ่และการเงินธุรกิจ ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจ รายใหญ่หรือกลุ่มธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมหลักของประเทศ และบริษัทข้ามชาติในประเทศไทย การให้บริการจะมีความซับซ้อนในผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เนื่องจาก จะเป็นบริการพิเศษ ที่ให้แก่ลูกค้าแต่ละราย โดยต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญมาดูแลลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน

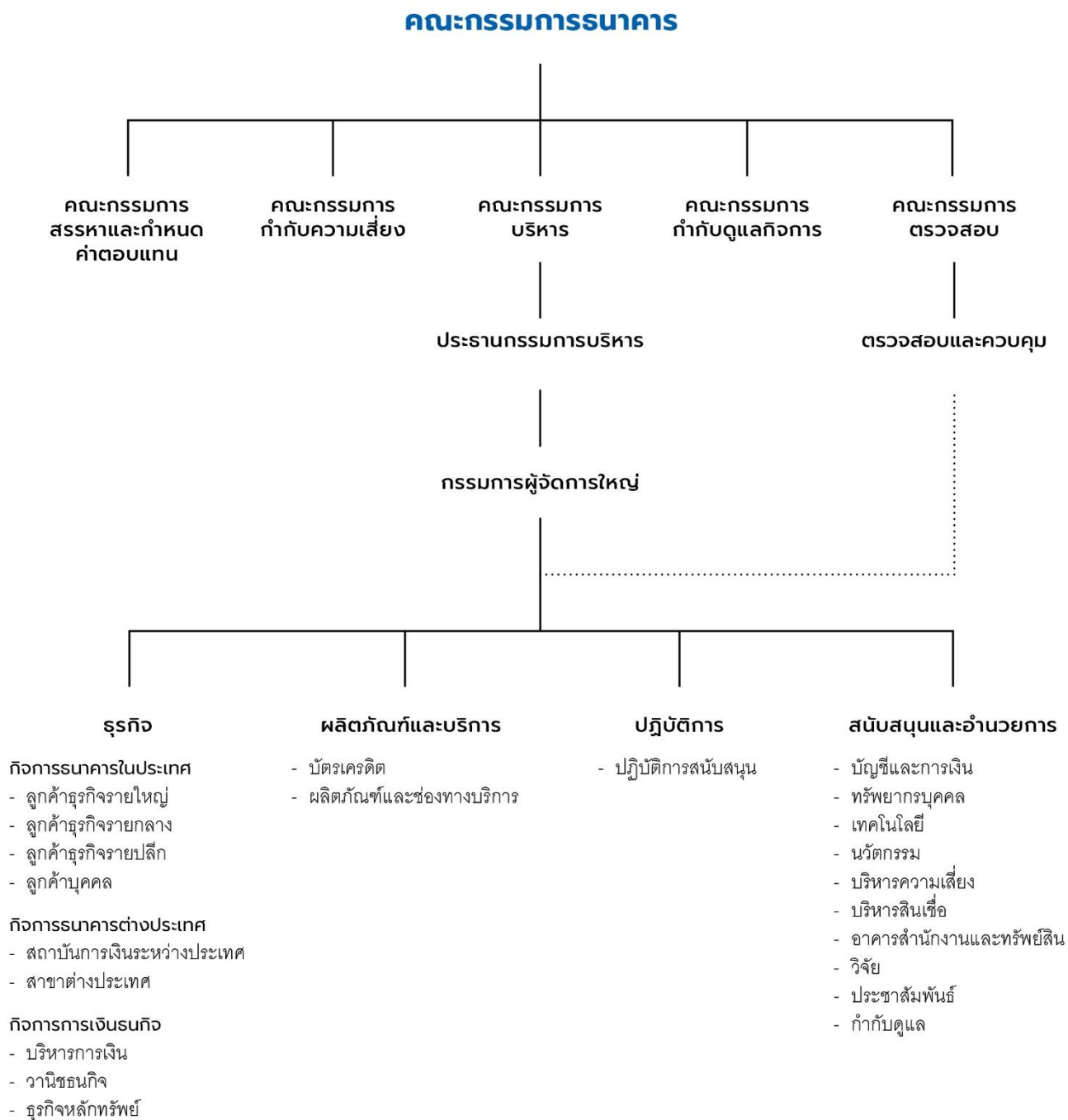
บริการสำหรับธุรกิจขนาดกลาง ให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง รวมทั้งบริษัทที่เป็นเอสเอ็มอีขนาดกลาง-ใหญ่ ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต การค้าปลีก คำส่ง ธุรกิจบริการ ธุรกิจการแปรรูปอาหาร เป็นต้น จะมีผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์มาคอยดูแล

บริการสำหรับธุรกิจรายปลีก ได้แก่ กิจกรรมที่มีเจ้าของคนเดียว ธุรกิจครอบครัว ห้างหุ้นส่วนขนาดเล็กและเอสเอ็มอีขนาดเล็ก โดยธนาคารจัดตั้งสายธุรกิจลูกค้ารายปลีกมาช่วยสนับสนุน เช่น การจัดกิจกรรมให้ความรู้ ให้สินเชื่อและคำแนะนำ เป็นต้น

บริการลูกค้าบุคคล จะให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา ได้แก่ การออมและการลงทุน ผลิตภัณฑ์บัตร ผลิตภัณฑ์เพื่อครอบครัว บ้านและที่อยู่อาศัย ดิจิทัลแบงก์กิ้ง และบริการอื่นๆ

บริการลูกค้าธุรกิจ จะให้บริการลูกค้าที่เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนต่างๆ ได้แก่ บริการการเงินเพื่อธุรกิจ บริการการค้าระหว่างประเทศ การคุ้มครองธุรกิจ บริการด้านหลักทรัพย์ วณิชธนกิจ ดิจิทัลแบงก์กิ้ง

โครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงเทพ



ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ณัฐพร กังวาลสิงหนาท (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญ ด้านเพศพบว่าพนักงานเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานเพศชาย ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าพนักงานที่มีรายได้สูงจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่มากกว่าพนักงานรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า และพนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์และการทำงานที่ต่างกันก็มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญ ด้านอายุพบว่าช่วงอายุ 38-55 ปี นั้นมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าช่วงอายุอื่น ด้านประสบการณ์ทำงานพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 17 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพสมรส แต่ขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหารงาน และในระดับการศึกษาพบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในส่วนของตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ไครตี โชคคุณะวัฒนา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศกับสังกัดสายงานที่แตกต่างกัน เกิดความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญ และได้พูดถึงพนักงานที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญ โดยพนักงานที่มีอายุมากที่ทำงานให้กับธนาคารมานานจะเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากกว่าในพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ในด้านของระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าย่อมมีโอกาสเลือกงานสูงกว่าคนที่มีความรู้ต่ำกว่า เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่น้อยกว่า ในส่วนรายได้เฉลี่ยพบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าจะเกิดความทุ่มเทในการทำงานมากกว่า มีโอกาสเปลี่ยนงานน้อย ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า ด้านสถานภาพสมรสพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า ในส่วนของประสบการณ์ทำงานพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าจะพึงพอใจกับรูปแบบ นโยบายการบริหารงานของธนาคารมากกว่า นอกจากนี้พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมี

ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จิตติมา หลักทอง (2557) ได้ศึกษา เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี จบปริญญาตรี และมีสถานภาพสมรส พบว่า เพศ อายุ หน่วยงาน ด้านการศึกษา และสถานภาพ นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับในความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงาน สัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เนื่องจาก งานมีความท้าทายทำให้พนักงานได้นำความรู้ความสามารถและความคิดริเริ่มมาใช้ในการอยู่ตลอดเวลาและพนักงานได้รับความช่วยเหลือ ร่วมมือกันของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดคุณภาพงานที่ดี และยังพบว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมพร พันธุ์บรรยงก์ (2558b) ศึกษา เรื่อง การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานในสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ พนักงานหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากกว่าเพศชาย ด้านอายุพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญ โดยพบว่าในพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากกว่าพนักงานอายุมากกว่า ด้านสถานภาพสมรสพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันนั้นมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านระยะเวลาปฏิบัติงานพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากกว่า รายได้ต่อเดือนพบว่าการทำงานที่พนักงานมีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ภัทรพร สมเพชร (2557) ศึกษา ในเรื่องการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในด้านเพศพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่แตกต่างกัน ด้านอายุพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน

ด้านสถานภาพพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาการทำงาน พบว่าพนักงานคนที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันนั้นจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่าพนักงานคนที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-20 ปี ด้านหน่วยงานที่สังกัดพบว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สิตาพัชร จินตนาพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานสาขาในเขตราชเทวี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี พนักงานคนที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า และพนักงานซึ่งมีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งเพศชายและหญิงมีประสิทธิภาพที่เท่าเทียมกัน พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าอายุมากหรือน้อยก็มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร

พิชญา โรจนมงคล (2561) ได้ศึกษา ภาวะผู้นำกับความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย กรณีศึกษา บริษัท A จำนวนพนักงาน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับส่วนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มเจนเอเรชั่นวายที่ทำงานเป็นพนักงานในบริษัท A ภาพรวมอย่างมีนัยยะสำคัญ โดยมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ในภาพรวมและรายคู่ มีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวก และพบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท A ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ในระดับมาก และการรับรู้ภาวะผู้นำของกลุ่มเจนเอเรชั่นวายพนักงาน บริษัท A ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยนั้นอยู่ในระดับมากในทุกด้านอีกด้วย

ขวัญจิรัชยา ชินโรจน์บรรกุล และ สุณี หงษ์วิเศษ (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสุกลางกรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 203 คน พบว่า การรับรู้ของบุคลากรในเรื่องภาวะผู้นำของหัวหน้างานนั้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง แต่ในส่วนการรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะเกี่ยวกับหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสุกลางกรท่าเรือแหลมฉบัง นอกจากนี้การรับรู้ของบุคลากรในด้านลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานสุกลางกรท่าเรือแหลมฉบัง ผลวิจัยยังพบว่า บุคลากรสำนักงานสุกลางกรท่าเรือแหลมฉบัง มีการรับรู้ภาวะผู้นำโดยรวม มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำในระดับค่อนข้างมาก เช่นเดียวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

กฤษฎา เขียววัฒนสุข และคนอื่นๆ (2561) ได้ศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบภาวะผู้นำ รูปแบบภาวะผู้ตามและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเม็กเทค แมนูแฟคเจอร์ จำนวน 360 คน พบว่า รูปแบบภาวะผู้นำแบบชี้แนะ และแบบสนับสนุน แบบมีส่วนร่วม และแบบมุ่งเน้นความสำเร็จนั้นจะมีความสัมพันธ์กับด้านความผูกพันต่อองค์กรซึ่งทิศทางที่เดียวกัน เนื่องมาจากผู้บริหารมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ มุ่งมั่น และวางแผนการปฏิบัติงานได้ มีความเสมอภาคในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน และยังเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อส่งเสริมการสร้างภาวะผู้นำในตนเองของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษายังพบว่า รูปแบบภาวะผู้ตามในมิติความอิสระ รวมทั้งมิติความผูกพันอย่างกระตือรือร้น ของพนักงานโดยมีความสัมพันธ์กับด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ในทางเดียวกัน จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า รูปแบบภาวะผู้ตามในมิติความผูกพันที่กระตือรือร้น มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผู้ที่มีพฤติกรรมกระตือรือร้นที่จะสนใจร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรจะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในกิจกรรมนั้น จะมุ่งมั่นและชอบที่จะเรียนรู้และค้นหา จนนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประทีป แสงแพร, ทองฟู ศิริวงศ์, และ สมพล ท่งหว่า (2562) ได้ศึกษาภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

ในเขตสาทร พบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากอย่างที่สุดในทุกด้าน 2) ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน เนื่องจากพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กร การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรเติบโตไปยังทิศทางที่กำหนดไว้ 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างในส่วนทิศทางบวกปานกลาง เนื่องจากธนาคารต้องมีการปรับรูปแบบการให้บริการ เพื่อในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้อง ปลอดภัยและรวดเร็ว ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์รวมถึงกลยุทธ์ในสภาพแวดล้อมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงไม่หยุด สู่สารและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเข้าใจสถานการณ์ให้เกิดผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ

บรรจบ จันทรที, ลินดา นาคโปย, และ กัญญกร เอี่ยมพญา (2564) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาวะผู้นำด้านส่งเสริมการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยผู้บริหารได้นำวิธีการต่างๆในการบริหารจัดการสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานอย่างประสบความสำเร็จและให้ความสำคัญต่อการทำงานในทีม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ประพันธ์ แสงใส และ จัตุรธาร ลิ้มอุปถัมภ์ (2562) ได้ศึกษา ภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีโก้สปอร์ตอินเตอร์เนชันแนล จำกัด กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 215 คน ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี พบว่า ภาวะผู้นำนั้นสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญ และภาวะผู้นำของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมก็อยู่ในระดับซึ่งมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากบุคคลจะงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ สิ่งจูงใจทั้งความชำนาญในการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย

ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขและความผูกพันต่อองค์กร

จุฑามาศ สงวนทรัพย์ และ กัญญานันท์ อนันต์มานะ (2560) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ดอยคำ

ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่า ความสุขในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน โดยส่วนใหญ่พบว่าอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ความผูกพันด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความสุขในทุกด้าน ในด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมกับความสุขในด้านสังคมและรายได้กับสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ ในส่วนของความสุขในด้านครอบครัวจะมีความสัมพันธ์แบบระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ในด้านความสุขด้านรายได้และด้านสวัสดิการ สภาพการทำงานและสังคม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางกับความผูกพันด้านความรู้สึก อาจเพราะพนักงานมีจิตใจดีในการช่วยเหลือสังคม พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กร เพราะมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร

อุษณีย์ ผ่องใส (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้นโยบายบริหารองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลของงานผ่านความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 241 คน พบว่าความสุขในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล อาจเป็นเพราะ บุคลากรซึ่งมีความสุขในการทำงานจะทำให้เป็นภูมิคุ้มกันในร่างกายและจิตใจที่ดี เผชิญกับปัญหาและอุปสรรค บุคลากรที่มีความสุขในการทำงาน มีสภาพจิตใจที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม จะส่งผลต่อความปรารถนาอันที่ระลึกหาความเป็นสมาชิกขององค์กรและความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป และยังพบว่าการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในระดับสูง รู้สึกภูมิใจและปลอดภัย บุคลากรรู้สึกว่าตนทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวมด้วย ในด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่าบุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ยอมทุ่มเททำงานให้กับองค์กร ปฏิบัติตามนโยบายและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

สุภาพรณ รัตนราช (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ส่วนกลาง จำนวน 300 คน พบว่า ความสุขในการทำงานด้านความรักในงานและความสุขในการทำงาน ในด้านความสำเร็จของงาน นั้นมีความสัมพันธ์กับส่วนความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรและด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ในทิศทางเดียวกัน และมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมากด้วย ตรงข้ามกับ บุคลากรสายสนับสนุนที่มีความสุขในการทำงานต่อ

ด้านความรักในงานและความสุขในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานน้อย จะเกิดความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะพยายาม ที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรน้อยด้วยเช่นเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขและประสิทธิภาพการทำงาน

ณัฐนันท์ ทาคำ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป พบว่า ตัวแปรด้านความสุขที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป คือ ความสุขในการทำงานส่วนลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการที่ได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกำลังใจในการทำงาน และด้านอื่นๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป ซึ่งความสุขด้านในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านกำลังใจในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป เท่าๆ กัน รองมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป เช่นเดียวกัน งานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานของ สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล (2555) ที่พบว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในเพียงบางประเด็นเท่านั้น

ณัฏฐกัญญา ศรีชะเสื่อ (2561) ได้ศึกษาความสุขที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 236 คนพบว่า ปัจจัยความสุขมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยความสุขด้านผู้นำ ความรักในงาน ค่านิยมองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านคุณภาพชีวิตของการทำงาน ความก้าวหน้าในงานและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในส่วนของความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและความเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร เป็นผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขและยังส่งมาถึงต่อผลของประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกับบุคลากร สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร และอาจส่งผลไปถึงการให้บริการประชาชนที่เป็นงานหลักของส่วนราชการที่ผลมีต่อการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครในภาพรวมได้

ชุตินา ยุกโกศล และ ณัฐภรณ์ ฤทธิเจริญ (2562) ได้ศึกษาใน ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานในบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ(ส่วนกลาง) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 360 คนพบว่า ระดับความสุขในการทำงานแบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ(ส่วนกลาง) มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.082

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน

พัลลภรณ์ วสุศิริกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบาง กะดี จ.ปทุมธานี จำนวน 400 คนพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร 1.ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับ ค่านิยมองค์กรมีความสัมพันธ์กับส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกรในเขตสวน อุตสาหกรรมบางกะดี จ.ปทุมธานี โดยอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01โดยมี ความสัมพันธ์จะอยู่ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าวิศวกรยอมรับในค่านิยม และเป้าหมายองค์กร และเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในของ องค์กรจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น 2.ด้านความทุ่มเทเพื่อประโยชน์ของ องค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกร อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ มี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าวิศวกรใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ทุ่มเทกายและใจ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ขององค์กรจะทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น 3.ด้านความปรารถนาที่จะคงสมาชิกภาพขององค์กรมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกร อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ มี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งคือ ถ้าวิศวกรคนนั้นคิดว่าตนเป็นสมาชิกคน สำคัญขององค์กร ที่มีส่วนในการพัฒนาองค์กรและทำให้ประสบความสำเร็จแล้ว จะรู้สึกผูกพันต่อ องค์กร ไม่คิดย้ายงาน แม้หากมีโอกาสที่ดีกว่า

อริศรา กลอยพรมราช และ เสาวลักษณ์ จิตน้อม (2562) ได้ศึกษา เรื่องบรรยากาศ องค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน :กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์A และบริษัทหลักทรัพย์B จำนวน 195 คน และ B จำนวน180 คน ตามลำดับ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้านประกอบด้วย ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและ

ค่านิยมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ A และ B แตกต่างกัน 1) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าในการเป็นสมาชิกองค์กร นั้นส่งผลเชิงบวกต่อด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ A อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ 2) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าในการเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ B อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ และด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ A อย่างที่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

กัญติมา ศรีสุริยงค์ (2561) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จำนวน 215 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานจ้างเหมา รายได้ < 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายได้ พบว่า ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรและด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า ด้านปริมาณของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานกับด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้ยังพบว่า เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่สูงกว่า จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพที่ดีกว่าเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งงานต่ำกว่า และความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎี ในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามและกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533) มาใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสรุปได้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ

การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ช่วยจำแนกลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลต่อพฤติกรรมซึ่งส่งผลต่อปัจจัยต่างๆในการแสดงออกทางความรู้สึก ความคิด การรับรู้ที่แตกต่าง ได้แก่ เพศ ทำให้คนมีพฤติกรรมสื่อสารที่แตกต่างกัน และมีความแตกต่างกันอย่างมากในด้านของความคิด ทักษะคิดและค่านิยม อายุจะบอกถึงปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของพฤติกรรมและความคิด การศึกษา ทำให้คนนั้นมีความคิด ทักษะคิด ค่านิยมกับส่วนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน สถานภาพสมรส รายได้และระยะเวลาการทำงานบอกถึง วัฒนธรรม ทักษะคิด ค่านิยม เป้าหมายและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

2.การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2556) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยแนวคิดนี้ประกอบด้วย 1.ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง 2.ด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันของทีม 3.ด้านความร่วมมือกันของทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน

3.การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข นี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Diener (2000) มาใช้ประยุกต์ในการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์กรแห่งความสุขที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ซึ่งประกอบด้วย 1. ความพึงพอใจในชีวิต 2.ความพึงพอใจในงาน 3.อารมณ์ทางบวก 4.อารมณ์ทางลบ

4.การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Steers R.M (1977) ที่กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1.ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร คือความต้องการ ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร โดยความสมัครใจ ไม่มีความคิดในการย้ายงานไปยังองค์กรอื่น , 2. ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์แก่องค์กร คือ การที่พนักงานใช้กำลังความคิด สติปัญญาของตน ในการพัฒนา แก้ไข ปัญหาต่างๆ เพื่อประโยชน์ขององค์กร 3.ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การยอมรับค่านิยมต่างๆที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร

5.การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) ที่ได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยสรุปองค์ประกอบได้ 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน (quality) ซึ่งหมายถึง ผลลัพธ์ของงานจะต้องมีประโยชน์ มีความคุ้มค่า, ปริมาณงาน (quantity) หมายถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้น จะต้องอยู่ในระดับที่ผู้ทำผลงานได้วางแผนไว้อย่างลงตัว, เวลา (time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานนั้น

ควรเป็นไปตามที่วางแผนไว้, ค่าใช้จ่าย (costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จะต้องใช้เงินลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีแต่ละแบบ เพื่อนำมาใช้ในงานวิจัย โดยเลือกแนวคิดและทฤษฎีจากการศึกษาที่พบการกล่าวอ้างถึงมากที่สุด ประกอบกับพิจารณาให้เข้ากับบริบทของธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่มากที่สุด จึงเกิดเป็นแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว

1.ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และระยะเวลาการทำงาน จากลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังกล่าวพบว่าในประชากร ของธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ มีประชากรที่หลากหลาย แตกต่างกันอย่างมาก แนวคิดดังกล่าวเป็นหนึ่งในแนวคิดที่ช่วยให้การศึกษามีความครอบคลุมมากที่สุด

2.การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ วิจารย์พานิช (2556) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากภาวะผู้นำต้องเริ่มจากตนเอง ไปสู่ทีม เพื่อไปสู่เป้าหมายร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับบริบทในการทำงานของธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ที่เน้นให้เริ่มพัฒนาตนเอง แล้วไปสู่ทีมและองค์กร

3.การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข นี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Diener (2000) มาประยุกต์ใช้เนื่องจากแนวคิดและทฤษฎีนี้มีการนำมาใช้วัดความสุขในองค์กรอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งสอดคล้องกับบริบทของธนาคารกรุงเทพ

4.การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Steers R.M (1977) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและเป็นรากฐานในการต่อยอดงานวิจัยจากแนวคิดดังกล่าวได้

5.การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) มาประยุกต์ใช้เนื่องจากเป็นต้นแบบของแนวคิดของประสิทธิภาพในการทำงานและได้รับการยอมรับอย่างมาก และยังสอดคล้องกับบริบทของธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความสำคัญกับแนวคิดดังกล่าว ประกอบกับคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research Method) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม(Questionnaire)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ทำงานอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่สีลม กรุงเทพมหานคร สายบัตรเครดิต จำนวน 380 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ทำงานอยู่ที่ สายบัตรเครดิต อาคารสำนักงานใหญ่สีลม กรุงเทพมหานคร โดยหากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณสำหรับกรณีที่มีประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Krejcie & Morgan โดยระดับความเชื่อมั่น(Level of Confidence) ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5 %

โดยประชากรทั้งหมด คือ 380 คน ตามตารางของ Krejcie & Morgan จะต้องเก็บข้อมูลประชากรตัวอย่างทั้งหมด 191 คนเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น จากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจำนวน 5% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 201 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling) คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา(Quota Sampling) โดยแบ่งประชากรสายบัตรเครดิตออกเป็น 7 แผนก ตามตาราง

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ทำงานอยู่ที่อาคารสำนักงานใหญ่สีลม

กลุ่มงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนสมาชิกบัตรใหม่	97	53
ส่วนบริการสมาชิกบัตร	155	83
ส่วนบริการร้านค้า	50	26
ส่วนบัญชีบัตรเครดิต	22	11
ส่วนสนับสนุนงานบัตรเครดิต	18	9
ส่วนประสานงานต่างประเทศ	16	8
ส่วนการตลาดสมาชิกบัตร	22	11
รวมทั้งสิ้น	380	201

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) เป็นการเก็บตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ แบบสุ่มให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ซึ่งคือ แบบสอบถาม(Questionnaire) เพื่อใช้ในงานวิจัยนี้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1.กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย และศึกษาข้อมูลและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา และ เอกสาร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการสร้างแบบสอบถาม

2.แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการวิจัยนี้ เพื่อทำการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะบุคคล ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด(Close-ended Question) 6 ข้อ ได้แก่

1.เพศ ใช้การวัดระดับข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2.อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จากข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานที่มีอายุสูงสุด คือ 60 ปี และพนักงานที่มีอายุน้อยที่สุดคือ 21 ปี จึงมีการใช้สูตรในการหาค่าความกว้างของส่วนอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยมีการแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{60-21}{4} \\ &= 9.75 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

2.1 21-30 ปี

2.2 31-40 ปี

2.3 41-50 ปี

2.4 51-60 ปี

3.ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) เลือกใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4.สถานภาพสมรส เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) เลือกใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4.1 โสด

4.2 สมรส

4.3 หย่าร้าง

4.4 หม้าย

5.รายได้ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) เลือกใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยจะมีการกำหนดช่วงเงินเดือน ห่างกันเป็นช่วง กำหนดช่วงละ 10,000 บาท

5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

5.2 10,001-20,000 บาท

5.3 20,001-30,000 บาท

5.4 30,001 บาทขึ้นไป

6.ระยะเวลาในการทำงานในธนาคาร เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) เลือกใช้การวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

6.2 4-6 ปี

6.3 7 ขึ้นไป

ส่วนที่2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบทำงานที่สอดคล้องกันในทีม ความร่วมมือไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ คำถามมีจำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า(Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มีทั้งหมด 5 ระดับ โดยจะเรียงจากน้อยไปมาก โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งจะมีการกำหนดส่วนเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลตามแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ย(กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว เราสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงานได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับภาวะผู้นำ
4.21-5.00	พนักงานมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับดีมาก
3.41-4.20	พนักงานมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับดี
2.61-3.40	พนักงานมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	พนักงานมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับไม่ดี
1.00-1.80	พนักงานมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุขของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ คำถามมีจำนวน 16 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า(Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มีทั้งหมด 5 ระดับ โดยจะเรียงจากน้อยไปมาก โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งจะมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลตามแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ย(กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว เราสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงานได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสุข
4.21-5.00	พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับดีมาก
3.41-4.20	พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับดี
2.61-3.40	พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับไม่ดี
1.00-1.80	พนักงานมีความสุขอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพลายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร คำถามมีจำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า(Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มีทั้งหมด 5 ระดับ โดยจะเรียงจากน้อยไปมาก โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความคิดเห็นได้คำตอบเดียว ซึ่งจะมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลตามแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ย(กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว เราสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
4.21-5.00	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดีมาก
3.41-4.20	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี
2.61-3.40	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่ดี
1.00-1.80	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย คำถามมีจำนวน 16 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า(Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มีทั้งหมด 5 ระดับ โดยจะเรียงจากน้อยไปมาก โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความคิดเห็นได้คำตอบเดียว ซึ่งจะมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลตามแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ย(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว เราสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
4.21-5.00	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41-4.20	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี
2.61-3.40	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00-1.80	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยจะมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- 1.ศึกษาเอกสาร ตำรา ด้านทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ องค์การแห่งความสุข ความผูกพันต่อองค์กรและกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามที่มีขอบเขตเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ องค์การแห่งความสุข ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน
- 3.นำแบบสอบถามที่ได้ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมทางสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ ด้านความถูกต้อง รวมถึงข้อเสนอแนะ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้ถูกต้องและเหมาะสม
- 4.หลังจากแก้ไขตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว ก็จะนำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความ

เชื่อมั่น(Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา(α -Coefficient) ตามวิธีการคำนวณของครอนบัค(Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548) โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ โดยค่าที่แสดงหากใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าที่มากกว่า 0.70 ว่าสามารถยอมรับและนำไปเก็บแบบสอบถามจริงได้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม	0.956
ค่าความเชื่อมั่นของภาวะผู้นำโดยรวม	0.920
-ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง	0.768
-ด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม	0.907
-ด้านความร่วมมือในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน	0.883
ค่าความเชื่อมั่นขององค์กรแห่งความสุขโดยรวม	0.829
-ด้านความพึงพอใจในชีวิต	0.834
-ด้านความพึงพอใจในงาน	0.886
-ด้านอารมณ์ทางบวก	0.789
-ด้านอารมณ์ทางลบ	0.902
ค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.910
-ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่ดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร	0.868
-ด้านความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์แก่องค์กร	0.865
-ด้านความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	0.887
ค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	0.955
-ด้านคุณภาพ	0.858
-ด้านปริมาณ	0.898
-ด้านเวลา	0.963

-ด้านค่าใช้จ่าย

0.944

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จัดทำ โดยจะศึกษา ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตร เครดิต สำนักงานใหญ่ โดยมีแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง ในจำนวน 201 คน ผ่านเครื่องมือแบบสอบถาม
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้า จากงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง สื่อออนไลน์ หนังสือ วารสารต่างๆ เป็นต้น

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ หลังจากการเก็บ ข้อมูลแล้ว หากพบว่ามีแบบสอบถามใดไม่สมบูรณ์ก็จะแยกออกมาไว้อีกชุดหนึ่ง
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) สำหรับการ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล โดยโปรแกรม สำหรับประมวลผลสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยจะใช้ ตารางแจกแจงความถี่ เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) ร้อยละ (Percentage) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนลักษณะบุคคลของผู้ตอบที่แบบสอบถาม

- เพศ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
- อายุ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
- สถานภาพสมรส วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
- ระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
- รายได้ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
- อายุงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- ความรับผิดชอบต่อตนเอง
- ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม
- ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่

- ความพึงพอใจในชีวิต
- ความพึงพอใจในงาน
- อารมณ์ทางบวก
- อารมณ์ทางลบ

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร
- ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์

แก่องค์กร

-ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

1.5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

-คุณภาพของงาน

-ปริมาณงาน

-เวลา

-ค่าใช้จ่าย

2.การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ การทดสอบ t-test independent, สถิติ Brown-forsythe, สถิติ One-Way Analysis of Variance ,สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ ส่วนของ One-Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ ส่วนของ One-Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยเพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยเพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.5 สมมติฐานข้อที่ 5 องค์กรแห่งความสุขมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่าง

ง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.6 สมมติฐานข้อที่ 6 องค์การแห่งความสุขมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.7 สมมติฐานข้อที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยมีการใช้สถิติวิจัยดังนี้

1. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient แบบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\alpha = \frac{k \text{ Con var ince/Variance}}{1+(k-1) \text{ Con var ince/Variance}}$$

α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม
K	แทน	จำนวนคำถาม
Con var ince	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนในระหว่างคำถามต่างๆ
Variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของคำถาม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้เปรียบเทียบความถี่ของข้อมูลของในแต่ละกลุ่มกับจำนวนข้อมูลโดยทั้งหมด เทียบเป็น 100 ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	p	แทน	ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ในข้อมูลแต่ละกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\frac{\sum Xi}{n}$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เป็นลักษณะการกระจายของข้อมูล มีสูตรดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n x_i - \bar{x}^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	x_i	แทน	ค่าของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$
	n	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3.การวิเคราะห์การใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

ดังนี้

3.1 ใช้การทดสอบ t-test Independent (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ซึ่งมีสูตร

- กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $n_1 + n_2 - 2$ โดยที่

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

- กรณีความแปรปรวนทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากัน

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

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ v โดยที่

$$v = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\frac{S_1^2}{n_1}}{n_1 - 1} + \frac{\frac{S_2^2}{n_2}}{n_2 - 1}}$$

$\overline{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างที่ i
S_i^2	แทน	ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

3.2 ใช้การทดสอบ One-Way Analysis of Variance ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ในค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550)

- ใช้ค่า F-test ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) โดยสูตรดังนี้

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance)

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	$k - 1$	SS_b	$ms_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	
ภายในกลุ่ม	$n - k$	SS_w	$ms_w = \frac{SS_w}{n - k}$	$\frac{ms_b}{ms_w}$
ทั้งหมด	$n - 1$	SS_t		

$$F = \frac{ms_b}{ms_w}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
Df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) ภายในกลุ่ม(n-k)
K	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
SS_b	แทน	ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน	ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Fisher Least -Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง(กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544)

$$LSD = t_{1 \frac{\omega}{2}; n - k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

ถ้า $n_i = n_j$ จะทำให้ $LSD = \frac{\omega}{2}; n - k \sqrt{2MSE}$

เมื่อ LSD	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบทดสอบรายคู่
MS_E	แทน	ค่าความแปรปรวนของ One Way Anova
n_i	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ n_i
n_j	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ n_j

ใช้ค่า Brown-Forsythe กรณีที่ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung Joachim, 2001) โดยมีสูตรคือ

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

โดยค่าดังนี้

$$MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - n_i/N \right) S_i^2$$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
MS_B	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Square between group)		

MS_w แทน ค่าประมาณความแปรปรวนระหว่างภายในกลุ่ม (Mean Square between group)

สำหรับ สถิติ Brown-Forsythe

K	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบแบบรายคู่ว่ามีคู่ใดแตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Dunnett's 3 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i + \bar{X}_j}{ms_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
MS_w	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square between group)
$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
N_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) จะใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541)

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

เมื่อ r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ΣX	แทน	ผลรวมคะแนน X
ΣY	แทน	ผลรวมคะแนน Y
Σx^2	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลัง
Σy^2	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลัง
ΣXY	แทน	ผลรวมผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ สำหรับการแปลความหมายของค่าความสัมพันธ์ดังนี้

1. ถ้าค่า r มีค่าเป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ถ้าค่า r เป็นศูนย์ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
3. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย
4. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและจะมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินระดับของความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้(ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544)

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ตั้งแต่ 0.70-0.89 ขึ้นไป แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

3.ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ตั้งแต่ 0.30-0.69 ขึ้นไป แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับปานกลาง

4.ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ตั้งแต่ 0.01-0.29 ขึ้นไป แสดงว่ามีความสัมพันธ์
ระดับต่ำ

5.ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ตั้งแต่ 0 ขึ้นไป แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และตัวอักษรย่อของตัวแปรที่ ได้ศึกษาดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
M	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้การพิจารณาการแจกแจงที
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้การพิจารณาการแจกแจงเอฟ
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H0	แทน	สมมติฐานหลัก
H1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งการนำเสนอ ออกเป็น ตามลำดับดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนระยะเวลาการทำงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันภายในทีม และความร่วมมือกันภายในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุขของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2.3 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันภายในทีม และความร่วมมือกันภายในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

2.4 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันของทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

2.5 องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

2.6 องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

2.7 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 201 คน แสดงผล การวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	70	34.83
หญิง	131	65.17
รวม	201	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 65.17 และเพศชาย จำนวน 70 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 34.83

ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	79	39.30
31-40 ปี	100	49.75
41-50 ปี	15	7.46
51-60 ปี	7	3.48
รวม	201	100.00

จากตาราง 3 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 79 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 39.30 อายุ 41-50 ปี จำนวน 15 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 7.46 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.50
ปริญญาตรี	188	93.53
สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.97
รวม	201	100.00

จากตาราง 4 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 93.53 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 5.97 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	120	59.70
สมรส	81	40.30
รวม	201	100.00

จากตาราง 5 สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด จำนวน 120 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 59.70 และสถานภาพสมรส จำนวน 81 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 40.30

ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001-20,000 บาท	78	38.81
20,001-30,000 บาท	69	34.33
30,001บาทขึ้นไป	54	26.87
รวม	201	100.00

จากตาราง 6 รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาทจำนวน 78 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 38.81 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 69 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 34.33 และรายได้ต่อเดือน 30,001บาทขึ้นไป จำนวน 54 คนโดย คิดเป็นร้อยละ 26.87 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	74	36.82
4-6 ปี	77	38.31
7 ปีขึ้นไป	50	24.88
รวม	201	100.00

จากตาราง 7 ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.31 โดยรองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปีจำนวน 74 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 36.82 และระยะเวลาการทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 24.88 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ และด้านระดับการศึกษา โดยมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อจะเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ที่จัดกลุ่มใหม่

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	79	39.30
31-40 ปี	100	49.75
41-60 ปี	22	10.95
รวม	201	100.00

จากตาราง 8 อายุที่จัดกลุ่มใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 79 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 39.30 อายุ 41-60 ปี จำนวน 22 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 10.95 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่จัดกลุ่มใหม่

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี	189	94.03
สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.97
รวม	201	100.00

จากตาราง 9 ระดับการศึกษาที่จัดกลุ่มใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 94.03 และศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันภายในทีม และความร่วมมือในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงาน

ภาวะผู้นำ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง	3.89	0.41	ดี
2. ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันภายในทีม	3.91	0.48	ดี
3. ความร่วมมือกันภายในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน	3.95	0.43	ดี
รวมระดับภาวะผู้นำ	3.92	0.40	ดี

จากตาราง 10 พบว่า ระดับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวม มีระดับภาวะผู้นำ โดยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง โดยรวมมีภาวะผู้นำ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยเรียงลำดับจากมากไปอย่างน้อย ดังนี้ ท่านได้วางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านกระตุ้นให้ตนเองเป็นคนทีกล้าตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านได้ประเมินผลลัพธ์และนำผลนั้นมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานใหม่ ๆ มากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

2. ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม โดยรวมมีภาวะผู้นำ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยเรียงลำดับจากมากไปอย่างน้อย ดังนี้ ท่านสามารถกระตุ้นและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในทีมได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านมีความผูกพันต่อทีมของท่านในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกันกับทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และท่านสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ทีมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89ตามลำดับ

3. ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน โดยรวมมีภาวะผู้นำ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยเรียงลำดับจากมากไปอย่างน้อย ดังนี้ ท่านดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานให้รู้สึกมีคุณค่าความสำคัญอยู่เสมอ ในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ท่านมักให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานของท่านในการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่านส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานของท่านพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป้าหมายที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานโดยมักคิดถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุขของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาย บัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้าน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และมีความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข

องค์กรแห่งความสุข	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจในชีวิต	3.86	0.42	ดี
2. ความพึงพอใจในงาน	3.86	0.44	ดี
3. อารมณ์ทางบวก	3.86	0.43	ดี
4. อารมณ์ทางลบ	3.38	0.56	ปานกลาง
รวมระดับองค์กรแห่งความสุข	3.74	0.31	ดี

จากตาราง 11 พบว่า ระดับองค์กรแห่งความสุขของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตร เครดิต สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวม มีระดับองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความพึงพอใจในชีวิต โดยรวมมีองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยเรียงลำดับจากมากไปอย่างน้อย ดังนี้ ท่านมีความเข้าใจต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็น อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ท่านมีเป้าหมายในชีวิตของท่านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านรู้สึกว่าคุณสามารถ ควบคุมสิ่งต่างๆในชีวิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยเรียงลำดับจากมากไปอย่างน้อย ดังนี้ ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ท่านมีความภูมิใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ท่านได้ทำสิ่งที่ท่านรักในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านมีความรู้สึกผูกพันกับงาน ของท่านอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

3. อารมณ์ทางบวก โดยรวมมีองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่ง

ความสุข โดยเรียงลำดับจากมากไปยังน้อย ดังนี้ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ท่านเป็นคนมองโลกในแง่ดี ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 องค์กรของท่านมีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และท่านสามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

4. อารมณ์ทางลบ โดยรวมมีองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยเรียงลำดับจากมากไปยังน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายการทำงานในบางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 งานของท่านก่อให้เกิดความเครียด ความไม่สบายใจในบางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ท่านรู้สึกไม่พอใจในผลงานของท่านในบางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และท่านรู้สึกไม่สบายใจกับบรรยากาศในที่ทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ตามลำดับ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาย บัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร	3.85	0.48	ดี
2. ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร	3.95	0.44	ดี
3. ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	3.88	0.42	ดี
รวมระดับความผูกพันต่อองค์กร	3.89	0.40	ดี

จากตาราง 12 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปยังน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เป้าหมายการทำงานของท่านสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และท่านรู้สึกว่าองค์กรเป็นเหมือนครอบครัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

2. ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปยังน้อย ดังนี้ ท่านตั้งใจ ทুমเทในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านสามารถเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และท่านพยายามพัฒนาความรู้ ทักษะของตนเองในการทำงานเพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

3. ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปยังน้อย ดังนี้ ท่านยอมรับค่านิยมต่างๆที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านสามารถปรับเปลี่ยนคุณค่า ค่านิยมของท่านให้สอดคล้องกับคุณค่า ค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ท่านมีแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และท่านมั่นใจว่าท่านสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายในทิศทางที่ต้องการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย โดยแสดง ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. คุณภาพของงาน	3.89	0.38	ดี
2. ปริมาณงาน	3.91	0.40	ดี
3. เวลา	3.94	0.42	ดี
4. ค่าใช้จ่าย	3.91	0.36	ดี
รวมระดับประสิทธิภาพในการทำงาน	3.91	0.34	ดี

จากตาราง 13 พบว่า ในระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. คุณภาพของงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปอย่างน้อย ดังนี้ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ผลงานของท่านได้มาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัทนั้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และงานของท่านได้คุณภาพกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

2. ปริมาณงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปอย่างน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ท่านมักจะทำงานได้สำเร็จกว่าปริมาณที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานในหน้าที่อื่น นอกจากงานประจำของท่าน

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และท่านสามารถจัดการปริมาณงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีผู้ให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

3. เวลา โดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปยังน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 หากเกิดความผิดพลาดในงาน ท่านสามารถแก้ไขได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และท่านสามารถลำดับเวลาในการทำงาน แต่ละขั้นตอนได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

4. ค่าใช้จ่าย โดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปยังน้อย ดังนี้ ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด โดยไม่ทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่านสามารถจัดลำดับงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และการปฏิบัติงานของท่านช่วยให้สามารถลดต้นทุนขององค์กรลงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ในตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มโดยสถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) โดยจะใช้ค่า t-test กรณีค่า

ความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มแต่หากพบผลการทดสอบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะมีการใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.174	0.677

จากตาราง 13 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามเพศโดยใช้ Levene's test พบว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.677 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน (H0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายกับเพศหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐาน (H0) ยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชาย และ เพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร ของ	ชาย	3.85	0.38	-1.029	199	0.305
พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาย	หญิง	3.91	0.41			
บัตรเครดิต สำนักงานใหญ่						

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์แสดงโดยการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.305 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H0) ปฏิเสธสมมติฐาน (H1) โดยหมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

H0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H1= ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะได้ทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการ ทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ซึ่งจะใช้ ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกออกตามอายุ ถ้าผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของ

ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ หากสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

อายุ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.341*	2	198	0.037

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test จะพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และ โดยยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกันอย่าง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน โดยจะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) ยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ในผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับอายุโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	4.715*	2	53.915	0.013

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่า อายุของของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ กลุ่มอายุใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันของพนักงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม

อายุ	$\bar{x}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-60 ปี
21-30 ปี	3.77	-	-0.201* (0.001)	
31-40 ปี	3.98	0.201* (0.001)	-	
41-60 ปี	3.94			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี จะมีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) โดยจะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มแต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกันซึ่ง (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน หรือ (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน

ระดับการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	4.360*	0.038

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test จะพบว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาในต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test ในกรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances Non Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 การทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร	ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี	3.89	0.39	0.246	11.685	0.810
กรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่	สูงกว่าปริญญาตรี	3.85	0.56			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์แสดงโดยเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.810 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H0) ปฏิเสธสมมติฐาน (H1) โดยหมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ามีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มแต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน คือ (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน หรือ (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มโดยสถิติ Levene's test

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน

สถานภาพ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	12.526*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test โดยพบว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และจะยอมรับ

สมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances Non Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่ม ตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไป

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร ของ	โสด	3.82	0.42	-3.147*	189.781	0.002
พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาย	สมรส	3.99	0.35			
บัตรเครดิต สำนักงานใหญ่						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์แสดงโดยเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) โดยหมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคาร ที่มีสถานภาพสมรส จะมีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า ในพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด

สมมติฐานที่ 1.5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้ต่อเดือน โดยจะใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบนั้นพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ส่วนค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน หากผลการทดสอบนั้นพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันซึ่ง (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe สำหรับการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) คือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

รายได้ต่อเดือน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	11.913*	2	198	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน จำแนกโดยรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test จะพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกโดยรายได้ต่อเดือน จะมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อ เดือนแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบ สมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับรายได้ต่อเดือนโดยใช้ สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	4.103*	2	129.362	0.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความ ผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่าง กันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบ ว่า รายได้ต่อเดือนของของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ กลุ่มรายได้ ต่อเดือนใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยใช้ วิธี Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันของ พนักงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001บาทขึ้นไป
10,001-20,000 บาท	3.79	-	-0.172* (0.006)	
20,001-30,000 บาท	3.96	0.172* (0.006)	-	
30,001บาทขึ้นไป	3.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ส่วนสถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการ ทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาการทำงานไม่

แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ซึ่งจะใช้ ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานแบ่งตามระยะเวลาการทำงาน หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ซึ่ง(ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) โดยจะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน หากสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) คือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

ระยะเวลาการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	20.292*	2	198	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งนั่นน้อยกว่า 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ในผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.645*	2	101.661	0.030

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาการทำงาน ของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่ ระยะเวลาการทำงานของของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ กลุ่มระยะเวลาการทำงานใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันของ พนักงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม

ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	4-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	3.79	-	-0.186* (0.001)	
4-6 ปี	3.97	0.186* (0.001)	-	
7 ปีขึ้นไป	3.92			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานนั้น ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี และค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ามีค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มแต่หากผลการทดสอบนั้นพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน โดย (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน หรือ (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	2.245	0.136

จากตาราง 29 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามเพศโดยใช้สถิติ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.136 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน (H0) และจะปฏิเสธสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) นั้นมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน ของ	ชาย	3.97	0.31	1.299	199	0.196
พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาย	หญิง	3.89	0.35			
บัตรเครดิต สำนักงานใหญ่						

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.196 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H0) ปฏิเสธสมมติฐาน (H1) ซึ่งหมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

H0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1= ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ โดยใช้สถิติคือ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน โดย (ค่า Sig. มีความมากกว่า 0.05) จะใช้ สถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานแบ่งตามอายุ หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน โดย (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน แบ่งตามอายุ หากสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) คือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

อายุ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	11.401*	2	198	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	2.643	2	38.361	0.084

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.084 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H0) ปฏิเสธสมมติฐาน

(H1) หมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน โดย (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบนั้นพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน หรือ (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษาทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน

ระดับการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	7.026*	0.009

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน โดยแยกโดยระดับการศึกษาโดยจะใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 โดยซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และจะยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่าของ t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances Non Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.92	0.32	0.493	11.470	0.632
	และปริญญาตรี					
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.84	0.56			

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.632 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H0) ปฏิเสธสมมติฐาน (H1) จะหมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้ในส่วนสถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน โดย(ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ(Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มแต่หากผลการทดสอบนั้นพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน หรือ (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติคือ Levene's test

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

สถานภาพ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	6.556*	0.011

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพโสดและสถานภาพ

สมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงจะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances Non Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการจะทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐาน (H_0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	โสด	3.88	0.37	-1.620	196.774	0.107
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	สมรส	3.96	0.28			
สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่						

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แบ่งตามสถานภาพ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่าซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.107 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) ปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) ซึ่งหมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำโดยการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบนั้นพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกันโดย (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ดังนั้นจะใช้ ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของ ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน หากผลการทดสอบพบว่าค่า ความแปรปรวนของแต่ละรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดย (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ของ พนักงาน แบ่งตามรายได้ต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และจะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) คือ Dunnett's T3 เพื่อ หาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการ ทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

รายได้ต่อเดือน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	18.070*	2	198	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. นั้นเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	3.857*	2	97.152	0.024

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่า รายได้ต่อเดือนของของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ กลุ่มรายได้ต่อเดือนใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยใช้วิธี คือ Dunnett's T3 ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันของ พนักงานสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001บาทขึ้นไป
10,001-20,000 บาท	3.86	-	-0.150* (0.001)	
20,001-30,000 บาท	4.01	0.150* (0.001)	-	
30,001บาทขึ้นไป	3.87			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ(One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ

ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติคือ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบนั้นพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน โดย(ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ก็จะใช้ ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ถ้าผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน โดย(ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ถ้าหากสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และยอมรับสมมติฐาน (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนหรือ(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) คือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 40 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

ระยะเวลาการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	25.586*	2	198	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ Levene's test นั้นพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แบ่งตามระยะเวลาการทำงาน มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 จึงปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ในระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นก็จะปฏิเสธสมมติฐาน (H0)และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็

ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้นโดยผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับระยะเวลาการทำงานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	1.740	2	81.155	0.182

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.182 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H0) ปฏิเสธสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H0 = ภาวะผู้นำ ได้แก่ ได้แก่ ความรับผิดชอบตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H1 = ภาวะผู้นำ ได้แก่ ได้แก่ ความรับผิดชอบตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) นั้นมีค่าน้อยกว่า 0.01 โดยผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดัง ตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ภาวะผู้นำ	ความผูกพันต่อ องค์กร		ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ความรับผิดชอบต่อตนเอง	0.633**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ความรับผิดชอบการทำงานที่ ประสานสอดคล้องกันในทีม	0.643**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่ เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน	0.518**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
รวม	0.661**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันหรือ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ภาวะผู้นำ โดยรวม มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ภาวะผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.661 มีความสัมพันธ์กันใน ทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 โดยมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.633 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นว่าภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.643 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในโดยระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีมดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.643 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันโดยในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า เมื่อที่พนักงานมีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำ ด้านความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกันดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H0 = ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H1 = ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน หรือ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ก็จะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดัง ตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 43 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ภาวะผู้นำ	ประสิทธิภาพในการทำงาน		ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ความรับผิดชอบต่อตนเอง	0.669**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ความรับผิดชอบทำงานการทำงานที่สอดคล้องกัน	0.556**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ความร่วมมือกัน	0.544**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน				
รวม	0.647**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันหรือ (Pearson

Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ภาวะผู้นำ โดยรวม ซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ภาวะผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.647 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันใน ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) ยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ในด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.669 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันโดยในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในที่ม มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ในด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในที่ม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานโดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.556 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในที่มดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านความร่วมมือกันในที่มเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความร่วมมือกันในที่มเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.544 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นว่า ภาวะผู้นำ ด้านความร่วมมือ

กันในที่นี้เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกันดีขึ้นจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 องค์การแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H0 = องค์การแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H1 = องค์การแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันหรือ(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน (H0)และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดัง ตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

องค์การแห่งความสุข	ความผูกพันต่อ องค์กร		ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ความพึงพอใจในชีวิต	0.622**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน	0.715**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
อารมณ์ทางบวก	0.590**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
อารมณ์ทางลบ	-0.061	0.391	ทิศทางเดียวกัน	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.635**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน หรือ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า องค์กรแห่งความสุข โดยรวม มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า องค์กรแห่งความสุขโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.635 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรแห่งความสุขในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความพึงพอใจในชีวิต มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.662 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยหมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์กรแห่งความสุข ด้านความพึงพอใจในชีวิต ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความพึงพอใจในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.715 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์กรแห่งความสุข ด้านความพึงพอใจในงาน ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านอารมณ์ทางบวก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านอารมณ์ทางบวก มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.590 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์กรแห่งความสุข ด้านอารมณ์ทางบวก ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ด้านอารมณ์ทางลบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.391 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H0) และจะปฏิเสธสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านอารมณ์ทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 โดยมีค่า r เท่ากับ -0.061 โดยหมายความว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 6 องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H0 = องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H1 = องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 โดยผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดัง ตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

องค์กรแห่งความสุข	ประสิทธิภาพในการ		ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
	ทำงาน			
	r	Sig.	ความสัมพันธ์	
ความพึงพอใจในชีวิต	0.598**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน	0.570**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
อารมณ์ทางบวก	0.581**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
อารมณ์ทางลบ	0.001	0.985	ทิศทางเดียวกัน	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	0.599**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน หรือ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) จะพบว่า องค์กรแห่งความสุขโดยรวม มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า องค์กรแห่งความสุขโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.599 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรแห่งความสุขในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ส่วนของประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.598 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์กรแห่งความสุข ด้านความพึงพอใจในชีวิต ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความพึงพอใจในงาน มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.570 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งจะสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นว่างองค์กรแห่งความสุข ด้านความพึงพอใจในงาน ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านอารมณ์ทางบวก มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) โดยหมายความว่า ด้านอารมณ์ทางบวก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.581 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นว่างองค์กรแห่งความสุข ด้านอารมณ์ทางบวก ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ด้านอารมณ์ทางลบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.985 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H0) ปฏิเสธสมมติฐาน (H1) โดยหมายความว่า ในด้านอารมณ์ทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.001 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H0 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

H1 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่

องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) โดยมีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังโดยตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 46 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์กร	ประสิทธิภาพในการ ทำงาน		ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร	0.472**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อมุ่งมั่นประโยชน์ให้แก่องค์กร	0.581**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	0.621**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
รวม	0.619**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์

สัน หรือ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.619 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ใน ภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.472 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อ องค์กร ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ดีขึ้น ก็จะทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่ องค์กร มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะ ยอมรับสมมติฐาน (H1) โดยหมายความว่า ด้านความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะ ทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของ พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.581 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพยายามและ ความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพใน การทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีค่า Sig. ซึ่งเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H0) และจะยอมรับสมมติฐาน (H1) หมายความว่า ด้านความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r

เท่ากับ 0.621 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยหมายความว่า เมื่อหากพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความ ผูกพันต่อองค์กร ด้านความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ดีขึ้น จะทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง



สรุปการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 47 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน		
สมมติฐานการวิจัย	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	สถิติที่ใช้
เพศ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Samples t-test
อายุ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
ระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Samples t-test
สถานภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Samples t-test
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
ระยะเวลาการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe

ตาราง 48 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	สถิติที่ใช้
เพศ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Samples t-test
อายุ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
ระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Samples t-test
สถานภาพ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Samples t-test
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
ระยะเวลาการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe

ตาราง 49 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่		
สมมติฐานการวิจัย	ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน	สถิติที่ใช้
ความรับผิดชอบต่อตนเอง	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
ความรับผิดชอบการทำงานที่ ประสานสอดคล้องกันในทีม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
ความร่วมมือในกันทีมเพื่อไปสู่ เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ตาราง 50 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มี ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงาน ใหญ่		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน	สถิติที่ใช้
ความรับผิดชอบต่อตนเอง	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
ความรับผิดชอบการทำงานที่ ประสานสอดคล้องกันในทีม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
ความร่วมมือกันทีมเพื่อไปสู่ เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ตาราง 51 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5

สมมติฐานที่ 5 องค์การแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่		
สมมติฐานการวิจัย	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	สถิติที่ใช้
ความพึงพอใจในชีวิต	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
ความพึงพอใจในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
อารมณ์ทางบวก	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
อารมณ์ทางลบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ตาราง 52 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6

สมมติฐานที่ 6 องค์การแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	สถิติที่ใช้
ความพึงพอใจในชีวิต	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
ความพึงพอใจในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ตาราง 52 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน	สถิติที่ใช้
อารมณ์ทางบวก	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
อารมณ์ทางลบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ตาราง 53 สรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7

สมมติฐานที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่		
สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน	สถิติที่ใช้
ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
ด้านความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
ด้านความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิตสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประเด็นสำคัญมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัย ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพและรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขกับประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งความสุขและภาวะผู้นำ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและกับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น

2.ทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปช่วยผู้บริหารในการกำหนดนโยบายของธนาคารกรุงเทพเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและกับประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ในการรักษาและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3.เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรและกับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1.พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2.พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

3.ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพสายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

4.ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

5.องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

6.องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

7.ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์แก่องค์กร ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์พนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดย ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 และเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83

อายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 79 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 39.30 อายุ 41-50 ปี จำนวน 15 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 7.46 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 93.53 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 และสถานภาพสมรส มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 78 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 38.81 รองลงมาจะเป็น รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 69 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 34.33 และรายได้ต่อเดือน 30,001บาทขึ้นไป จำนวน 54 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 26.87

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 77 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 38.31 รองลงมาจะเป็น ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 74 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 36.82 และระยะเวลาการทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 24.88 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าของความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ระดับภาวะผู้นำของพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ มีระดับภาวะผู้นำโดยภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง โดยรวมมีภาวะผู้นำ อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านได้วางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านกระตุ้นให้ตนเองเป็นคนที่กำลังตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านได้ประเมินผลลัพธ์และนำผลนั้นมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานใหม่ๆ มากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

2. ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม โดยรวมมีภาวะผู้นำ อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านสามารถกระตุ้นและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในทีมได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านมีความผูกพันต่อทีมของท่านในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกับทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และท่านสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ทีมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

3. ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน โดยรวมมีภาวะผู้นำ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานให้รู้สึกมีคุณค่าความสำคัญอยู่เสมอ ในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ท่านมักให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานของท่านในการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่านส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานของท่านพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป้าหมายที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานโดยมักคิดถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุขของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าของความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต โดยรวมมีองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความเข้าใจต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ท่านมีเป้าหมายในชีวิตของท่านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านรู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมสิ่งต่างๆในชีวิตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ท่านมีความภูมิใจต่อในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ท่านได้ทำสิ่งที่ท่านรักในงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านมีความรู้สึกผูกพันกับงานของท่านอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

3. อารมณ์ทางบวก โดยรวมมีองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ท่านเป็นคนมองโลกในแง่ดี ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 องค์กรของท่านมีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และท่านสามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

4. อารมณ์ทางลบ โดยรวมมีองค์กรแห่งความสุข อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายการทำงานในบางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 งานของท่านก่อให้เกิดความเครียด ความไม่สบายใจใน

บางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ท่านรู้สึกไม่พอใจในผลงานของท่านในบางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และท่านรู้สึกไม่สบายใจกับบรรยากาศในที่ทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าของความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เป้าหมายการทำงานของท่านสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และท่านรู้สึกว่าองค์กรเป็นเหมือนครอบครัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

2. ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กรโดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านตั้งใจ ทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านสามารถเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และท่านพยายามพัฒนาความรู้ ทักษะของตนเองในการทำงานเพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

3. ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร โดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านยอมรับค่านิยมต่างๆที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่าน

สามารถปรับเปลี่ยนคุณค่า ค่านิยมของท่านให้สอดคล้องกับคุณค่า ค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ท่านมีแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และท่านมั่นใจว่าท่านสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายในทิศทางที่ต้องการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าของความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ผลงานของท่านได้มาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัทได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และงานของท่านได้คุณภาพกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

2. ปริมาณงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ท่านมักจะทำงานได้สำเร็จกว่าปริมาณที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานในหน้าที่อื่น นอกจากงานประจำของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และท่านสามารถจัดการปริมาณงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีผู้ให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

3. เวลา โดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด ภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 หากเกิดความผิดพลาดในงาน ท่าน

สามารถแก้ไขได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และท่านสามารถลำดับเวลาในการทำงาน แต่ละขั้นตอนได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

4. ค่าใช้จ่ายโดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจะเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด โดยไม่ทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่านสามารถจัดลำดับงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และการปฏิบัติงานของท่านช่วยให้สามารถลดต้นทุนขององค์กรลงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของ พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานธนาคาร ที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท และค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน ที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี และค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี มีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร ในพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพ

ในการทำงาน โดยรวมของ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.661 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำในภาพรวมดีขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สามารถวิเคราะห์รายละเอียดดังนี้

ด้านความรับผิดชอบตนเอง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.633 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบตนเอง ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร จะเพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.643 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ภาวะผู้นำด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร จะเพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

ความร่วมมือกันของทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.643 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัทธ์ปานกลาง ไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ภาวะผู้นำ ด้านความร่วมมือกันของทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร จะเพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันของทีม และความร่วมมือกันของทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำโดยรวมจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.647 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัทธ์ปานกลาง หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำในภาพรวมดีขึ้น โดยจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ สามารถวิเคราะห์รายด้านได้ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.669 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัทธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันของทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.556 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัทธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันของทีม ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

ความร่วมมือกันของทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.544 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ภาวะผู้นำ ด้านความร่วมมือกันของทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

สมมติฐานที่ 5 องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งความสุขโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.635 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรแห่งความสุขในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถวิเคราะห์รายด้านได้ดังนี้

ความพึงพอใจในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.662 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง องค์กรแห่งความสุข ด้านความพึงพอใจในชีวิตดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.715 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัธ์ปานกลางหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง องค์กรแห่งความสุข ด้านความพึงพอใจในงาน ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

อารมณ์ทางบวก มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.590 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพัธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความ

คิดเห็นในเรื่อง องค์การแห่งความสุข ด้านอารมณ์ทางบวก ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

อารมณ์ทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -0.061 โดยหมายความว่า ความคิดเห็นในเรื่อง อารมณ์ทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 6 องค์การแห่งความสุข ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า องค์การแห่งความสุขโดยรวมจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.599 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่ององค์การแห่งความสุขในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ สามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้ดังนี้

ความพึงพอใจในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.598 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง องค์การแห่งความสุข ด้านความพึงพอใจในชีวิต ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.570 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง องค์การแห่งความสุข ด้านความพึงพอใจในงาน ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

อารมณ์ทางบวก มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.581 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ

พนักงานมีความคิดเห็นว่า องค์การแห่งความสุข ด้านอารมณ์ทางบวก ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

อารมณ์ทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.001 หมายความว่า ความคิดเห็นในเรื่อง อารมณ์ทางลบ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.619 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ สามารถวิเคราะห์หรือด้านจะได้ดังนี้

ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.472 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.581 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง หมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.621 มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง โดยหมายความว่า เมื่อ พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ โดยจะอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากมาจากทุกเพศต่างมีความรักความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน การปฏิบัติงานไม่ได้คำนึงถึงเรื่องเพศเป็นหลัก และทุกเพศสามารถปฏิบัติงานได้เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ วิจิตา หล้าทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี พบว่า เพศนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงต่างมีประสิทธิภาพและความสามารถทัดเทียมกันในการปฏิบัติงาน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุมากกว่าย่อมมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า มีค่านิยมที่ภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับในงานวิจัยของ ไชยคุณะวัฒนา (2557) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยพบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากกว่าทำงานให้กับธนาคารมานานๆจนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากธนาคารกรุงเทพให้ความสำคัญกับทักษะของพนักงานแต่ละคนมากกว่าวุฒิการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ จิตติมา หลักทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี พบว่า ระดับการศึกษานั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 เนื่องจากเป็นเพราะในการทำงานนั้นจะต้องใช้ทักษะต่างๆ และด้านความชำนาญสูง

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต้องการความมั่นคง ไม่อยากเปลี่ยนงานบ่อย หากเทียบกับคนโสด สอดคล้องกับในงานวิจัยของ ไชรตี ไชคคุณะวัฒนา (2557) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีนั้นความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 นั้นซึ่งอาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วต่างก็มีภาระในการต้องรับผิดชอบที่มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/อื่นๆ ซึ่งเป็นเหมือนข้อจำกัดในการย้ายองค์กร ในการทำงาน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันนั้นมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีรายได้มากกว่ารู้สึกถึงความรับผิดชอบในภาระงานมากกว่าพนักงานที่รายได้น้อยกว่า ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ จิตติมา หลักทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือนนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมาก จะทำให้มีความสัมพันธ์ต่อในด้านความผูกพันองค์กรที่มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า ทำงานมานานกว่าจึงทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่า สอดคล้องกับในงานวิจัยของคุณ จิตติมา หลักทอง (2557) ได้ศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี พบว่า

ระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องจาก พนักงานที่ทำงานมานานกว่านั้น มีแนวโน้มในการที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์กรมากขึ้น อีกทั้งยังได้สะสมประสบการณ์การทำงาน และได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์มากขึ้น ตามระยะเวลา การตัดสินใจที่จะลาออก หรือเปลี่ยนงาน จึงจะตัดสินใจยาก ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะทุกเพศสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีข้อจำกัดในประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับในงานวิจัยของคุณสิตาพัชร จินตนานนท์ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตราชเทวีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานทุกเพศมีประสิทธิภาพเหมือนกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากทุกช่วงอายุต่างก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีข้อจำกัดด้านอายุในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ ปวีณา เปรมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานคนที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 อายุช่วงใดก็มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทประกันไม่ต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันนั้นไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับในงานวิจัยของคุณ สิตาพัชร จินตนานนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) เขตราชเทวี พบว่า พนักงานซึ่งมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 พนักงานไม่ว่าจะระดับการศึกษาใด ต่างก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพใด ก็ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับในงานวิจัยของคุณ สมพร พันธบุรุษย์ (2558a) ได้ศึกษา เรื่อง การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขานาการกรงไทย จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ไม่ว่าพนักงานธนาคารจะมีสถานภาพใดก็มีประสิทธิภาพได้ดีไม่ต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีรายได้มากกว่ารู้สึกถึงหน้าที่ในการงานมากกว่าพนักงานที่รายได้น้อยกว่า ทำให้ทุ่มเททำงานอย่างมีประสิทธิภาพกว่า สอดคล้องกับในงานวิจัยของคุณ สิตาพัชร จินตนาพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี พบว่า ในพนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุนานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากกว่าพนักงานอายุนานน้อยกว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนไม่ว่าจะอายุนานเท่าใดต่างก็มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ไม่มีในข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับในงานวิจัยของคุณ ปวีณา เปรมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานประกันที่อายุนานต่างกัน ก็มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีไม่แพ้กัน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มี

ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.661 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง และภาวะผู้นำรายด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ความรับผิดชอบต่อตนเองมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน มีการส่งเสริมการพัฒนา การเรียนรู้ และเสนอแนะทางการแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ บัณธิ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรกรมการศาสนาพบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรกรมการศาสนา อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านความรู้สึกว่าตนเองนั้นมีความท้าทาย และมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีการพัฒนาการทำงานในส่วนของตนเอง จนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร

ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม ให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Musinguzi, Namale, Rutebemberwa, Dahal, และ Kekitiinwa (2018) ได้ศึกษาเรื่อง The relationship between leadership style and health worker motivation, job satisfaction and teamwork in Uganda พบว่า ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการการทำงานเป็นทีม โดยพบว่า เมื่อพนักงานสาธารณสุขมีภาวะผู้นำที่ดีขึ้นจะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น

ความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก พนักงานในธนาคารต่างทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกัน คอยดูแล

เอาใจใส่เพื่อนร่วมงานให้รู้สึกมีคุณค่า ความสำคัญอยู่เสมอ และพัฒนาศักยภาพเพื่อเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข, สุรพร อ่อนพุทธา, และ สุพรรณษา พักขำ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ รูปแบบภาวะผู้ตามกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าภาวะผู้นำทำให้พนักงานพร้อมทุ่มเทที่จะทำงานในองค์กร ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จนประสบความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำโดยรวมจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่เท่ากับ 0.647 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และภาวะผู้นำรายด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในทีม และความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ความรับผิดชอบต่อตนเองมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากธนาคารให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองของพนักงาน สนับสนุนให้แต่ละบุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ ฌกามาศ บัวพงษ์ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของครูและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูในระดับมัธยมศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำของครูและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูในระดับมัธยมศึกษาที่ทำการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 0.05 โดยครูที่มีภาวะผู้นำในตนเอง จะสามารถขับเคลื่อนการบริหารงานของโรงเรียนตามกรอบการประเมินโรงเรียนมาตรฐานสากลในระดับชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความรับผิดชอบการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันในที่ทีม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก ธนาคารให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม และความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรจบ จันทรที และคนอื่น ๆ (2564) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาวะผู้นำด้านส่งเสริมการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 0.01 โดยผู้บริหารได้นำวิธีการต่างๆในการบริหารจัดการสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานอย่างประสบความสำเร็จและให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ความร่วมมือในที่ทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานมีการวางแผนเป้าหมายร่วมกัน ตั้งเป้าหมายในการทำงานแต่ละปี ทำให้เกิดความร่วมมือกันขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณ พิมพร จิตรอาจ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 โดยเฉพาะในเรื่องที่ผู้บริหารที่มีการปรับเปลี่ยน มีวิธีการ ในการปกครองที่เหมาะสม จนนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จได้ร่วมกัน

สมมติฐานที่ 5 องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า องค์กรแห่งความสุขโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เท่ากับ 0.635 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับของความสัมพัทธ์ปานกลาง และองค์กรแห่งความสุขรายด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และด้านอารมณ์ทางลบไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01

ความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีความพึงพอใจในชีวิตของตนเอง รู้สึกควบคุมชีวิตตนเองได้ ย่อมจะมีความสุขในชีวิตมากกว่าพนักงานที่ขาดความพึงพอใจ ซึ่งทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของกิติพัฒน์ ดามาพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). พบว่า ความสุขในการทำงานในด้านความสุขในชีวิตและงานตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุขของบุคลากร สสส. มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจกับชีวิตจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มากขึ้น

ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่รู้สึกดีกับงานของตน มีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้มีความรักองค์กรที่มากขึ้น และธนาคารได้ส่งเสริมให้พนักงานรักในงานที่ตนได้รับผิดชอบ จนทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moonsri K (2018) ได้ศึกษา เรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจขนาดเล็กและกลาง พบว่า ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคลากร เกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป

อารมณ์ทางบวกมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีอารมณ์ที่ดี ทำให้ทำงานออกมาได้ดีและปราศจากความกังวลใจ จึงทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ นิษารีย์ แก้วไชยษา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 เมื่อพนักงานปราศจากความเครียด จากที่ทำงานและเรื่องส่วนตัว หรือปัจจัยอื่นๆ ย่อมทำให้พนักงานปราศจากความกังวลใจ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เต็มกำลัง เมื่อ

พนักงานนั้นประสบความสำเร็จในการทำงานของตน ย่อมเกิดความพึงพอใจ และมีความสุขกับงานที่ทำอยู่ มีอารมณ์เชิงบวก ส่งผลให้ไม่อยากเปลี่ยนงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร

อารมณ์ทางลบไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความเครียด หรือซึมเศร้า ไม่มีความพึงพอใจในชีวิตและงานของตน ทำให้จิตใจไม่อยากจะเกี่ยวกับผู้อื่นหรือองค์กร ทำให้ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน รวมถึง ยศพร ปัญมะวัต (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของพนักงานประจำบริษัทแจ่มใสพัลลภซึ่งพบว่า การมีอารมณ์ทางลบ ภาวะซึมเศร้า มีความคิดทางลบมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยการมีอารมณ์ทางลบ มีความคิดทางลบ มีความรู้สึกเศร้าท้อแท้ ภาวะซึมเศร้า เปื่อ ล้นหวัง ทำให้การทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานลดลงทำอะไรก็รู้สึกไม่เพลิดเพลินเหมือนเดิม จึงส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง

สมมติฐานที่ 6 องค์กรแห่งความสุข ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า องค์กรแห่งความสุขโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.599 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง และองค์กรแห่งความสุขรายด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอารมณ์ทางลบไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01

ความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องจากพนักงานที่มีความสุข ความพึงพอใจในชีวิต จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะไม่มีความกังวลต่างๆในชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ สุทธิชา คัญฐา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตลาดพร้าว พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ

ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อข้าราชการมีความสุขกับพื้นฐานชีวิตแล้วก็จะส่งผลดีกับการทำงาน จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานที่รู้สึกดีกับงานของตนย่อมอยากให้งานออกมาดี มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริประภา ภาคิอรรถ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร(องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพบว่าความพึงพอใจในงานทำให้บุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อารมณ์ทางบวกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวก ให้สามารถเผชิญกับความท้าทายในปัญหาใหม่อยู่เสมอ ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กอปรลาภ อภัยภักดิ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรแห่งความสุข คนเบิกบาน งานสำเร็จ พบว่า ทัศนคติเชิงบวก บรรยากาศขององค์กรแห่งความสุข และความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้ดี มีความสุขและงานที่ได้นั้น ก็มีจะประสิทธิภาพมากขึ้น

อารมณ์ทางลบไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานสามารถแยกแยะระหว่างความเครียด อารมณ์ทางลบ กับการทำงานได้ จึงยังคงทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด อารมณ์ลบในองค์กร ในด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 0.05

สมมติฐานที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์

ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.619 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับของความสัมพันธ์ปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กร ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร และความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01

ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก การที่พนักงานมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรยอมอดทนให้งานออกมาดี มีการพัฒนา และมีประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณ จิรัชญา สุขโกศา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจ ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร โดยรวมกับประสิทธิภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 เมื่อพนักงานบริษัทรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น

ความพยายามและความตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อมุ่งเน้นประโยชน์ให้แก่องค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก ธนาคารมีการส่งเสริมให้พนักงาน ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านโปรแกรมการอบรมต่างๆ ทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณจิรัชญา สุขโกศา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจ ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึก ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะมีความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เพราะความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อมความต้องการ

ของบุคคลและเป้าหมายองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งบอกถึงเป็นปัจจัยที่ทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จมีประสิทธิภาพขององค์กร

ความมั่นใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจาก ความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานเดินไปยังเป้าหมายเดียวกัน และยังแสดงถึงคุณค่าที่มีของบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณ จิรัชญา สุขโกศา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจ ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากพนักงานจะเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะมีความเต็มใจ ที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุและให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.ธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ควรให้ความสำคัญการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การให้รางวัลแก่พนักงานที่อยู่กับองค์กรมานานและมีการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

2.ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ อาจเป็นการอบรม การเรียนการสอนทักษะที่พนักงานขาด เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

3.ธนาคารควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม อาจเริ่มจากกิจกรรมต่างๆที่让员工ทำงานร่วมกันมากขึ้น เป็นการสร้างความสามัคคีและเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในทีมร่วมกัน

4.ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างมีอิสระ ให้พนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพราะการปิดกั้นความคิดเห็นของพนักงาน ทำ

ให้พนักงานไม่กล้าที่จะแสดงออกถึงความรู้ ทัศนคติที่มี จนนำไปสู่การมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง อีกทั้งยังมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลงอีกด้วย

5.ผู้บริหารควรจะให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในงานที่ทำ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญ ในงานของตนมากขึ้น นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.ควรเพิ่มการศึกษาในตัวแปรอื่นๆที่ คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุการขาดความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

2.ในงานวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างไปยังแผนกอื่นที่มีพนักงานจำนวนมากขึ้น เพราะแต่ละแผนกอาจมีความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ก็อาจจะแตกต่างกันด้วย

3.ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรให้ละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานในธนาคาร ช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรนานขึ้น

บรรณานุกรม

Bolden, Richard. Gosling, Jonathan. Marturano, A. Dennison, และ Department, P. (2003).

A Review of Leadership Theory. England: University of Exeter.

Daft, R. L. (2005). *The leadership experience (3rd ed.)*. Mason: Thomson South-Western.

Diener, E. (2000). Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a

National Index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.

Gibson, James L., และ others. (1988). *Organization (6 th ed)*. Texas: Business.

Greenberg J. (2004). Increasing Employee Retention through Employee Engagement.

Retrieved from <http://ezinearticles.com/?Increasing-Employee-RetentionThrough-Employee-Engagement&id=10575>

Gubman L.E. (2004). *The Talent Solution: Aligning Strategy and People to Achieve*

Extraordinary Results. USA: McGraw-Hill.

Hartung Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed with

normally distributes responses. *Sankhya The Indian Journal of statistic*, 12(63).

Hewitt Associates. (2003). Best Employers in Asia Research. The engagement model.

Retrieved from

http://www.asria.org/events/hongkong/june03/index_html/lib/BestEmployersInAsia2003.pdf

Macey, W. H., และ Schneider.B. (2008). The meaning of employee engagement Industrial

and Organizational Psychology. *Perspectives on Science and Practice*, 1, 3-30.

Melcrum. (2005). *Employee Engagement :How to build a high performance workforce*.

New York: McGraw - Hill.

Molinaro, และ Weiss. (2005). Driving Employee Engagement; The Banff Centre -

Leadership Development. Retrieved from

http://www.banffcentre.ca/departments/leadership/library/pdf/driving_employee_engagement_Weiss-Molinaro.pdf

- Moonsri K. (2018). The Influence of Job Satisfaction Affecting Organizational Commitment of the Small and Medium Business Employee. *Asian Administration and Management Review*, 1(1), 138-146.
- Mowday, T. R., Steer, R. M., และ Porter, W. L. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 244-247.
- Musinguzi, C., Namale, L., Rutebemberwa, E., Dahal, A., Nahirya-Ntege, P., และ Kekitiinwa, A. (2018). The relationship between leadership style and health worker motivation, job satisfaction and teamwork in Uganda. *Journal of healthcare leadership*(10), 21-32.
- Northcraft, Gregory B., และ Neale, M. A. (1991). *Factor Influencing Organizational Commitment Motivation and Work Behavior* (5th). Singapore: McGraw-Hill.
- Peterson, และ Plowman. (1953). *Business Organization and Managementt* (3rd ed.). Illinois: Irwin.
- Polidano Charles. (2006). *The New Public Management in Developing Counties*. London: Commonwealth Secretaria.
- Steers R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Steers, R. M., และ Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior* (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.
- The Happiness Research Institute. (2015). *Sustainable Happiness*. Denmark: The Happiness Research Institute.
- Theresa M. Welbourne. (2003). Employee Engagement: Doing It vs. Measuring. Retrieved from <http://www.hr.com/hrcom/general/pf.cfm?oID=12AC5D68-0D30-4413-A729318E02A912>
- เทพี วรรณวงศ์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการเรียนการสอนของครูกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ไครตี้ โชคคุณะวัฒนา. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. (ปริญาญธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมสุขภาพจิต. (2549). ผู้ประสบภัยสึนามิยังผวา. สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/>
- กรมสุขภาพจิต. (2556). ความสุข--สร้างได้ทุกวัย (พิมพ์ครั้งที่ 1.): กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อสารสังคม กรมสุขภาพจิต.
- กฤษฎา เขียววัฒนสุข, สุพร อ่อนพุทธา, และ สุพรรณษา พักขำ. (2561, ม.ค.-มิ.ย.). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ รูปแบบภาวะผู้ตามกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แม็กเทค แมนูแฟคเจอร์ริง วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 7(1), 25-34.
- กฤษฎา เขียววัฒนสุข, สุพร อ่อนพุทธา, และ สุพรรณษา พักขำ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ รูปแบบภาวะผู้ตามกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 7, 25-34.
- กมลพรลาภ อภัยภักดิ์. (2563). บรรยากาศองค์กรแห่งความสุข: คนเบิกบาน งานสำเร็จ. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 1(6), 315-331.
- กัญศิมา ศรีสุริยงค์. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์ทางสถิติ: สำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพัฒน์ ดามาพงษ์. (2559). ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (สารนิพนธ์บธ.ม.). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญเมือง แก้วดำเกิง. (2561). ความรอบรู้ด้านสุขภาพ : เข้าถึง เข้าใจ และการนำไปใช้ กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- ขวัญจิรัชยา ชินโรจน์บรรกุล, และ สุณี หงษ์วิเศษ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 1(2), 125-148.
- ศทาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ ฝาย 1 ฝาย 2. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2557). องค์ความรู้ภาษา-วัฒนธรรม ความฉลาดทางสุขภาวะ. สืบค้นจาก <https://www.dailynews.co.th/article/237689>
- จิรัชญา สุขโกคา. (2561). อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(2), 1835-1852.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2555). เอกสารประกอบการสัมมนา 8K's + 5 K's ทูมมนุษย์คนไทยในการรองรับประชาคมอาเซียน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑามาศ แก้วพิจิตร, วิชัย อุตสาหจิต, และ สมบัติ กุสุมาวลี. (2554). 102 องค์การหลากหลาย. กรุงเทพฯ: สองขาครีเอชั่น.
- จุฑามาศ สงวนทรัพย์, และ กัญญานันท์ อนันต์มานะ. (2560, มกราคม - ธันวาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทดอยคำผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด สำนักงานใหญ่ (ราชเทวี). วารสารนวัตกรรมและการจัดการ, 2, 45-53.
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. (การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จุมพล หนีมพานิช. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพในทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา หวังรายนาม. (2542). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์มนุษย). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชุติไกร ดันติชัยวนิช. (2551). ความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุใน จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

- ชุติมา ยุกโกศล, และ ญัฐภรณ์ ฤทธิ์เจริญ. (2562, กันยายน – ธันวาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ(ส่วนกลาง) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(3).
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต การพิมพ์.
- ฐิติมา หลักทอง. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณภัฏภูมิภัก ศรีชะเสื่อ. (2561, พฤษภาคม - สิงหาคม). ความสุขที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 1(2).
- ณัฐพันธ์ เขจรันนทน์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐนันท์ ทาคำ, และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2562, มกราคม - มิถุนายน). ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในเครือ ไทยรัฐ กรุ๊ป. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 6(1).
- ณัฐพร กังวาลสิงหนาท. (2558). วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย. (ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณิชารีย์ แก้วไชยษา. (2559). ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ดวงเนตร ธรรมกุล. (2555). การสร้างสุขภาวะในองค์กร. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ, 6(1), 1-10.
- ทัศนันท์ ชุ่มชื่น. (2554). องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลของโรงเรียนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. นครปฐม: สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2545). การจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธ สุนทราวุธ. (2551). การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป : ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา.

กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

นพรัตน์ ปันธิ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรกรมการศาสนา. (รัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

นันทกาญจน์ จันทวรา. (2554). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เหมราชพัฒนาที่ดิน

จำกัด (มหาชน) นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐศาสตร์และ

นิติศาสตร์). มหาวิทยาลัยบูรพา.

นันทนา ละม่อม. (2560). การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการทำงานระหว่างพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

นาตภา ไทยธวัช. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท กระดาษพีเอ็มเค – เซ็นทรัล จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธนบุรี, สมุทรปราการ.

บรรจบ จันทรี, ลินดา นาคโปย, และ กัญญกร เอี่ยมพญา. (2564). ภาวะผู้นำทางวิชาการของ

ผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารสิทธิมนุษยชน, 22(1), 295-309.

ปรมะ สตะเวทิน. (2533). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประณต แก้วสำราญ. (2548). ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ.

ข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขา การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประทีป แสงแพร, ทองฟู ศิริวงศ์, และ สมพล พุ่มหว่า. (2562). ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขต

สาทร. วารสารนักบริหาร, 39(2), 66-83.

ประพันธ์ แสงใส, และ ฉัตรธาร ลิ้มอุปถัมภ์. (2562). ภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ

ทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีโก้สปอร์ตอินเตอร์เนชันแนล จำกัด สืบค้นจาก

<http://www.journalgrad.ssru.ac.th/index.php/miniconference/issue/view/80>

- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปวีณา เปรมฤทัย. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ผกามาศ บัวพงษ์, และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). ภาวะผู้นำของครูและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูในระดับมัธยมศึกษา. วารสาร วิทยาการจัดการ, 8(1), 50-62.
- พรทิพย์ เอมอ่อน. (2558). การเปรียบเทียบภาวะความสุขกับสถานภาพการสูบบุหรี่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดชลบุรี. (วิทยาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพิตร ธรรมชาติ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัลลภ วรรณ วสุศิริกุล. (2560). ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดี. (ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชญา ไรจนมงคล. (2561). ภาวะผู้นำกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย กรณีศึกษา บริษัท A. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- พิมพร จิตรอาจ. (2563). ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พีระ จิรโสภณ. (2546). เอกสารการสอนชุดวิชา 15201 หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภัทรพร สมเพชร. (2557). การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย. (ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนูญ พรหมรักษา. (2554). พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาขนาดเล็กสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 1. (การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณฑรา ธรรมบุศย์. (2545). การพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้โดยใช้ PBL (Problem-Based Learning). วารสารวิชาการ ปีที่ 5, 2, 11-15.
- มานะ พิจุลย์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ยศพร ปัญจมะวัต. (2561). ความสุขในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานประจำ บริษัทแจ่มใสพัลลขซึ่ง. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งนภา สีทะ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2556). สุขภาวะของวัยรุ่น กรอบมโนทัศน์และเครื่องมือประเมินทางจิตวิทยา. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 19, ฉบับที่ 2 (ก.ค. 2556), หน้า 127-137.
- วรรณณ ชื่นพินิจสกุล. (2555). ภาวะผู้นำและรูปแบบบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- วัชรภรณ์ ไบยา. (2557). ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองอาคารสถานที่มหาวิทยาลัยบูรพา. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิจารณ์ พานิช. (2556). สนุกกับการเรียนในศตวรรษ ที่ 21. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.

- วีรศักดิ์ ไชยดำ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำครูกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือ
นักเรียนของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. วารสาร
บัณฑิตศึกษา, 13(60).
- ศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร ในพื้นที่เขต
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริประภา ภาคีธรรม. (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรในองค์กร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการทั่วไป).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์. (2559). การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และ
ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สมเกียรติ ฉายพระพักตร์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนัชการ
พิมพ์.
- สมชาย เทพแสง. (2557). กลยุทธ์ผู้นำการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร พันธบุรุษย์. (2558a). การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ฝ่ายสนับสนุนงาน สาขานาครกรู้งไทย จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ).
- สมพร พันธบุรุษย์. (2558b). การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ฝ่ายสนับสนุนงานสาขานาครกรู้งไทย (มหาชน). (ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. (2550). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement)
กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวรีฟายเออร์ จำกัด (มหาชน). (วิทยาสตรมหาบัณฑิต (การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สาธิตา เสมอชีพ. (2557). พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน: กรณีศึกษาผู้บริหารโรงเรียนราชวินิต. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา, 9(3).
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2548). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับแนวโน้มการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: ร.ส.พ.
- สำนักงานสร้างเสริมสุขภาพแห่งชาติ. (2552). คู่มือมาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- สิตาพัชร จินตนาพันธ์. (2557). สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี. (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สิรินธร แซ่ฉั่ว. (2553). ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและองค์การ) คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธิชา คหวัฐฐา. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตลาดพร้าว. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- สุภาพรณ์ รัตนราช. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สุรพงษ์ นิเมเกิดผล. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. (ดุขฎิณิพนธ์บริหารธุรกิจดุขฎิณิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจดุขฎิณิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- องค์การอนามัยโลก. (2556). พัฒนาการสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชัย มงคล. (2554). ปัจจัยทางวัฒนธรรมกับการป้องกันการฆ่าตัวตายในภาคเหนือตอนบน The Suicide Prevention in the North of Thailand. วารสารวิชาการสาธารณสุข ปีที่ 20, ฉบับเพิ่มเติม 1 (ก.ค.-ส.ค. 2554), หน้า 25-40.

อภิพร อิศระเสนีย์. (2549). ความสุขและความสามารถในการเผชิญปัญหาของกลุ่มครูอาสาสมัครในพื้นที่ประสบภัยสึนามิ. (การศึกษาแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, กรุงเทพฯ.

อรัญญา เพิ่มพื้พัฒน์, วินัย ทองภูบาล, ประหยัด ภูมิโคกรักษ์, และ ศักดิ์ชัย ภูเจริญ. (2558).

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารราชพฤกษ์, 13(3).

อริศรา กลอยพรมราช, และ เสาวลักษณ์ จิตน้อม. (2562, ตุลาคม-ธันวาคม). บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์ A และบริษัทหลักทรัพย์ B. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยสารคาม, 11(4), 146-159.

อรุณี อัดกลับ. (2561). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการบริหารองค์การแห่งการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. (ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

อัมพร ภูทองไชย. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด ปทุมธานี. (ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

อัมพรัน ประเสริฐภักดิ์. (2549). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. จันทบุรี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

อุดม สิงโตทอง. (2550). การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2. (กศ.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อุดมพร ทับทิมกลาง. (2557). การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มชาเขียวของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

อุษณีย์ ฝ่องไผ่. (2556). อิทธิพลของการรับรู้นโยบายบริหารองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิผลของงานผ่านความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน). มหาวิทยาลัยศิลปากร.



ภาคผนวก





แบบสอบถาม

เรื่อง ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำและองค์กรแห่งความสุขที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรและประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่ององค์กรแห่งความสุขของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สายบัตรเครดิต สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษาในปัจจุบัน

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง ☐ หม้าย

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท ☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงานในธนาคาร

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ☐ 4-6 ปี ☐ 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านภาวะผู้นำ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง</u> 1. ท่านได้วางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ทั้งระยะสั้นและระยะยาว					
2. ท่านกระตุ้นให้ตนเองเป็นคนที่มีกำลังใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					

3. ท่านได้ประเมินผลลัพธ์ และนำผลนั้นมาปรับปรุง งานให้ดีขึ้น					
4. ท่านเสนอแนวทางการ แก้ไขปัญหาในการทำงาน ใหม่ๆมากขึ้น					
- <u>ด้านความรับผิดชอบการ ทำงานที่ประสาน สอดคล้องกัน</u>ในทีม 1. ท่านสามารถสร้าง แรงจูงใจให้แก่ทีมในการ ปฏิบัติงาน					
2. ท่านมีความผูกพันต่อทีม ของท่านในการทำงาน ร่วมกัน					
3. ท่านสามารถกระตุ้นและ ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน ในทีมได้ดี					
4. ท่านมีความกระตือรือร้น ในการทำงานร่วมกันกับ ทีม					

- <u>ด้านความร่วมมือกันในทีมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน</u> 1. ท่านดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานให้รู้สึกมีคุณค่า ความสำคัญอยู่เสมอ ในการทำงานร่วมกัน					
2. ท่านมักให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานของท่านในการบรรลุเป้าหมาย					
3. ท่านส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานของท่านพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป้าหมายที่ดีขึ้น					
4. ท่านปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานโดยมักคิดถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านองค์กรแห่งความสุข

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

องค์กรแห่งความสุข	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านความพึงพอใจในชีวิต</u>					
1. ท่านมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน					
2. ท่านมีความเข้าใจต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นอย่างดี					
3. ท่านรู้สึกที่สามารถควบคุมสิ่งต่างๆในชีวิตได้					
4. ท่านมีเป้าหมายในชีวิตของท่านอย่างชัดเจน					
<u>ด้านความพึงพอใจในงาน</u>					
1. ท่านได้ทำสิ่งที่ท่านรักในงานของท่าน					
2. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับงานของท่านอย่างมาก					
3. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					

4. ท่านมีความภูมิใจใน หน้าที่ความรับผิดชอบ ของท่าน					
<u>ด้านอารมณ์ทางบวก</u>					
1. ท่านเป็นคนมองโลกในแง่ ดี ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นใน การทำงาน					
2. องค์การของท่านมี บรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการ ทำงาน					
3. ท่านสามารถจัดการ ความเครียดที่เกิดขึ้นใน งานได้อย่างดี					
4. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงานของท่าน					
<u>ด้านอารมณ์ทางลบ</u>					
1. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายการ ทำงานในบางครั้ง					
2. ท่านรู้สึกไม่พอใจใน ผลงานของท่านใน บางครั้ง					
3. ท่านรู้สึกไม่สบายใจกับ บรรยากาศในที่ทำงาน ของท่าน					
4. งานของท่านก่อให้เกิด ความเครียด ความไม่ สบายใจในบางครั้ง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านความปรารถนาอันแรงกล้าที่</u> <u>จะดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กร</u>					
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
2. เป้าหมายการทำงานของ ท่านสอดคล้องกับค่านิยม ขององค์กร					
3. ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานใน องค์กรนี้จนเกษียณอายุ					
4. ท่านรู้สึกว่าองค์กรเป็น เหมือนครอบครัวของท่าน					
<u>ด้านความพยายามและความ</u> <u>ตั้งใจอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อ</u> <u>มุ่งเน้นประโยชน์แก่องค์กร</u>					

1. ท่านตั้งใจ ทุ่มเทใน การปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ					
2. ท่านสามารถเสียสละ ประโยชน์ส่วนตนเพื่อ ผลประโยชน์ของ องค์กร					
3. ท่านใช้ความรู้ ความสามารถอย่าง เต็มที่ในการ ปฏิบัติงานให้แก่ องค์กร					
4. ท่านพยายามพัฒนา ความรู้ ทักษะของ ตนเองในการทำงาน เพื่อให้องค์กรเกิด ประโยชน์มากขึ้น					
<u>ด้านความมั่นใจและมุ่งมั่นใน</u> <u>เป้าหมายและคุณค่าขององค์กร</u> 1. ท่านยอมรับค่านิยมต่างๆ ที่สอดคล้องกับแนวทาง ขององค์กร					
2. ท่านมีแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร					
3. ท่านสามารถปรับเปลี่ยน คุณค่า ค่านิยมของท่าน					

ให้สอดคล้องกับคุณค่า ค่านิยมขององค์กร					
4. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถ นำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ในทิศทางที่ต้องการได้					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ
ความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านคุณภาพ</u>					
1. ผลงานของท่านเป็นที่ ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
2. ผลงานของท่านได้ มาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชา ต้องการ					
3. งานของท่านได้คุณภาพ กว่าเป้าหมายที่องค์กร กำหนดไว้ให้					

4. ท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัทได้เป็นอย่างดี					
<u>ด้านปริมาณ</u>					
1. ท่านมักจะทำงานได้สำเร็จกว่าปริมาณที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้เสมอ					
2. ท่านสามารถทำงานได้หลายหน้าที่					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานในหน้าที่อื่นนอกจากงานประจำของท่าน					
4. ท่านสามารถจัดการปริมาณงานได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีผู้ให้ความช่วยเหลือ					
<u>ด้านเวลา</u>					
1. ท่านสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ตรงเวลา					
2. ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด ภายในเวลาที่กำหนด					

3. หากเกิดความผิดพลาดในงาน ท่านสามารถแก้ไขได้ทันเวลา					
4. ท่านสามารถลำดับเวลาในการทำงาน แต่ละขั้นตอนได้เป็นอย่างดี					
<u>ด้านค่าใช้จ่าย</u>					
1. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด โดยไม่ทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น					
2. ท่านสามารถจัดลำดับงานได้อย่างถูกต้องเพื่อให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายลดลง					
3. ท่านสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม					
4. การปฏิบัติงานของท่านช่วยให้สามารถลดต้นทุนขององค์กรลงได้					



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล	กรรมการบริหารหลักสูตรและ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์	กรรมการบริหารหลักสูตรและ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เกียรติพงศ์ ศิรินิภาวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด	27 Aug 1988
สถานที่เกิด	Bangkok
วุฒิการศึกษา	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	540/103 Phahonyothin 58 Saimai Samai Bangkok 10220

