



คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์

ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ASSOCIATED
WITH ORGANIZATIONAL LOYALTY AND WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES
IN BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)

กัญญภัทร นันทกิจทวี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์
ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ASSOCIATED
WITH ORGANIZATIONAL LOYALTY AND WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES
IN BANK OF AYUDHYA 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

คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์

ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ของ

กัญญภัทร นันทกิจทวี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

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

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์นุพงศ์)

ชื่อเรื่อง	คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ผู้วิจัย	กัญญภัทร นันทกิจทวี
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สกฤตกิจกาญจน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 420 ฉบับ โดยมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย จำนวน 412 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป และอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีอายุ และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์สูง 4. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์สูง 5. ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์สูงมาก 6. ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์สูง 7. ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์สูง

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ความจงรักภักดีต่อองค์กร, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Title	QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ASSOCIATED WITH ORGANIZATIONAL LOYALTY AND WORKING EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)
Author	KANYAPAT NANTAKITTAWEE
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Wasan Sakulkijkarn

The purposes of this research are to study the quality of work life and organizational commitment associated with organizational loyalty and the working efficiency of employees working in the Bank of Ayudhya Public Company Limited (Head Office). A total of 420 sets of questionnaire were used as a tool for data collection and a total of 412 useable questionnaires for statistical analysis. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance and Pearson correlation coefficient. The results of this research are as follows: (1) the majority of bank employees were female, aged 46 years and over, single, held a Bachelor's degree or equivalent, earned average monthly income more than 50,001 Baht and had more than 20 years of work experience. Most employees had attitudes toward overall quality of work life, organizational commitment, organizational loyalty and working efficiency at the high level; (2) employees with different of gender, marital status had different organizational loyalty with a significance of 0.01 and employees of differences in age and work experience had different organizational loyalty with a significance of 0.05; (3) the quality of work life has positively correlated with organizational loyalty with a significance of 0.01 at a high level; (4) the quality of work life has positively correlated with working efficiency with a significance of 0.01 at a high level; (5) organizational commitment positively correlated with organizational loyalty with a significance of 0.01 at the highest level; (6) organizational commitment has positively correlated with working efficiency with a significance of 0.01 at a high level; (7) organizational loyalty positively correlated with a working efficiency with a significance of 0.01 at high level.

Keyword : Quality of Work Life, Organizational Commitment, Organizational Loyalty, Working Efficiency

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สกฤตกิจกาญจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. กานต์จิรา ลิ้มศิริธง และอาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำชี้แนะ ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว รุ่นพี่ และเพื่อนๆ ทุกคน ที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด รวมทั้งขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความร่วมมือสละเวลาตอบแบบสอบถาม และความช่วยเหลือด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และผู้ที่สนใจ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน

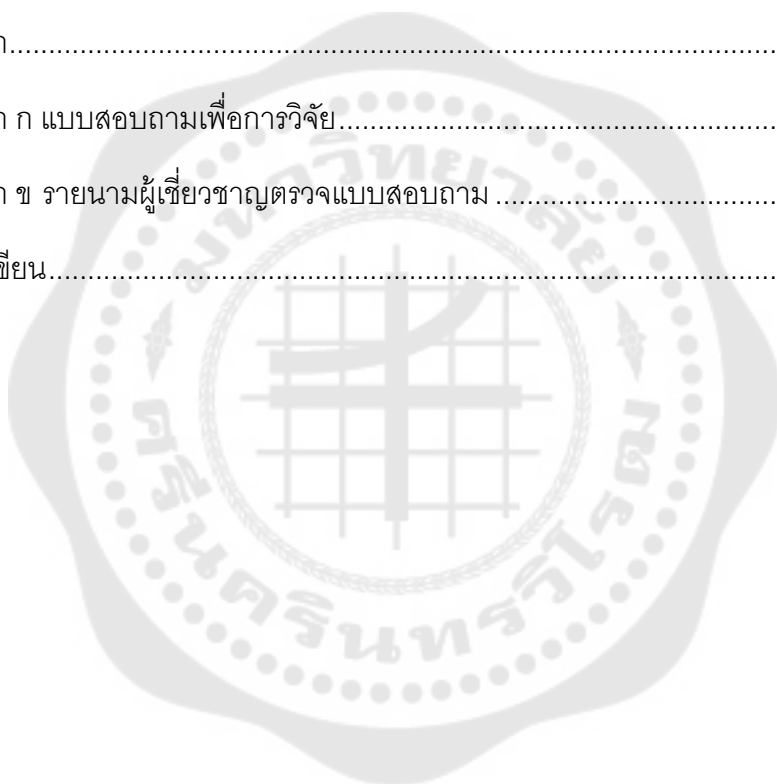
กัญญภัทร นันทกิจทวี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
สมมติฐานของการวิจัย	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	16

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร	41
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	48
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	75
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	75
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	75
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	75
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัย	77
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	83
การเก็บรวบรวมข้อมูล	85
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล	85
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	87
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	93
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	93
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	93
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	95
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	95
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	117
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	155
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	159
ความมุ่งหมายของการวิจัย	159

ความสำคัญของการวิจัย.....	159
สรุปผลการวิจัย	161
การอภิปรายผลการวิจัย	176
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	196
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	198
บรรณานุกรม	199
ภาคผนวก.....	211
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	212
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	226
ประวัติผู้เขียน.....	229



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงสถิติย้อนหลังการลาออกของพนักงานธนาคาร ปี พ.ศ. 2559 - 2562	3
ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	5
ตาราง 3 แสดงจำนวนกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	76
ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	95
ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	96
ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ ...	96
ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	97
ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	97
ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน	98
ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน.....	98
ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	99
ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย.....	100
ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	101

ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า.....	102
ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงาน ด้านสังคมสัมพันธ์	103
ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน.....	104
ตาราง 17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน	105
ตาราง 18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร	106
ตาราง 19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ..	106
ตาราง 20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน จิตใจ.....	107
ตาราง 21 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน การคงอยู่กับองค์กร	108
ตาราง 22 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน บรรทัดฐานสังคม.....	109
ตาราง 23 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร .	110
ตาราง 24 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก	110
ตาราง 25 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้าน ความรู้สึกรัก	111
ตาราง 26 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้าน การรับรู้	112
ตาราง 27 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	113

ตาราง 28 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน	114
ตาราง 29 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน.....	114
ตาราง 30 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้	115
ตาราง 31 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย	116
ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของ พนักงาน.....	118
ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและ เพศหญิง.....	119
ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของ พนักงาน โดยใช้ Levene's test	120
ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานกับอายุ โดยใช้สถิติ F- test	121
ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุพนักงานที่ต่างกันกับความจงรักภักดี องค์กรโดยรวม	121
ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับความจงรักภักดีองค์กร โดยรวมของพนักงาน	123
ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพ โสด และสถานภาพสมรส	123
ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับความจงรักภักดีองค์กร โดยรวมของพนักงาน	125
ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานกับระดับการศึกษาโดย ใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	125

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความจงรักภักดี องค์การโดยรวมของพนักงาน	126
ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์การของพนักงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test.....	127
ตาราง 43 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานกับความจงรักภักดีองค์การ โดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test.....	128
ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์การของพนักงานกับอายุการทำงาน โดย ใช้สถิติ F-test.....	129
ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุการทำงานของพนักงานที่ต่างกันกับ ความจงรักภักดีองค์การโดยรวม	130
ตาราง 46 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน.....	131
ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชาย และเพศหญิง	132
ตาราง 48 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน โดยใช้ Levene's test.....	133
ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	134
ตาราง 50 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน	135
ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่าง สถานภาพโสด และสถานภาพสมรส.....	136
ตาราง 52 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการ ทำงานโดยรวมของพนักงาน	137
ตาราง 53 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	138

ตาราง 54 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน	139
ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test	139
ตาราง 56 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test	141
ตาราง 57 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test	141
ตาราง 58 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	143
ตาราง 59 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	146
ตาราง 60 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	150
ตาราง 61 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	152
ตาราง 62 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	154
ตาราง 63 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	155

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	12
ภาพประกอบ 2 ลำดับชั้นของความผูกพัน (Engagement Hierarchy)	33



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน องค์การต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบในหลายอุตสาหกรรม รวมทั้งภาคธุรกิจการเงินและการธนาคาร ธนาคารพาณิชย์จึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการด้วยการนำเสนอบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัล เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็วด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้้องค์การสามารถอยู่รอด มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการที่้องค์การจะสามารถขับเคลื่อนไปได้ตามกลยุทธ์ทางธุรกิจที่วางไว้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงาน และสามารถพัฒนาคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ปัจจุบัน้องค์การจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร หรือพนักงานของ้องค์การเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอันดับแรกของการดำเนินธุรกิจ และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของ้องค์การในการสร้างสรรค์ผลงาน ผลักดันให้้องค์การประสบความสำเร็จ และเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จูงใจให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง และรักษามูลค่าของ้องค์การให้อยู่กับ้องค์การต่อไปให้ยาวนานที่สุด

การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น นอกเหนือจากการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มาปฏิบัติงานใน้องค์การแล้ว ยังจำเป็นต้องให้ความสำคัญด้านความรู้สึกรักและจิตใจของบุคลากรใน้องค์การด้วย เพราะบุคลากรที่มีความรู้สึกดีต่อ้องค์การ มีความสุขในการทำงาน รวมทั้งมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะนำไปสู่ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อ้องค์การ บุคลากรเต็มใจและทุ่มเททำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมผลักดันให้้องค์การบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปัจจุบันคนส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบการทำงาน เพราะการทำงานสามารถตอบสนองความต้องการเพื่อการดำรงชีพได้ เมื่อชีวิตส่วนใหญ่ของคนเราต้องใช้เวลาไปกับการทำงาน สถานที่ทำงานจึงควรมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขในการทำงานทั้งทางด้าน

ร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน), 2562) การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้แก่พนักงานมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กร เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความสุขกับการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และผลงานมีคุณภาพ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียังช่วยลดความเครียด อุบัติเหตุ ความเจ็บป่วยจากการทำงาน รวมทั้งลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานของพนักงานได้อีกด้วย

นอกจากคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะสร้างความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ยังส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรอีกด้วย เมื่อพนักงานมีความผูกพัน และมีความจงรักภักดีให้กับองค์กรแล้ว จะเกิดการยอมรับ เชื่อมั่นในเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร พูดถึงองค์กรในทางที่ดีแก่บุคคลภายนอก มุ่งมั่น ทุ่มีและอุทิศตนในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ พัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ตลอดจนมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป แม้ว่าองค์กรจะประสบปัญหา ก็พร้อมที่จะร่วมแก้ปัญหาเพื่อให้องค์กรอยู่รอด ส่งผลให้องค์กรเกิดเสถียรภาพ ทั้งด้านแรงงานที่มีความมั่นคง ลดอัตราการลาออกจากงาน และยังเกิดประโยชน์ทางด้านการดำเนินธุรกิจ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน บรรลุเป้าหมายขององค์กร และธุรกิจมีเสถียรภาพในระยะยาว

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศไทย ที่มุ่งสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริตเป็นรากฐานสำคัญ คำนึงถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายควบคู่ไปกับการสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เนื่องจากพนักงานธนาคารเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์ธุรกิจ มุ่งพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์บริการทางการเงินให้เข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2488 ปัจจุบันมีอายุครบรอบ 76 ปี ของการก่อตั้ง และธนาคารยังเป็นบริษัทในเครือของ MUFG Bank, Ltd. ประเทศญี่ปุ่น มีพนักงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ พนักงานของธนาคารมีความหลากหลาย (Diversity) ทั้ง

ด้านเพศ อายุ เชื้อชาติ วัฒนธรรม ภาษา และความเชี่ยวชาญ ธนาคารจึงบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยวิธีผสมผสานความหลากหลายของพนักงานให้เกิดประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการแลกเปลี่ยนมุมมองความคิด แบ่งปันความรู้ ทักษะการทำงาน รวมทั้งเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง เสริมสร้างความสามัคคีในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน และสร้างความเติบโตให้กับธนาคาร อย่างไรก็ตาม แม้ธนาคารจะมีการบริหารทรัพยากรบุคคลดังกล่าวข้างต้น พบว่ายังมีพนักงานลาออกอย่างต่อเนื่องทุกปี สถิติการลาออกของพนักงานธนาคาร ช่วงปี พ.ศ. 2559 – 2562 ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงสถิติย้อนหลังการลาออกของพนักงานธนาคาร ปี พ.ศ. 2559 - 2562

พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562
450 คน	432 คน	534 คน	470 คน

ที่มา : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและจัดการระบบด้านทรัพยากรบุคคล (ณ วันที่ 1 กันยายน 2563)

จะเห็นได้ว่าการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้คงอยู่กับองค์กรนั้น องค์กรจะต้องสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล อันจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความภาคภูมิใจและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานนำทักษะ ความรู้มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สามารถส่งมอบคุณภาพการบริการที่ดีแก่ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างยั่งยืน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคาร เสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานธนาคาร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรในระยะเวลานานที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น
2. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพสนองตอบความต้องการของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความผูกพัน ความจงรักภักดีต่อธนาคารมากยิ่งขึ้น และรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้คงอยู่กับธนาคารตลอดไป
3. ผลการวิจัยเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการ

ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 8,162 คน (ข้อมูลจากฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและจัดการระบบด้านทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 กันยายน 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มบริหารงาน จำนวน 20 กลุ่มงาน มีพนักงานทั้งสิ้น 8,162 คน โดยคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น จากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจำนวน 5% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งประชากรจากกลุ่มการบริหารงานทั้งหมด 20 กลุ่ม ใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

กลุ่มงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น	184	9
กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ	140	7
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	712	36
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ	253	13
กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล	11	1
กลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อยานยนต์	1,733	89
กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายการขาย	877	45

ตาราง 2 (ต่อ)

กลุ่มงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ปฏิบัติการ	188	9
กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	593	30
กลุ่มงานปฏิบัติการ	1,364	70
กลุ่มงานกฎหมาย	23	1
กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร	376	19
กลุ่มงานการเงิน	168	8
กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	201	10
กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล	220	11
กลุ่มงานธุรกรรมการเงิน	178	9
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	394	20
กลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	261	19
กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์	121	6
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานคณะเจ้าหน้าที่ บริหาร	165	8
รวมทั้งสิ้น	8,162	420

ที่มา : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและจัดการระบบด้านทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนที่ 3 นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา มาทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในกลุ่มการบริหารงาน 20 กลุ่มงาน ทั้งหมด 420 คน ตามสัดส่วนที่ได้กำหนดโควตาในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 25 ปี

1.1.2.2 26 ปี – 35 ปี

1.1.2.3 36 ปี – 45 ปี

1.1.2.4 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 น้อยกว่า 20,000 บาท

1.1.5.2 20,000 – 30,000 บาท

1.1.5.3 30,001 – 40,000 บาท

1.1.5.4 40,001 – 50,000 บาท

1.1.5.5 50,001 บาท ขึ้นไป

1.1.6 อายุการทำงาน

1.1.6.1 ต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า

1.1.6.2 6 – 10 ปี

1.1.6.3 11 - 15 ปี

1.1.6.4 15 – 20 ปี

1.1.6.5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1.2.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

1.2.3 ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

1.2.4 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า

1.2.5 ด้านสังคมสัมพันธ์

1.2.6 ด้านลักษณะการบริหารงาน

1.2.7 ด้านภาวะอิสระจากงาน

1.2.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร

1.3 ความผูกพันต่อองค์กร

1.3.1 ด้านจิตใจ

1.3.2 ด้านการคงอยู่กับองค์กร

1.3.3 ด้านบรรทัดฐานสังคม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.1.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

2.1.2 ด้านความรู้สึกลึก

2.1.3 ด้านการรับรู้

2.2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.2.1 ด้านคุณภาพของงาน

2.2.2 ด้านปริมาณงาน

2.2.3 ด้านเวลาที่ใช้งาน

2.2.4 ด้านค่าใช้จ่าย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานประจำธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะขั้นพื้นฐานของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน
4. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่ธนาคารได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และมีสุขภาพจิตที่ดี โดยที่พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจการตอบแทนทั้งในรูปแบบค่าจ้าง สวัสดิการ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ดีจากการทำงานที่สามารถตอบสนองตามความคาดหวัง และความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
5. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง เงินเดือน หรือผลประโยชน์ที่พนักงานธนาคารได้รับจากการทำงาน มีความเพียงพอสอดคล้องกับสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ และเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ อีกทั้ง อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนกับธนาคารอื่น
6. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ และสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัยของพนักงานธนาคาร และไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอันตรายในการทำงาน
7. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานธนาคารมีโอกาสพัฒนาตนเองจากงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความรู้สึกท้าทายจากงานที่รับผิดชอบ และได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน รวมทั้งให้ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
8. โอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง พนักงานธนาคารได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานที่เข้าใหม่สามารถมีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคตได้ ธนาคารให้โอกาสพนักงานทุกคนเท่าเทียมกันในการแสดงความสามารถเพื่อการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่ง
9. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่พนักงานธนาคารได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บรรยาการที่ทำงานมีความเป็นมิตร มีความอบอุ่น มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นกลุ่ม และมีโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างอิสระโดยปราศจากอคติ

10. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง ธนาครมีการบริหารงานอย่างยุติธรรม มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงาน บรรยากาศในธนาครมีความเสมอภาคและยุติธรรม

11. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง พนักงานธนาครสามารถจัดความสมดุลระหว่างช่วงเวลาที่ทำงานและช่วงเวลาที่อิสระจากงานได้ คือ ธนาครต้องกำหนดเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม ไม่สร้างความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ชีวิตส่วนตัว และใช้ชีวิตกับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ

12. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานธนาครมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับธนาครที่มีชื่อเสียงและรับรู้ว่าธนาครได้ทำประโยชน์ต่อสังคม เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าของอาชีพ และความรู้สึกภูมิใจในองค์กร

13. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกของพนักงานธนาครที่มีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร พร้อมทั้งทุ่มเทความสามารถเพื่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีค่านิยมกลมกลืนกับพนักงานธนาครคนอื่น และเต็มใจทุ่มเทแรงกาย แรงใจเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของธนาคร

13.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่มาจากอารมณ์ของพนักงานธนาครที่ต้องการจะเป็นอันหนึ่งอันเดียว และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของธนาครอย่างเต็มที่

13.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานธนาครที่เกิดจากการตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากธนาคร การอยู่ทำงานกับธนาครได้รับประโยชน์มากกว่าการเสียประโยชน์ เช่น ประโยชน์ที่ได้จากการเกษียณอายุ หรือมิตรภาพของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

13.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสังคม หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานธนาครที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือการเป็นหนี้บุญคุณต่อธนาครเพื่อเป็นการตอบแทน การทำงานอยู่ในธนาครเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องเหมาะสมในสังคม

14. ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก และการแสดงออกซึ่งความเคารพรักต่อองค์กรของพนักงานธนาคร

14.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง ปฏิกริยาที่แสดงออกมาของพนักงานธนาครตามทศนคติที่มีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ต่างๆ ของธนาคร เช่น พนักงานไม่อยากย้ายไปทำงานกับองค์กรอื่น แม้ว่าธนาครจะประสบปัญหาทางธุรกิจ

14.2 ความจงรักภักดีต่อองค์การด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึก หรืออารมณ์ชอบ ฟังพอใจที่จะทำงานให้กับธนาคารในระยะยาว

14.3 ความจงรักภักดีต่อองค์การด้านการรับรู้ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่พนักงานธนาคารยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและธนาคาร แม้ผู้อื่นจะแสดงปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของธนาคารก็ตาม

15. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานของพนักงานธนาคารที่มีความสามารถ และความตั้งใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้สำเร็จด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยใช้ต้นทุน งบประมาณ ค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อยที่สุด

15.1 คุณภาพของงาน คือ ผลงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคาร และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

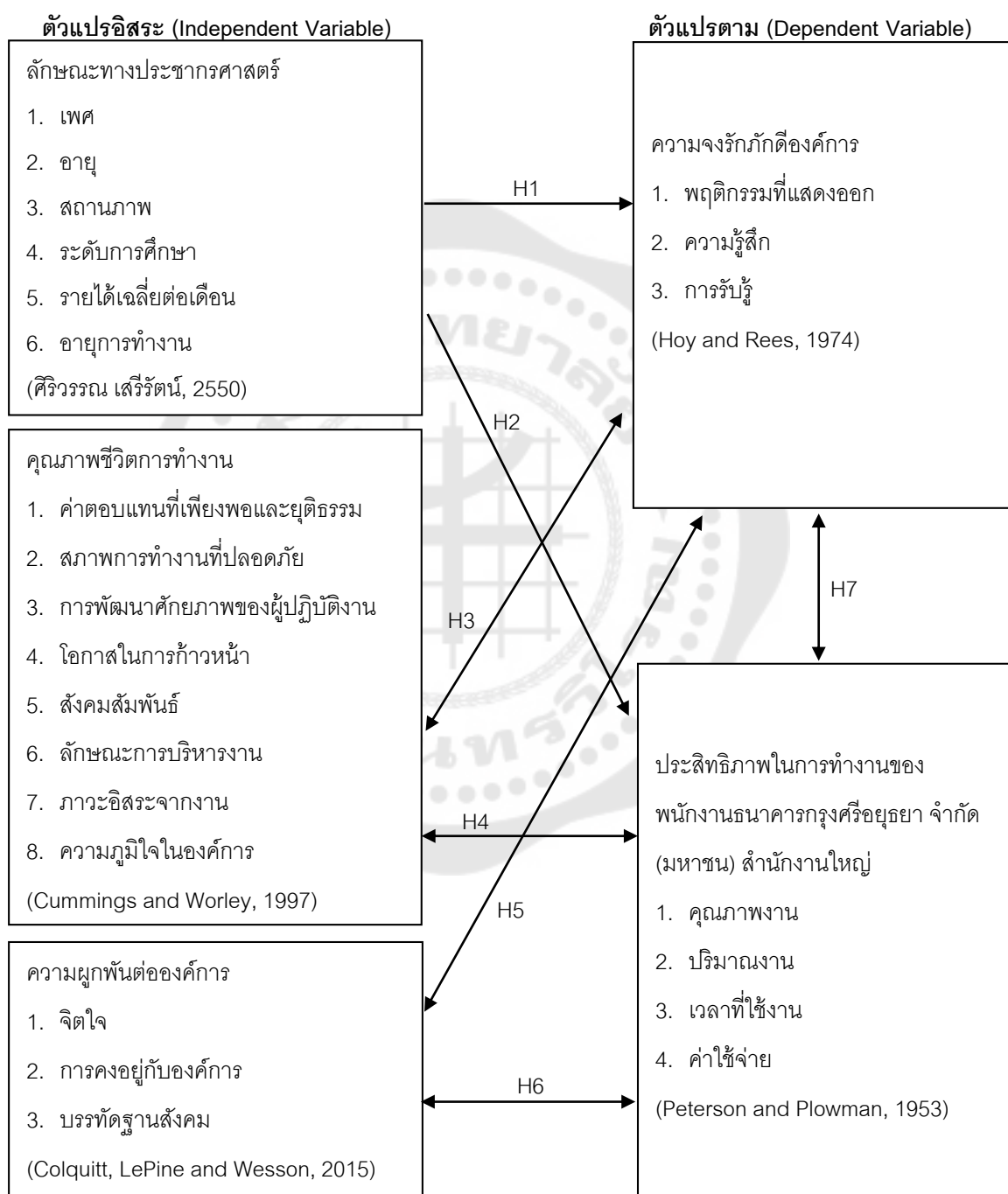
15.2 ปริมาณงาน คือ ผลงานที่ได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามกำหนดในแผนงาน หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

15.3 เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการทำงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

15.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ ลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ การใช้ทรัพยากรของธนาคาร เช่น เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน

2. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

6. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

7. ความจงรักภักดีองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาทางสถิติเกี่ยวกับประชากรในด้านอัตราการเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการกระจาย เป็นต้น รวมทั้งผลกระทบที่มีต่อสถานะทางสังคม และเศรษฐกิจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา รายได้ เป็นต้น มักใช้เป็นเกณฑ์การแบ่งส่วนการตลาด หรือกำหนดตลาดเป้าหมาย นอกจากนี้ยังสามารถนำมาศึกษาลักษณะจิตวิทยาได้ด้วย ซึ่งคนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. เพศ ที่แตกต่างกัน มีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น เพศหญิงมีทัศนคติความคิดที่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจมากกว่า ต่างกับเพศชายที่มักจะใช้เหตุผล ข้อเท็จจริงในการตัดสินใจ สำหรับเพศกับการทำงานนั้น พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันน้อยมากในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงาน แต่พนักงานเพศชายจะมีลักษณะการทำงานเชิงรุก ชอบงานที่ท้าทายและคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

2. อายุ ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักมีอิสระทางความคิด มักจะชอบคิดนอกกรอบ เชื่อในอุดมการณ์ รักความเสมอภาค

ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ใจร้อน กล้าได้กล้าเสียมากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า ขณะที่คนที่อายุมาก มักจะมีความคิดแบบอนุรักษ์นิยม คิดอย่างละเอียดรอบคอบ คิดรอบด้าน คำนึงถึงความปลอดภัย และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นมากกว่า ทำให้กระบวนการตัดสินใจช้ากว่าคนอายุน้อย คนที่มีอายุมาก จึงถูกชักจูง หรือทำให้เปลี่ยนใจยากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า สำหรับอายุกับการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นมักจะไม่อยากย้ายที่ทำงาน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานนาน มักได้สิทธิประโยชน์จากองค์กร เช่น ผลตอบแทน สวัสดิการ จำนวนวันลาพักผ่อนที่มากขึ้น ตรงกันข้ามกับพนักงานที่อายุน้อยมักจะเปลี่ยนงานบ่อยกว่า เพราะต้องการประสบการณ์การทำงานใหม่ๆ และงานที่ท้าทายกว่า

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ทักษะคิด และการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารเพราะมีความรู้และเข้าใจสารได้ดี และมักจะใช้เหตุผล ข้อเท็จจริงจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือประกอบการตัดสินใจ ในขณะที่คนมีการศึกษาน้อย มักเชื่อข่าวสารต่างๆ โดยง่าย ปราศจากการพิจารณาถ่วงท่วงอย่างถี่ถ้วนก่อน การตัดสินใจ จึงมีแนวโน้มที่จะถูกชักจูงให้เปลี่ยนใจได้ง่ายกว่าคนที่มีการศึกษาสูง สำหรับการทำงาน พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่ามักจะเข้าใจกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนมากกว่า และสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่า

4. รายได้ เป็นปัจจัยสำคัญทางด้านการตลาดที่ใช้เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการใช้จ่ายสินค้า ประกอบกับรสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา เพื่อกำหนดตลาดเป้าหมายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น สำหรับการทำงาน รายได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่จูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพนักงานที่ได้ค่าตอบแทนระดับที่พึงพอใจ ยุติธรรม ก็จะทุ่มเททำงานด้วยความเต็มใจ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2553) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้บริหารสามารถที่จะคาดการณ์พฤติกรรมพนักงานได้ถึง ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจากแต่ละคนได้ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับผู้นปฏิบัติงานโดยตรง หรืออาจเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่

1. อายุ เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้น มีแนวโน้มที่จะพอใจในงานมากขึ้น สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ในการทำงานได้ดีขึ้น มีประสบการณ์ทำงานมาก มีความคาดหวังในระดับต่ำ เป็นต้น

2. ระดับอาชีพ คนที่มีระดับอาชีพสูง มักจะมีความพึงพอใจในค่าจ้างที่ดี ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ งานที่ได้ใช้ความสามารถหลากหลาย งานที่มีเกียรติ เป็นต้น

3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้อบรมมาให้ทำงานในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายสูงด้วย

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) อ้างถึงใน เปรมกมล หงษ์ยนต์ (2562) กล่าวว่าไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ความอาวุโสในที่ทำงาน เป็นต้น จะมีลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล การที่พนักงานในองค์กร มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ หรือภูมิหลังของแต่ละบุคคล

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม ทักษะคติ ความต้องการ และเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น เพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบในการทำงานมากกว่าเพศชาย คนที่อายุมากจะมีความคิดแนวนอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ส่วนคนอายุน้อยจะมีความคิดสร้างสรรค์ และปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคิดเชิงลึกและมีวิสัยทัศน์ มีความต้องการ และเป้าหมายในชีวิตที่สูงกว่าคนที่มีระดับการศึกษาน้อย เป็นต้น โดยการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร สร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำงาน หากบุคลากรได้รับการตอบสนองของความ ต้องการจากองค์กร ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทำงานอย่างมีความสุข และมีความรู้สึกที่ดี ต่องาน ส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กร เช่น ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร กำไรของกิจการ เพิ่มขึ้น เพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า มีนักวิชาการและนักวิจัยหลาย ท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) อ้างถึงใน ธันยพัฒน์ พิรุณโปรย (2554) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการของพนักงาน และสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานทั้งด้านค่าตอบแทน จำนวนชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

UNESCO (1978) องค์การยูเนสโก ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต คือ ความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่ได้รับ ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัย และทรัพยากร เป็นต้น โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านภาวะวิสัย เป็นการศึกษาข้อมูลที่สามารถวัดได้ บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง เช่น ข้อมูลทางประชากร เศรษฐกิจ และการศึกษา เป็นต้น
2. ด้านอัตวิสัย เป็นศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึก และทัศนคติในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นการวัดจากคำตอบด้านความรู้สึก ความนิยม ความคิดเห็น การตัดสินใจ และความเชื่อของกลุ่มบุคคลที่ศึกษา

องค์การยูเนสโก ยังได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า พื้นฐานคุณภาพชีวิตของประชากรสามารถพิจารณาได้จาก

1. รายได้ครอบคลุมที่พอเพียงแก่การดำรงชีพในชีวิตประจำวัน
2. การมีอาชีพ การงานที่มั่นคง
3. การศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน
4. โอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง
5. การมีเอกราชของประเทศโดยปราศจากการแทรกแซงจากรัฐบาลอื่น

Delamotte และ Takezawa (1984) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายโดยรวม หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ ผลประโยชน์ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสิ่งดังกล่าวนี้ เป็นแรงจูงใจพนักงานในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์การ
2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่เจาะจง หมายถึง การปรับปรุงลักษณะงานในองค์การ โดยเฉพาะงานด้านบุคลากร ควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ในการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล รวมไปถึงการเข้าใจความต้องการของพนักงานในด้านความพึงพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงาน
3. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยสรุป หมายถึง การคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการทำงาน การปรับปรุงสภาพการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการ

ทำงาน นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังมีความหมายครอบคลุมถึงเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

Efraty และ Sirgy (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของพนักงานที่มีความต้องการหลากหลาย และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กรก็จะมีความรู้สึกที่ดี มีความสุขในการทำงาน ยิ่งองค์กรตอบสนองความต้องการได้มากเท่าใด คุณภาพชีวิตการทำงานก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น

Robbins (2001) อ้างถึงใน ณิชามัทธ ม่วงคำ (2559) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรได้สนองตอบความต้องการของพนักงาน ด้วยการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้องค์กรมีความเจริญเติบโต

Bateman และ Snell (1999) อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพการใช้ชีวิตในที่ทำงานโดยรวมของบุคคลากรในที่ทำงาน และบรรยากาศในสถานที่ทำงาน รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์กร

Corsini (2002) อ้างถึงใน ธิปไตย โพธาทอง (2556) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การเพิ่มขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ทั้งทางกายภาพและจิตใจ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน การออกแบบงาน วางแผนด้านความก้าวหน้าในการทำงาน การลดความเครียด การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพของการทำงาน

ปัญญา สัตยกาญจน์ (2550) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การที่บุคคลมีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีการดำเนินชีวิตที่พร้อมในทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และจิตใจ รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี รู้จักรักตนเองและผู้อื่น สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้เป็นอย่างดี

ดุสิตา เครือคำบัว (2551) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อสนับสนุนหรือเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และมีสุขภาพจิตที่ดี ตอบสนองตามความคาดหวัง และความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจการตอบแทนทั้งในรูปแบบค่าจ้าง สวัสดิการ หรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ดี

สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม (2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจจากการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การเป็นที่ยอมรับ ความก้าวหน้าในการทำงาน การพัฒนาความสามารถและการได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน

ชุดิกาญจน์ เปาทุย (2553) ได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน อาทิเช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันภายในที่ทำงาน ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังหมายถึง การปรับปรุงโครงสร้างองค์การ และลักษณะการทำงาน การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจในงาน

ธีรวิมล ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการของพนักงานและสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน โดยการพิจารณาด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอย่างปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การจัดสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านส่วนตัว และการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม

กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความสุขที่ได้รับจากการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

วรรณา วงษ์ธง (2558) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกดีจากการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้ามั่นคง การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับของสังคม การได้รับความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและต่อองค์กร ทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียังมีส่วนช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้อีกด้วย

นิศาภัทร ม่วงคำ (2559) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุขทั้งกายและใจ จากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความสุขทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การ

อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีความสุขทางจิตใจ ได้แก่ การได้รับความรัก ความอบอุ่น การยอมรับจากสังคม และความมั่นคงทางจิตใจ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกพึงพอใจ และมีความสุขในการทำงานจากการที่องค์กรตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิต และสวัสดิการที่ดี การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพการทำงาน การส่งเสริมให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันอย่างเป็นกันเอง รวมทั้งสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคล เป็นการศึกษาระบบคุณค่า สภาพแวดล้อมตัวบุคคล และสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ที่มีความเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตตามค่าครองชีพที่เหมาะสม สำหรับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม คือ การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เท่าเทียมกับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบที่คล้ายกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียม

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัย สภาพการทำงานไม่เสี่ยงภัยอันตราย และมีความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้สำหรับการทำงานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายในการทำงาน

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง บุคลากรสามารถนำความรู้ และความสามารถมาใช้ในการทำงาน หรือเพิ่มความสามารถให้บุคลากร มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ หรืองานใหม่ๆ ที่ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น นอกจากนี้องค์กรต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร หรือในสายงาน สำหรับความมั่นคง หมายถึง บุคลากรมีความรู้สึกว่าการมีความมั่นคง และมีความมั่นใจว่าองค์กร หรือบริษัทจะไม่ล้มละลาย อีกทั้งมีความมั่นใจว่าองค์กรจะไม่ให้ออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้และใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่า และมีความท้าทายในการทำงาน และได้ใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ รวมทั้งให้ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การรู้สึกว่าคุณค่า และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ปราศจากความขัดแย้ง บุคลากรทุกคนมีความเสมอภาค และโอกาสในการทำงานเท่าเทียมกัน บรรยากาศในการทำงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

6. สิทธิในการทำงาน หมายถึง บุคลากรมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้รับสวัสดิการ และรางวัลต่างๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้อื่น และมีสิทธิความเป็นส่วนตัว ไม่ถูกละเมิดเรื่องส่วนตัวเมื่ออยู่นอกเวลาทำงาน

7. ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง บุคลากรสามารถจัดให้ชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสมดุลกันได้อย่างเหมาะสม นั่นคือ องค์การต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป โดยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อสามารถใช้ชีวิตส่วนตัว และใช้ชีวิตกับครอบครัวได้อย่างอิสระ

8. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกทำงาน หรือกิจกรรมที่ทำนั้น เป็นประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงองค์การของตนเองได้ทำประโยชน์ต่อสังคม เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าในอาชีพการงาน และความรู้สึกภูมิใจในองค์การ เช่น ความรู้สึกของบุคลากรที่รู้ว่าองค์การของตนเองมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านสิ่งแวดล้อม การทำประโยชน์และช่วยเหลือสังคม การให้ความรู้ด้านต่าง ๆ กับชุมชน เป็นต้น รวมถึงชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดีขององค์การ

Cummings และ Worley (1997) อ้างถึงใน กฤษวรรณ หน่องมา (2554) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะต่างๆ เหมือนกัน 7 ข้อ โดยข้อที่แตกต่างกัน คือ ข้อที่ 8 ของ Walton นั้น เป็นเรื่องของงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม แต่ Cummings และ Worley นั้น จะเป็นเรื่องของความภาคภูมิใจในองค์การ ซึ่งแนวคิด 8 ข้อ ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอสอดคล้องกับมาตรฐานของสังคม และเพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะ

เศรษฐกิจปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ารวยได้หรือค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้กับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่ไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และสถานที่ทำงานไม่มีความเสี่ยงอันตราย

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าชีวิตการทำงานมีคุณค่า และมีความรู้สึกท้าทายจากงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานที่เข้าใหม่สามารถมีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานเท่าเทียมกับพนักงานในองค์กรคนอื่น และได้รับการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคตได้ รวมทั้งได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งในองค์กรอย่างเท่าเทียมกันกับผู้อื่น

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคคลได้มีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อย่างอิสระโดยปราศจากอคติ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน บรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นกันเอง เป็นมิตร มีความอบอุ่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การบริหารงานที่มีความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานอย่างมีเหมาะสมและเท่าเทียมกัน พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในชีวิต ทั้งช่วงเวลาที่ทำงานและช่วงเวลาที่อิสระจากงาน สามารถวางแผนใช้ชีวิตในการทำกิจกรรมส่วนตัวกับครอบครัวได้อย่างอิสระ

8. ด้านความภูมิใจในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง ได้รับรู้ว่าการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม

Huse และ Cummings (1985) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) แล้วนำมาประยุกต์ ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกได้เป็นลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การที่องค์กรจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยเหมาะสม ปลอดภัย เป็นสถานที่ทำงานที่ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายของพนักงาน

2. รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับค่าครองชีพพื้นฐาน พนักงานมีความรู้ดีกว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากบริษัทหรือองค์กรอื่น

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง องค์กรมีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งหน้าที่การงานที่มั่นคง

4. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของตนเองจากงานที่ได้รับมอบหมายได้ทำงานที่หลากหลาย และงานที่ท้าทาย

5. ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม เคารพในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

6. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา บรรยากาศการทำงานมีความเป็นกันเอง อ่อนน้อม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การได้รับร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี และมีโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

7. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลสามารถใช้ชีวิตได้สมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอเพื่อใช้ชีวิตส่วนตัว

8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจของพนักงานที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าการได้ทำประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

Delamotte และ Takezawa (1984) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การได้รับการคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ความปลอดภัยจากการทำงานและสุขภาพพลานามัย หมายถึง การที่องค์กรสถานที่ในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ มีการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และการเจ็บป่วยจากการทำงาน

1.2 ชั่วโมงการทำงาน หมายถึง การที่องค์การจัดให้พนักงานมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และมีช่วงเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ โดยอาจจัดให้มีการเพิ่มวันหยุดพิเศษ หรือจัดการทำงานในลักษณะยืดหยุ่น

1.3 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การมีเสถียรภาพในการจ้างงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการเลิกจ้างกรณีที่เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งองค์การต้องกำหนดให้มีแผนร่วมกันระหว่างนายจ้าง และตัวแทนของลูกจ้าง ในการกำหนดเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสม และเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคน

2. การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน หมายถึง สิทธิตามกฎหมาย ที่พนักงานจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากองค์การ ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงานคนใดคนหนึ่ง ทั้งในเรื่องของกระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน วินัยและการลงโทษ การเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือการเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม หมายถึง การคุ้มครองสภาพการจ้างของบุคคลอย่างเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการทำงานต่าง ๆ จะต้องได้รับการยินยอมจากพนักงาน เช่น การเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน การเปลี่ยนสถานที่ทำงาน รวมถึงการคุ้มครองสภาพการจ้างตามกฎหมายที่พนักงานพึงได้รับ

2.2 การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในฐานะที่เป็นกลุ่ม หมายถึง การที่องค์การปฏิบัติต่อคนแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน องค์การต้องไม่คำนึงถึงการแบ่งชนชั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ เชื้อชาติ สีผิว ความเห็นทางการเมือง หรือพื้นฐานทางสังคม

3. การมีอำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ขององค์การ ผ่านกระบวนการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อลดความแตกแยกอันเนื่องมาจากการขาดอำนาจในการตัดสินใจของบุคคล

4. การได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถ หมายถึง การที่องค์การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับพนักงาน งานมีความท้าทายและมีคุณค่าต่อองค์การ ส่งผลให้พนักงานเกิดความภูมิใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย การเพิ่มความท้าทายของงาน ทำงานที่หลากหลาย รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าสำหรับงาน เช่น การสับเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน การเพิ่มหน้าที่การรับผิดชอบ การมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถที่สูงขึ้น เป็นต้น

5. ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต หมายถึง การที่องค์การเอาใจใส่ต่อพนักงานทั้งในเวลางาน และการดำรงชีวิตนอกเวลางาน รวมไปถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อพนักงานและสังคม นั่นคือ

5.1 ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ หมายถึง การที่องค์การแสดงความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำที่ส่งผลต่อสังคมโดยรวม เช่น การทำกฎระเบียบเรื่องการกำจัดของเสียต่างๆ เพื่อไม่ให้กระทบกับสังคมและชุมชน

5.2 ชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัวและการพักผ่อน หมายถึง การที่องค์การจัดให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนที่เหมาะสมและเพียงพอ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เวลาที่ว่างจากการทำงานกับชีวิตครอบครัว หรือกิจกรรมยามว่างต่าง ๆ ที่สนใจ

5.3 ชีวิตการทำงาน สถานะทางสังคมและชนชั้นทางสังคม หมายถึง การที่องค์การให้สิทธิทางสังคมเท่าเทียมกัน หรือพยายามลดความเหลื่อมล้ำระหว่างพนักงานระดับต่าง ๆ ให้น้อยลง เช่น ห้องทำงานส่วนตัว ห้องอาหาร โต๊ะทำงาน และเก้าอี้ทำงาน เป็นต้น

5.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การมีเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือเพิ่มเงินเดือนให้กับพนักงานอย่างมีเหมาะสม ได้แก่ อายุงาน ระดับการศึกษาสูงสุด และการฝึกอบรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เข้ากับความต้องการในแต่ละช่วงชีวิตได้

Shrovan (1983) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1. การพัฒนาด้านการดำเนินการ คือ การพัฒนาวิธีการดำเนินการต่างๆ ภายในองค์การที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ปรับปรุง และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคคลากรในองค์กร

2. การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ คือ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ การยกย่อง ยอมรับความสามารถ และให้ความสำคัญกับความคิดของบุคคลอื่น ส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลผลิตขององค์การเพิ่มมากขึ้น

3. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลในที่งาน การทำงานร่วมกันภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม การประสานงานที่ดี รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อผลงานที่ดีในระยะยาว

Umstot (1984) อ้างถึงใน พรพิตร ธรรมชาติ (2560) ได้เสนอแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

1. การออกแบบงานใหม่ (Work restructuring) คือ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ออกแบบงานใหม่ ให้มีความน่าสนใจ มีความท้าทายและดึงดูดให้พนักงานสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถได้มากขึ้น

2. การร่วมกันแก้ไขปัญหา (Participative problem solving) คือ การแก้ไข ปัญหาร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา โดยอาจจัดตั้งตัวแทนของทั้ง 2 กลุ่ม หรือการจัดตั้งกลุ่มงานคุณภาพ (Quality circles) เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3. การให้รางวัลและผลตอบแทน (Innovative reward system) การให้รางวัล หรือผลตอบแทน เพื่อเป็นการกระตุ้นในการทำงาน ได้ผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การให้เงินรางวัลพิเศษ กรณีผลงานเกินเป้าหมายที่กำหนด การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความ สะดวกสบาย และปลอดภัยมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นต้น

เนตรณัฐ์ ประยูรดา (2552) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีองค์ประกอบ แบ่งได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านบุคคล หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านสมดุล ช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ใช้สำหรับส่วนตัวที่เพียงพอและเหมาะสม

2. ด้านสังคม หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านความ ภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การได้มีส่วนในการสร้างคุณประโยชน์ และ รับผิดชอบต่อสังคม

3. ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านการได้รับ รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สำหรับการดำรงชีวิตตามมาตรฐาน เมื่อ เทียบกับรายได้และตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

4. ด้านกายภาพ หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้านสถานที่ ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สะดวกต่อการทำงาน ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

5. ด้านการบริหารงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชา บริหารงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม เคารพในสิทธิ รับฟังความคิดเห็นพนักงาน ให้ ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

6. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงาน การได้รับโอกาสการพัฒนาความสามารถในของงานที่ปฏิบัติกร ให้โอกาส ความก้าวหน้า และความมั่นคงในสายงานและอาชีพในอนาคต

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีประโยชน์ในการทำงานของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ โดยมีผู้วิจัยได้สรุปประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

Schuler และ Vandra (1989) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจ แรงจูงใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน

2. ผลผลิตและผลกำไรเพิ่มมากขึ้น อัตราการขาดงานลดลง

3. พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กรและเต็มใจทำงานมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น

4. ความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานลดลง ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันสุขภาพ และอัตราการร้องเรียนสิทธิจากการทำประกันที่ลดลง

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนหรือความสามารถในการปรับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. อัตราการสรรหาพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร ทำให้บุคคลภายนอกสนใจต้องการร่วมงานกับองค์กร

7. พนักงานมีความเอาใจใส่ในงานมากขึ้น เนื่องจากการได้รับการเคารพสิทธิการให้อำนาจการตัดสินใจ การมีส่วนร่วม และการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

Greenberg และ Baron (1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกมีกำลังใจและพึงพอใจในการทำงาน นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ลดอัตราการลาออกจากงาน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

Hackman และ Shuttle (1977) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลดีต่อการทำงานเป็นอย่างมาก คือ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ดีต่องาน และดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต พนักงานต้องการพัฒนาตนเองให้ทำงานอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ ส่งผลให้ได้ผลผลิตและบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

จุฑาพร กบิลพัฒน์ (2554) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ได้จากการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ผลงานออกมาดี มีคุณภาพมากขึ้น การขาดงานลดลง ของเสียที่เกิดจากการผลิตลดลง สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหารได้อย่างราบรื่น และทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิตและคนอื่นๆ (2556) ได้กล่าวว่า การพัฒนาแนวคิดด้านคุณภาพชีวิตนั้น มีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงทศวรรษ 1950 มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการให้ความสนใจ เพื่อศึกษาความต้องการของพนักงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

นอกจากนี้ยังได้กล่าวอีกว่า การวิจัยด้านคุณภาพชีวิตนั้น มีการวิจัยกันอย่างกว้างขวางมาก โดยในช่วงแรกนักวิจัยส่วนใหญ่ได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นพื้นฐานในการวิจัย สังเกตได้จากงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2513 - 2522 เช่น งานวิจัยของ Harland (Harland, 1972) ในปี พ.ศ. 2515 ที่ให้นิยามคุณภาพชีวิตว่า เป็นความต้องการในด้านอาหาร การได้รับการบริการ ความอยากมีอยากได้ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Lui (Liu, 1975) ในปี พ.ศ. 2517 ที่แบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็นด้านกายภาพและด้านจิตใจ ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยนำเข้าทางด้านกายภาพ ได้แก่ อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ การบริการที่ดี อุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีคุณภาพ และความเป็นอยู่ที่ดี ส่วนปัจจัยนำเข้าทางด้านจิตใจที่วัดไม่ได้จะเป็นเรื่องของจิตวิญญาณที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก นึกคิด ความชื่นชอบ ความเป็นตัวตน และการมีคุณค่า

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) แบ่งชั้นของความต้องการมนุษย์เป็น 5 ชั้นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และความต้องการที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความต้องการด้านความปลอดภัยและมั่นคง

มากขึ้น ได้แก่ ความปลอดภัยทั้งในด้านการดำรงชีวิต และการทำงาน เช่น ต้องการความมั่นคงทางการเงินที่นายจ้างสัญญาจะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างที่แน่นอนในระยะยาว เป็นต้น

3. ความต้องการด้านความเป็นสมาชิกของสังคม ความต้องการด้านนี้เกิดจากธรรมชาติของมนุษย์ต้องการอยู่รวมกันในกลุ่ม อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม จึงเกิดความต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และอาจขยายเป็นความต้องการมีส่วนร่วมไปยังกลุ่มอื่นอีกด้วย

4. ความต้องการเกียรติยศและการยอมรับนับถือ ความต้องการด้านนี้เกิดจากมนุษย์ภายหลังจากที่ได้เข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มแล้ว ไม่อยากเป็นแค่เพียงสมาชิกในกลุ่มเท่านั้น แต่ยังต้องการเกียรติยศ การยอมรับนับถือจากกลุ่มด้วย เพื่อจะช่วยให้รู้สึกมั่นใจ รู้สึกมีเกียรติหรือการมีอำนาจ

5. ความต้องการบรรลุถึงความปรารถนาในชีวิตของตนเอง เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายหลังจากได้รับความต้องการในระดับอื่น ๆ มาแล้ว ซึ่งเป็นความต้องการให้บรรลุถึงความปรารถนาในชีวิตของตนเอง ซึ่งเป็นความต้องการที่สอดคล้องกับความใฝ่ฝันในชีวิตการเป็นมนุษย์ของเขา ที่เขาจะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้บรรลุความปรารถนานั้น ความต้องการแสดงออกถึงความสามารถของแต่ละบุคคลย่อมไม่เหมือนกันเพราะทุกคนมีความต้องการแตกต่างกัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ทราบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจพนักงานให้ทำงานกับองค์กรได้อย่างมีความสุข ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน สร้างความผูกพัน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน รวมทั้งประสิทธิผลที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Cummings และ Worley (1997) อ้างถึงในกุญชรวรรณ หนองมา (2554) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากเห็นว่ามียอดประกอบที่สำคัญในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ครอบคลุมและตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการ โดยองค์ประกอบดังกล่าว แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย 3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ 5. ด้านสังคมสัมพันธ์ 6. ด้านลักษณะการบริหารงาน 7. ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8. ด้านความภูมิใจในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร และความยั่งยืนขององค์กร ทั้งนี้เพราะหากบุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะเกิดความทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

Porter, Steers, Mowday, และ Boulian (1974) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งสามารถแสดงออกได้ 3 รูปแบบ คือ

1. การมีความเชื่อถือ ยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

3. ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

Buchanan (1974) ได้นิยามความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันกับองค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันทางใจที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยม วัตถุประสงค์ขององค์กร เสมือนหนึ่งว่าองค์กรนี้เป็นของตนเองเช่นกัน
2. การมีส่วนร่วมกับองค์กร คือ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจ

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความรู้สึกรัก และผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรโดยการแสดงตัวเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร

Mowday, Steers, และ Porter (1979) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการมีส่วนร่วมในองค์กรมีระดับการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ที่แนบแน่นกับ

บุคคลและองค์กร และสนับสนุนให้บุคคลอื่นในองค์กรมีความเต็มใจที่จะอุทิศตน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Meyer และ Allen (1997) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของตน มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์กร และการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Charles (2006) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความพยายามของบุคคลที่จะอุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงาน ใส่ใจในการทำงาน มุ่งมั่นที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ

จารุพันธ์ อธิธิอาวัชกุล (2553) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความเต็มใจของบุคลากรในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป มีทัศนคติที่เชิงบวกต่อองค์กร ยอมสละความสุขบางส่วนเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

ประมินทร์ เนาวกาญจน์ (2553) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยมของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยจะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ รวมทั้งมีความศรัทธา ยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร อีกทั้งยังมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

นันทกาญจน์ จันทวรา (2554) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป มีความเต็มใจ มีความเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อประโยชน์ขององค์กร นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นเชื่อมั่น ยอมรับและผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร โดยมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดและมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลเต็มใจ เสียสละ พยายามทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำงานให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของ

องค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คอยสนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น ภาควิชาใจที่จะบอกคนอื่นว่าเป็นสมาชิกขององค์กร

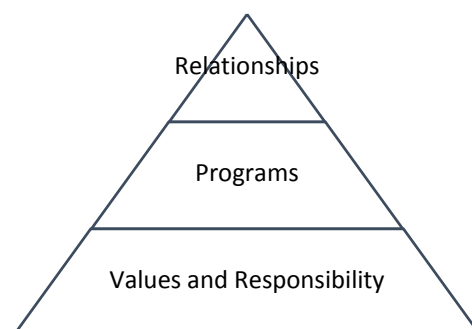
อิสรระ เทพอารักษ์ (2554) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงความเต็มใจที่จะสนับสนุนอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปในระยะยาว

พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล (2558) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่น โดยแสดงพฤติกรรมด้วยการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ยินดีเสียสละ ร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง และจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร อาจเกิดจากแรงจูงใจขององค์กร เช่น เงินเดือน โบนัส ผลตอบแทนต่างๆ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการเงินกู้ หรือการได้รับโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น จนรู้สึกไม่อยากไปจากองค์กร และต้องการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้กับองค์กรตลอดไป

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกผูกพันเชิงบวกต่อองค์กร มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ทุ่มเทการทำงานทั้งกายและใจเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรด้วยความเต็มใจ สร้างสรรค์ผลงานที่ดีมีคุณภาพ มีความภาคภูมิใจในองค์กร และต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปในระยะยาว

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Gubman (2003) อ้างถึงใน ณัฐนรี ตันติชูวงศ์ (2559) มีแนวคิดว่าความผูกพันประกอบด้วยความเชื่อมโยงกันของทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibility) โปรแกรม (Program) และความสัมพันธ์ (Relationship) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพลำดับชั้นของความผูกพัน (Engagement Hierarchy) ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ลำดับชั้นของความผูกพัน (Engagement Hierarchy)

Source : Gubman (2003). Increasing and Measuring Engagement, Retrieved from http://www.gubmanconsulting.com/writing_increasing.html

จากแผนภาพ สามารถอธิบายได้ว่า การจะเพิ่มความผูกพันให้เกิดในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กัน 3 ลำดับชั้น ดังนี้

1. คุณค่าและความรับผิดชอบ (Value and Responsibilities) เป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะการให้คุณค่าของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น จะส่งผลให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งคุณค่า ได้แก่ ความยุติธรรม การเคารพให้เกียรติกัน ความยอมรับ เชื่อถือ ความไว้วางใจ และการช่วยเหลือด้านสังคม ส่วนด้านความรับผิดชอบ คือ การออกแบบงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และความพร้อมในการจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างเหมาะสม เป็นต้น

2. โปรแกรมหรือโครงการ (Programs) ที่องค์กรจัดขึ้นให้กับพนักงานเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานก็อยากอยู่กับองค์กรต่อไป เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ การจัดอบรม พัฒนาทักษะความรู้ รวมถึงคุณภาพชีวิตของพนักงาน เป็นต้น หากองค์กรจัดหาปัจจัยเหล่านี้ได้ตรงความต้องการของพนักงาน จะช่วยให้พนักงานอยากทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ความสัมพันธ์ (Relationships) ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน มีผลอย่างยิ่งต่อการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในองค์กร พนักงานจะรู้สึกดีในการทำงาน และผูกพันต่อองค์กร

Mowday และคนอื่น ๆ (1979) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีองค์ประกอบ 2 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ให้ความร่วมมือและเต็มใจที่จะร่วมมือในการทำงาน ไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน เนื่องจากกลัวจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ หากลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยมีลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้

2.1 มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ คือ พนักงานมีความเชื่อว่าองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่นี้เป็นองค์การที่ดีที่สุด มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของขององค์การ

2.2 มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างมากทั้งทางกายและทางใจ เพื่อผลประโยชน์ขององค์การ ปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ในฐานะตัวแทนขององค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกเห็นพ้องกันระหว่างเป้าหมายขององค์การกับเป้าหมายของตน ทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายขององค์การและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

2.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

Porter และคนอื่น ๆ (1974) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ หมายถึง บุคคลมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ มีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นสถานที่ทำงานที่ดี และเหมาะสมกับตนมากที่สุด รวมถึงมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และการมีค่านิยมที่กลมกลืนกับพนักงานคนอื่น ๆ ในองค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์การ หมายถึง ความพร้อมที่จะทุ่มเทร่างกายและแรงใจ เพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิกขององค์การ และแม้ได้รับการเสนอให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าสำหรับงานที่มีลักษณะเดียวกัน ก็ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายออกจากองค์การเพื่อไปทำงานองค์การใหม่

นอกจากนี้ Steers (1977) อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การ 3 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้น เช่น อายุ เพศ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบส่วนตัว ความเป็นอิสระ วิธีการดำเนินชีวิต เป็นต้น

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเข้าใจในการทำงาน ความมีอิสระในงาน ลักษณะงานที่หลากหลาย ลักษณะงานที่ท้าทาย ลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น และโอกาสก้าวหน้าในงาน

3. ประสบการณ์ในการทำงาน คือ ประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์การ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์การ ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์การ เป็นต้น

โดยปัจจัยดังกล่าวข้างต้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีด้านความผูกพันขององค์การ ได้แก่ ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ ความตั้งใจอยู่ในองค์การ ความตั้งใจมุ่งมั่นทำงาน ความคงรักษาสภาพภาพการเป็นพนักงาน การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เป็นต้น

Porter, Lawler, และ Hackman (1975) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานว่า บุคคลที่ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานจะมีความผูกพันน้อยกว่าบุคคลที่มีอิสระในการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่จะมีอิสระในการออกแบบและกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง ซึ่งการที่บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองนั้น จะสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้อย่างดีและจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ในทางกลับกัน หากบุคลากรถูกควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด จะสร้างความกดดันในการทำงาน เมื่อมีแรงกดดันมากขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรเกิดปฏิกิริยาตอบโต้ด้วยการขาดงาน หรือลาออกจากงาน

Buchanan (1974) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ คือ การแสดงออกเห็นตรงกันกับเป้าหมายและค่านิยมที่มีต่อองค์การของพนักงาน
2. ความเชื่อมโยงกับองค์การ คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การในตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในองค์การ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ ต้องการทำงานอยู่กับองค์การต่อไปในระยะยาว หรือจนเกษียณอายุการทำงาน

Meyer และ Allen (1997) ได้แบ่งองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านจิตใจ (Affective) คือ ความรู้สึกผูกพันที่มาจากอารมณ์ของพนักงานในความต้องการที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ
2. ด้านการคงอยู่ (Continuance) ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากการตระหนักถึงต้นทุนและสูญเสียผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์การ ซึ่งหากทำงานกับองค์การต่อไปจะได้รับประโยชน์มากกว่าการเสียประโยชน์ เช่น เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น
3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative) คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือการเป็นหนี้บุญคุณที่ทำให้ต้องอยู่ในองค์การเพื่อเป็นการตอบแทน การอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องเหมาะสมในสังคม

นอกจากนี้ Meyer และ Allen ยังได้กล่าวเสริมอีกว่า แนวคิดความผูกพันต่อองค์การ ทั้ง 3 ด้าน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลแต่ละคนกับองค์การเข้าด้วยกัน อย่างไรก็ตาม การเชื่อมโยงของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูง หมายถึง ความต้องการอยู่ (want to) เพราะความรักและผูกพันกับองค์การ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูง หมายถึง คนที่มีความจำเป็นต้องอยู่ (need to) เพราะไม่อยากสูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนลงแรงไป ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง จะมีความคิดว่าสมควรที่จะอยู่ (ought to) เพื่อความถูกต้องทางสังคม เพราะการออกจากงานจะทำให้องค์การ ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเดือดร้อน ซึ่งแนวความคิดนี้มีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Colquitt, LePine และ Wesson ดังนี้

Colquitt, Lepine, และ Wesson (2015) กล่าวว่าไว้ว่าความผูกพันต่อองค์การมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การเป็นอย่างมาก ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาคนเก่ง ให้คงอยู่กับองค์การต่อไป เพราะการที่จะจ้างงานพนักงานใหม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ได้แก่ ค่าสรรหาพนักงาน ค่าการปฐมนิเทศ ค่าฝึกอบรม รวมถึงค่าใช้จ่ายอย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ขวัญ กำลังใจลดลง สูญเสียความรู้ขององค์กร สูญเสียผลผลิต เป็นต้น โดยได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์การ เป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (affective commitment)
2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (continuance commitment)
3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสังคม (normative commitment)

ความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 แบบดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำรวมกันจะก่อให้เกิดความรู้สึกโดยรวมทางด้านการผูกพันต่อจิตใจที่มีต่อองค์การ และแต่ละบุคคลจะให้ค่าของความสำคัญที่ต่างกันไปในแต่ละแบบ บางคนใช้ความเป็นเหตุผลและความระมัดระวังในการพิจารณาที่จะอยู่กับองค์การ สำหรับบางคนใช้อารมณ์และสัญชาตญาณมากกว่าที่จะคิดคำนวณ ประเมินค่าความเสียหายหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ และความผูกพันต่อองค์การของบุคคลไม่ได้มีต่อองค์การเท่านั้น แต่ยังมีความผูกพันกับผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ ทีมงานบางกลุ่ม หรือเพื่อนร่วมงานในกลุ่ม ซึ่งเรียกว่าจุดรวมความผูกพันต่อองค์การ (focus of commitment) หมายถึงบุคคล สถานที่ สิ่งของต่างๆ ที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ตัวอย่างเช่น บุคคลเลือกที่จะอยู่กับนายจ้างคนปัจจุบันเพราะมีความรู้สึกผูกพันกับทีมงานของตน บุคคลมีความกังวลเกี่ยวกับความสูญเสียรายได้ และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น และบุคคลรู้สึกถึงสัญญาหรือข้อผูกมัดกับผู้จัดการ เป็นต้น

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective commitment) เป็นการแสดงออกถึงความผูกพันด้านอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อองค์การ พนักงานจะตัดสินใจอยู่เพราะความต้องการที่จะอยู่ (want to) และจะรู้สึกเสียใจถ้าออกจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจแสดงถึงการยอมรับของบุคคลในเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจพยายามทำงานแทนองค์การ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และกลุ่มบุคคลมีอิทธิพลอย่างมาก ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มจะทำให้พนักงานมีความผูกพันและต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป แต่ถ้าพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือมีเพื่อนร่วมงานเพียงคนเดียว อาจเป็นเหตุให้ตัดสินใจออกจากงานได้ง่าย และหาก

พนักงานหรือกลุ่มของพนักงานมีความสนิทสนมและความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นกับผู้ที่ต้องการออกจากงาน ก็จะทำให้พนักงานเหล่านี้มีโอกาสมากที่จะลาออกจากงานตามไปได้

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกเป็นกังวลเมื่อต้องออกจากงาน เมื่อคำนึงถึงต้นทุนทั้งหมดที่ได้ลงทุนไป เช่น การใช้แรงกายในการทำงาน เวลาที่ใช้ไปกับการทำงาน เป็นต้น เทียบกับผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อทำงานต่อกับองค์การและค่าความเสียหายเมื่อออกจากงาน พนักงานจะตัดสินใจอยู่เพราะความจำเป็นที่จะต้องอยู่ (need to) เนื่องจากอาจไม่สามารถหางานอื่นที่ดีกว่าได้ หรือรู้สึกว่าตนเองมีความเชี่ยวชาญในงาน และเริ่มมีความชอบและสนุกกับงาน เมื่อเห็นถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ เช่น รางวัลที่เป็นตัวเงิน การได้รับผิตชอบในงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ คือ การขาดทางเลือกในการจ้างงาน พนักงานไม่มีที่อื่นให้ไป ดังนั้นความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การจะสูงขึ้น ซึ่งทางเลือกในการจ้างงานที่ต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ อัตราการว่างงาน ทักษะและความสามารถในการทำตลาด ยิ่งไปกว่านั้น ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่จะเน้นและความสำคัญเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในเรื่องส่วนตัว และครอบคลุมมากกว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจและความผูกพันต่อองค์การทางบรรทัดฐานของสังคม เพราะสิ่งที่ทำให้พนักงานยึดมั่นในงานอย่างลึกซึ้งซึ่งมาจากเหตุผลเกี่ยวกับงาน และไม่เกี่ยวกับงาน การยึดมั่นในงานอย่างลึกซึ้ง เป็นความเชื่อมโยงของบุคคลกับองค์การซึ่งพวกเขารู้สึกว่าตัวเขาเหมาะกับองค์การ และต้องการจะเสียสละเพื่อการเปลี่ยนแปลงในงาน

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสังคม (Normative commitment) เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกผิดเมื่อต้องออกจากงาน (sense of guilt) มีการพิจารณาถึงการที่จะตัดสินใจอยู่หรือออกจากงานเป็นสิ่งที่ถูกหรือผิด พนักงานตัดสินใจที่ควรจะต้องอยู่ (ought to) เพราะเหตุผลตามข้อผูกพันที่มีกับองค์การ (obligation-based reason) ซึ่งการจะสร้างความรู้สึกให้พนักงานมีข้อผูกพันกับองค์การนี้ สามารถทำได้สองแนวทาง วิธีแรก คือ การสร้างความรู้สึกรู้ว่าพนักงานเป็นหนี้ต่อองค์การ อาจจะกระทำโดยการใช้งบประมาณในการอบรม และพัฒนาพนักงาน เพราะเป็นเหมือนข้อสัญญากับพนักงานว่าพวกเขาจะต้องใช้คืนโดยการทำงานต่อไปให้กับองค์การ อีกวิธีในการสร้างข้อผูกพันที่มีกับองค์การ คือ การเป็นส่วนหนึ่งของการองค์การกุศล เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสามารถจะช่วยดึงดูดพนักงานใหม่ๆ ให้มาทำงานกับองค์การได้ รวมทั้งสามารถช่วยให้พนักงานที่ยังคงอยู่กับองค์การสร้างความรู้สึกลึกๆ ด้านความผูกพันต่อองค์การทางบรรทัดฐานของสังคม

Greenberg (1996) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 ข้อ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์การเพราะมีความเชื่อว่า การลาออกจากงานจะทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์การในเวลาที่ผ่านมา เช่น ประโยชน์ที่ได้จากการเกษียณอายุ สวัสดิการที่ได้มากขึ้นตามอายุงาน มิตรภาพ เป็นต้น พนักงานยังคงทำงานอยู่กับองค์การเพราะไม่ต้องการสูญเสียสิ่งเหล่านี้ อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์การระดับสูง

2. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง การที่บุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์การ เพราะเห็นพ้องกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ คนที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกมาก จะเป็นคนที่เห็นพ้องกับสิ่งที่องค์การกำลังทำอยู่ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่องค์การกำลังดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง การที่บุคคลต้องการทำงานกับองค์การ อันเนื่องมาจากแรงกดดันจากคนอื่น คนที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานมากจะมีความกังวลมากกว่าคนอื่น โดยจะมีความกังวลว่าหากลาออกแล้วจะทำให้ นายจ้างผิดหวัง หรือกังวลว่าเพื่อนร่วมงานอาจจะคิดกับตนในทางที่ไม่ดี เป็นต้น

Miner (1992) ได้แบ่งแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเสมอต้นเสมอปลาย กล่าวคือ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ จะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมในการทำงานอย่างมั่นคงต่อเนื่อง ไม่คิดลาออกจากงาน หรือโยกย้ายเปลี่ยนงาน และจะพยายามรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการทุ่มเททำงานในองค์การ และเป็นการยากที่จะได้รับจากที่ทำงานอื่น

2. ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่า คำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติของความเชื่อมั่น ยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ จึงมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงานให้กับองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการที่จะรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

พดิน แดงจวง (2554) ได้กล่าวถึง แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้หลักจิตวิทยาเข้ามาช่วยในกระบวนการมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดความรัก และความผูกพันต่อองค์การ ทำ

ให้เกิดการอยากเรียนรู้ มีความภูมิใจในองค์กร ส่งผลให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งการที่จะทำให้บุคลากรเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กรได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คือ การส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาทั้งความรู้ และความสามารถอย่างเหมาะสมนับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเมื่อเกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน จะส่งผลให้เกิดความรักและอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่พร้อมจะช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป

2. การสื่อสารในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความเข้าใจอันดีและผูกพันในองค์กร อันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม และผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ง่าย

3. การตอบสนองความต้องการ เช่น การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงานในองค์กร เพื่อดูแลให้พนักงานมีความสุขทั้งกายและใจแบบยั่งยืน ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานที่ดีขององค์กร ทำให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบทั้งด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งเป็นความรู้สึกรักองค์กร มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ยอมรับ เชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร และแสดงออกทางพฤติกรรมโดยทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร พุดถึงองค์กรในด้านดี และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Colquitt, LePine และ Wesson (2015) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. ด้านจิตใจ หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่เชื่อมโยงถึงความผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กร 2. ด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป ไม่ต้องการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากที่ทำงานปัจจุบัน เนื่องจากกลัวการสูญเสียประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร หรือกลัวว่าที่ทำงานใหม่จะให้ในสิ่งที่ต้องการไม่ดีเท่ากับที่ทำงานปัจจุบัน 3. ด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องด้วยเหตุผลทางจริยธรรม โดยมีความกังวลว่าการลาออกจากองค์กรเป็นการกระทำที่ไม่สมควร เพราะองค์กรได้ให้ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผลตอบแทนสวัสดิการ รวมทั้งการลงทุนด้านการพัฒนาความรู้ให้แก่ตน หรือจะทำให้นายจ้างและเพื่อน

ร่วมงานผิดพลาด เป็นต้น ซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้หลายมิติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา จะสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรพบว่า มีนักวิชาการที่ทำการศึกษาลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดของความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนี้

ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

Sheldon (1971) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลแต่ละคนกับ องค์กร และมีการประเมินองค์การไปในทางที่ดี ทำให้มีความพยายามตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Kanter (1968) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดี หมายถึง ความเต็มใจของ บุคคลที่จะคงอยู่ในสังคม มีความผูกพันและต้องการที่จะเป็นสมาชิกอยู่ในสังคม มีความสัมพันธ์ที่ ดีกับบุคคลอื่นในสังคม

Marsh และ Manari (1977) ได้ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็น ความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ยอมรับเป้าหมายหลัก ขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลบวกต่อองค์กร

Steers (1977) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะ ของบุคคลที่แสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร มีความพยายาม มุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ สรรค์สร้างผลงานที่ดี เพื่อประโยชน์ของ องค์กร ให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดี ต่อองค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร

Robbins (2001) อ้างถึงใน วิภา จันทรรักษ์ (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความ จงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความสุขทั้งกายและใจในการทำงาน มีความต้องการ

เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น รวมถึงการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

Alfred (1982) อ้างถึงใน ถิรวัฒน์ ศรีอนุชาติ (2556) ให้ความหมายคำว่า ความจงรักภักดี เป็นเสมือนข้อผูกมัดที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หรือทั้งสองฝ่ายได้ตกลงใจที่จะช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ปราศจากผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้งานสำเร็จ ความจงรักภักดี ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในเรื่องของความร่วมมือที่จะนำไปสู่การรวมกันเป็นหนึ่งเดียว

McCarthy (1998) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร และนำมาไปสู่ความจงรักภักดี

Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รู้สึกเป็นพวกเดียวกัน บรรณาธิที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกรักในองค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องจากองค์กรมีสิ่งจูงใจ หรือตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเพียงพอ ทำให้อยากทำงานอย่างมีความสุข จนอยากทำงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว โดยไม่คิดอยากจะลาออกจากองค์กร

จิรภัคร เอนกวิถิ (2557) กล่าวว่า ความจงรักภักดี หมายถึง การที่สมาชิกขององค์กรมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรในทุกๆ ด้าน ทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ เต็มความสามารถ พร้อมทั้งจะทำงานเพื่อองค์กรตลอดไป แม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกในองค์กรก็ตาม

เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร มีทัศนคติที่เชิงบวกต่อองค์กร อุทิศตนในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างตั้งใจและเต็มความสามารถ ปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร อีกทั้งมีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปโดยไม่คิดลาออกจากองค์กร

จากความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กรข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จนนำมาสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ อุทิศทั้งกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มุ่งมั่นที่จะสร้างความ

เจริญเติบโตให้กับองค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งพูดถึงองค์กรในทางที่ดี นอกจากนี้ ยังมีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปในระยะยาว แม้ว่าองค์กรจะประสบปัญหาเศรษฐกิจหรือปัญหาใดก็ตาม

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

Hoy และ Rees (1974) อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ (2552) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออก ซึ่งเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร นั่นคือ ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกก็จะน้อยลงเท่านั้น ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) ซึ่งเครื่องชี้วัดความจงรักภักดี แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้ ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) คือ การแสดงออกทางด้านพฤติกรรมมาจากทัศนคติ หากมีทัศนคติทางบวกกับองค์กรด้านจงรักภักดี ก็จะแสดงออกถึงความเต็มใจ มุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมสนับสนุนให้องค์กรเจริญเติบโต และไม่คิดจะออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น แม้จะได้ข้อเสนอที่ดีกว่า

2. ด้านความรู้สึก (Affective aspect) คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร

3. การรับรู้ (Cognitive aspect) คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่น และไว้วางใจในองค์กรความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและองค์กร แม้คนอื่นจะมีปฏิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรและผู้บังคับบัญชายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

Steers (1977) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน มี 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน

3. ประสพการณ์จากการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่พนักงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญกับองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร และต้องปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กร

นอกจากนี้ Steers ยังมีความเห็นว่าความจงรักภักดีมีความสำคัญ 4 ประเด็น คือ

1. บุคลากรที่มีความจงรักภักดีอย่างสูง จะเต็มใจสร้างผลงานให้องค์การ ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานสูงกว่าคนอื่น

2. บุคลากรที่เชื่อมั่นในค่านิยมขององค์กร จะรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และจะปฏิบัติงานงานให้องค์การเปรียบเสมือนเพื่อส่วนสำคัญที่เป็นส่วนประกอบของความสำเร็จ

3. บุคลากรที่มีความจงรักภักดีสูง จะมีความปรารถนาจะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไปด้วยความศรัทธา

4. บุคลากรที่มีความจงรักภักดีสูง จะส่งผลให้เกิดการเข้าร่วมในแต่ละกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Whitney และ Cooper (1992) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นได้ทั้งทัศนคติ และพฤติกรรม กล่าวคือ

1. ด้านทัศนคติความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นองค์ประกอบของความยึดมั่น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2. ด้านพฤติกรรม เป็นการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาในการพัฒนาองค์กร เป็นการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนสมาชิกโดยใช้ชื่อเรียกร่องในการทำงานเป็นเงื่อนไข เพื่อปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว จะก่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์กรสูง

2.2 การอยู่นิ่งเฉย เป็นการอยู่ในองค์กรอย่างเฉยเมย เมื่อองค์กรประสบกับภาวะวิกฤต สมาชิกจะอยู่ในองค์กรด้วยความอดทน และปล่อยให้หน้าที่ของผู้บริหารในการตัดสินใจต่าง ๆ

Adler และ Adler (1998) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะพัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น คือ การมีผู้นำที่บริหารงานได้อย่างเข้มแข็ง เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจพฤติกรรมของลูกน้องแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน และสามารถควบคุมให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากความขัดแย้งในทีม และมีความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2. การแสดงเอกลักษณ์ คือ การที่สมาชิกองค์การรับรู้ว่ามีเอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่ม ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน มีบรรยากาศความสนิทสนมเป็นกันเอง มีความซื่อสัตย์ต่อกลุ่ม และอุทิศตนในการทำงานเพื่อองค์การ

3. ความผูกพัน คือ การที่สมาชิกองค์การรับรู้ว่ามี ความจงรักภักดีต่อองค์การ ห่วงเทปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ลงทุนร่างกายแรงใจในการทำงาน และคิดว่าหากมีการโอนย้ายจากองค์การจะถูกตัดสิทธิต่างๆ ไม่คุ้มกับการลงทุนที่ลงไป จึงไม่ยอมสูญเสียสิทธิดังกล่าว จึงตัดสินใจปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป

4. การบูรณาการ คือ การที่สมาชิกองค์การรับรู้ว่ามี ความรู้สึกในระดับสูงถึงการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ มีความสามัคคีภายในกลุ่ม มีสัมพันธภาพที่ดี ทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากเกิดความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก ทีมจะรวมตัวกันช่วยเหลือและต่อต้านความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

5. กำหนดเป้าหมาย คือ การที่สมาชิกองค์การรับรู้ และยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภาคภูมิใจ เสียสละ และทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การโดยรวม

Blau และ Scotts (1962) อ้างถึงใน เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ (2560) กล่าวว่า ผลผลิตจากการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่งกับความจงรักภักดีต่อองค์กร อาจเพราะว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความจงรักภักดีจะทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ และการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาจะง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานเพิ่มขึ้น โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนี้

1. พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้องค์กรมีความมั่นคง การออกจากงานลดลง และข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของสมาชิกลดลง เนื่องจากองค์กรสามารถสนองตอบความต้องการของพนักงานได้อย่างครบถ้วน และลดการลาออกจากงานก่อนเวลาอันสมควรได้ ซึ่งพฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร อาจจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มสิทธิ

ประโยชน์ให้แก่สมาชิกเพื่อแก้ปัญหการอยากออกจากงานของพนักงาน เช่น องค์การอาจเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็ ทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไป เป็นต้น

2. เจือนไขของผู้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรควรมี แยกได้ 2 ประการคือ

2.1 คุณภาพของผลผลิตขององค์กรลดลง

2.2 ควรดูแลเอาใจใส่พนักงาน และคำนึงถึงคุณภาพของผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงาน มิฉะนั้นพนักงานก็จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

3. การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วยหลัก 2 ประการคือ

3.1 สมาชิกในองค์กรยินดีที่จะอยู่ร่วมงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจ และไม่มีความคิดเรื่องการออกจากงาน แม้องค์กรหรือบริษัทมีผลผลิตหรือมีผลประกอบการลดลง

3.2 สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า เครื่องชี้วัดความจงรักภักดี แบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การไม่ยอมย้ายไปทำงานองค์กรอื่น แม้จะมีข้อเสนอที่ดีกว่า หรือย้ายตามหัวหน้าเมื่อหัวหน้าย้ายไปทำงานที่อื่น แต่จะก็ยังคงทำงานกับองค์กรต่อไปแม้องค์กรจะประสบปัญหา

2. ด้านความรู้สึก คือ มีความรู้สึกพึงพอใจ รักและศรัทธาที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว

3. ด้านการรับรู้ คือ มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อองค์กร แม้ผู้อื่นจะมีการพูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดีก็ตาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยดังกล่าว ยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนี้

1. ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า
2. บุคลากรถือเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าขององค์กร
3. ทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่ง
4. ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานสูง

อุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ได้กล่าวถึง เครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในการที่สนับสนุนองค์กรด้านต่างๆ และการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรต่อหน้าสาธารณชน มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ปกป้ององค์กรเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์จากพนักงานคนอื่น ๆ ได้แก่ การที่พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะรับรู้ว่ามีหน้าที่ปกป้ององค์กร รวมทั้งได้แย้งกลับในกรณีที่พนักงานคนอื่น ๆ วิพากษ์วิจารณ์องค์กรของตนในทางที่ไม่ดี

2. ให้ความสำคัญต่อบุคคลภายนอกองค์กรด้วยทัศนคติเชิงบวกกับการทำงานที่องค์กร ได้แก่ การที่พนักงานกล่าวถึงข้อดีต่อองค์กรทั้งในด้านการบริหารงาน การจัดองค์กร การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านทักษะต่างๆ การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับ การส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรต่อบุคคลภายนอกองค์กร รวมทั้งชวนเพื่อนและครอบครัวให้มาใช้บริการขององค์กร

3. ไม่ปนถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในที่สาธารณะ ได้แก่ การที่พนักงานไม่กล่าวพาดพิงองค์กรในด้านลบ ไม่นำข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ หรือพูดถึงการเปลี่ยนแปลงที่ยังไม่สำเร็จภายในองค์กรของตนเองไปให้บุคคลภายนอกองค์กรได้รับรู้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กรข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความจงรักภักดีนั้น มีความหมายใกล้เคียงและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติเชิงบวก มีความศรัทธาต่อองค์กร ทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานกับองค์กรตลอดไป ไม่คิดลาออกจากองค์กรแม้จะมีองค์กรอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่า ซึ่งการที่องค์กรมีพนักงานที่มีความจงรักภักดี ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังได้เปรียบทางการแข่งขันอีกด้วย เนื่องจากองค์กรมีพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กร ทำให้องค์กรให้มีความเจริญเติบโต สามารถลดต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่ได้อีกด้วย โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Hoy & Rees (1974, อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ, 2552) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ศึกษาถึงระดับความจงรักภักดีที่พนักงานแสดงออก รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับธนาคาร ซึ่งตัวชี้วัดความจงรักภักดีตามแนวคิดนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การแสดงพฤติกรรมที่มาจากทัศนคติทางบวกต่อองค์กร หรือต่อผู้บังคับบัญชา เช่น ไม่ต้องการย้ายงานไปองค์กรอื่น แม้ว่าจะมีข้อเสนอที่ดีกว่า หรือผลประกอบการขององค์กรแย่งเป็นต้น 2. ด้านความรู้สึก คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกพึงพอใจ ขึ้นชอบต่อบุคคลหรือองค์กร เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานที่องค์กร 3. การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มี

อิทธิพลต่อสิ่งที่คุณรับรู้ เช่น ความเชื่อมั่น และไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชา แม้คนอื่นจะกล่าวว่าร้ายองค์กร หรือมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาก็ตาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานเกิดจากพนักงานที่มีความสุข และพึงพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการที่พนักงานมีความรู้สึกรักผูกพันและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตั้งใจทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมาย และแนวคิดของประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

นาตภา ไทยธวัช (2550) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณการผลิต ความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ผลิตชิ้นงานออกมามีคุณภาพตรงตามความต้องการขององค์กร เป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก และถูกต้องตามเป้าหมายที่วางไว้

อัชรินทร์ พวพิเสวต (2551) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การใช้ทักษะ ความรู้ และความสามารถที่มีอยู่ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ และสร้างสรรค์ผลงาน โดยอาศัยความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ปัญหา และให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลงาน

กรรณิกา เทพนวล (2552) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การทำงานของคุณคนที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีการนำความรู้ ประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อีกทั้งมีการนำกลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ที่เหมาะสมที่สุดมาใช้กับองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรโดยใช้ทรัพยากร เงินทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน หรือเวลาให้น้อยที่สุด

จิตรวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านส่วนบุคคล คือ ความตั้งใจ และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้านผลการปฏิบัติงาน คือ การทำงานได้สำเร็จตามจำนวนที่ได้รับมอบหมาย และตามระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ออกมามีความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด

กานดา คำมาก (2555) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลผลิตหรือผลงานที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรน้อยที่สุด ใช้เวลาน้อย และผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีเทคนิควิธีการทำงานที่เหมาะสม โดยสามารถวัดผลงานได้จากผลผลิตที่มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่วางไว้

สิริวดี ชูเชิด (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่จะสร้างผลงานที่ดี ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร สร้างความพึงพอใจต่อตนเอง องค์กรและลูกค้า

กิตติยา จิตคุณรัตน์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด เวลาที่ใช้ประหยัดที่สุด มีความรวดเร็วในการทำงาน ผลงานที่ออกมามีความถูกต้อง ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน และสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด กระบวนการทำงานประหยัดทั้งด้านเวลา แรงงาน ทรัพยากรต่างๆ และปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ มีการวางแผนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว สำเร็จตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ โดยอาจมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีความรวดเร็ว และแม่นยำยิ่งขึ้น รวมทั้งการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น คน เงิน เครื่องจักร อุปกรณ์ เทคโนโลยีและเวลา เป็นต้น ได้อย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson และ Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจในผลผลิตหรือผลงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน สำเร็จรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ควรมีการวางแผน บริหารเวลาอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลงานเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานจะต้องเหมาะสมกับงานและทันสมัย รวมทั้งมีการนำเทคนิคการทำงานมาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและไม่จำเป็นออกในกระบวนการทำงาน

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องสมเหตุสมผลกับงานและวิธีการ คือ ลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

Millet (1954) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถวัดได้จากความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยพิจารณาได้จากสิ่งดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคน ไม่มีการแบ่งแยกความสนิทสนม หรือให้บริการบุคคลใดเป็นพิเศษ

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อลดการรอคอยของผู้รับบริการ อันจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอของสถานที่ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการแก่ลูกค้ารวมถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การพัฒนาปรับปรุงงานทางด้านการบริการ และพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง สนองความต้องการลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

Zaleanick (1958) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอกมากน้อยเพียงใด กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ดีมาก การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพมากด้วย ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น สำหรับความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกในทีม ความต้องการแสดงความจงรักภักดี การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีมของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์การนั้น ก็ส่งผลให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้

ได้เช่นกัน ฉะนั้นองค์การจะต้องมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อการทำงานสามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์การได้

Woodcock (1989) อ้างถึงใน สิตาพัชร จินตนาพันธ์ (2557) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการแสดงออกถึงการทำงานที่ดีประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า “Building blocks” ประกอบไปด้วย

1. วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนและเห็นพ้องตรงกัน (Clear objective and agreed goal) คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่องค์การกำหนดไว้ บรรลุผลสำเร็จขององค์การร่วมกัน

2. ความเปิดเผยต่อกันและการแก้ไขปัญหา (Openness and confrontation) เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น พนักงานจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ชัดเจน และร่วมกันแก้ไขปัญหามาตรกในทีมมีความเข้าใจซึ่งกัน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี พยายามเรียนรู้ความต้องการบุคคลอื่นในทีม ความสนใจ ความถนัด ข้อดี ข้อเสีย และอารมณ์ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีลักษณะแตกต่างกัน

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น นอกจากจะเกิดจากการตั้งใจทำงานเต็มกำลังความรู้ ความสามารถแล้ว การได้รับการสนับสนุนและความไว้วางใจในการทำงานจากทั้งหัวหน้างานและผู้ร่วมงานในทีมก็มีส่วนสำคัญที่จะทำให้งานสำเร็จออกมาได้อย่างดีที่สุด และมีประสิทธิภาพ

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and conflict) คือ สมาชิกแต่ละคนในทีมพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน ยินดีที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกัน

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น จะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายการทำงานร่วมกัน สร้างทัศนคติการทำงานเชิงบวก ไม่มีการแบ่งแยกชอบที่รักมักที่ชังในการให้ความร่วมมือ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการด้วยความเต็มใจและยินดีร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างให้ประสบสำเร็จ

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้งนั้น ทั้งสองฝ่ายจะต้องระดมความคิดร่วมกัน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันโดยปราศจากอคติ มีความยืดหยุ่นและร่วมกันลงความคิดเห็นเลือกวิธีที่ดีที่สุดที่ตรงกัน เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง และนำไปสู่ความสำเร็จในงานร่วมกัน

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (Sound working and decision procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะคำนึงถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรอง อย่างไรก็ตามจุดมุ่งหมายจะต้องมีความชัดเจน สมาชิกทุกคนในทีมมีความเข้าใจตรงกัน หลีกเลี่ยงการเข้าใจผิดและป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจ หรือสิ่งการของผู้บังคับบัญชา การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ หมายความว่า ผู้ร่วมงานรับฟังและเข้าใจขอบเขตของกระบวนการตัดสินใจ และมีอิสระในการพูดแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย โดยทุกคนจะต้องพอใจในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเห็นพ้องต้องกันกับสิ่งที่ร่วมตัดสินใจในการดำเนินงาน หรือตัดสินใจแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ประสานความร่วมมือกันของทีมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน รวมทั้งจะต้องมีความสามารถในการดึงศักยภาพของคนในทีมออกมาสนับสนุนให้คนนั้นสามารถกลายเป็นผู้นำได้ เพื่อให้ได้ผลงานมากที่สุด

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular review) ทีมงานที่ดีจะต้องตรวจสอบวิธีการทำงานสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังต้องดูวิธีการทำงานที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ ปรับปรุงวิธีการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น

8. การพัฒนาตนเอง (Individual development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะของแต่ละคน จะต้องมีการส่งเสริม กระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความรู้ ทักษะตนเองอยู่เสมอ เนื่องจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทีมมากขึ้น กระบวนการทำงานได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) ในการทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ปราศจากอุปสรรค ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 การกระทำและการตัดสินใจของทีม ได้มีการสื่อสารอย่างชัดเจน สมาชิกในทีมเข้าใจและรับรู้ตรงกัน มีความเห็นพ้องตรงกันเกี่ยวกับการตัดสินใจของทีม

9.2 สมาชิกในทีมพยายามทำความเข้าใจ ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคการทำงานของกลุ่มงานอื่น ไม่ตำหนิเตียนการทำงานของผู้อื่น

9.3 ค้นหาวิธีทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกันกับกลุ่มงานอื่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

9.4 พยายามกระตุ้นให้มีการแสดงความคิดเห็น และนำความคิดเห็นของผู้อื่นในทีม มาพิจารณาประกอบการตัดสินใจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

9.5 มีความเข้าใจ ยอมรับในความแตกต่างของแต่ละคนและพยายามใช้ประโยชน์จากความต่างนั้น มาพัฒนาความสัมพันธ์ สร้างสรรค์ผลงานให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balance roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตน มีการแบ่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

11. การสื่อสารที่ดี (Good communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย ชัดเจน โดยเฉพาะการสื่อสาร หรือการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันภายในทีม เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ได้รับงานที่ต้องการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ คนในทีมมีความร่วมมือกัน ลดความขัดแย้งในทีมและในองค์การ

Simon (1960) อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจนั้น จะเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร กล่าวคือ งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานภาครัฐ จะมีการนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นการใช้ปัจจัยรวมถึงกระบวนการในการปฏิบัติงาน โดยผลผลิตที่ได้สามารถแสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ อาจได้มาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลกำไรกับต้นทุน หากผลกำไรสูงกว่ามาก แสดงว่ามีประสิทธิภาพมาก หรืออาจแสดงถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า เช่น คน เงิน วัสดุ เวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ พิจารณาจากผลผลิตขององค์กรว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด เช่น ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น 80% เทียบกับปีที่แล้ว

2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร องค์กรมีการวางแผนให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมายนั้น จะต้องจัดหาและใช้ทรัพยากร เช่น เงิน งบประมาณจำนวนเท่าใด เพื่อคำนึงถึงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรทางการเงินให้เพียงพอกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน โดยใช้ต้นทุนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

3. กระบวนการปฏิบัติงาน พิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงาน ความต่อเนื่องของการส่งต่องาน ใช้นาเวลาน้อย ต้นทุนต่ำ มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ มีความสมดุลระหว่างงานและผูปฏิบัติงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มเป็นไปอย่างราบรื่น

4. ความพอใจของทุกฝ่าย เป็นการพิจารณาถึงผลสำเร็จขององค์กร กระบวนการทำงานที่นำมาใช้ นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ลูกค้ ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานทุกระดับ และชุมชน เป็นต้น

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพในการทำงานส่วนบุคคล คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้เทคนิควิธีในการสร้างผลงานให้ได้มาก รวดเร็ว คิดค้น ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจจากผู้บังคับบัญชาหรือลูกค้า

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งกำลังคนได้อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสีย น้อยที่สุด มีระบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย และการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม บุคลากรในที่ทำงานมีความสุข มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

จิตติมา อัครนิติพงศ์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญยิ่ง เพราะงานที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ มีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจ ทั้งด้านการผลิตและการบริการ สร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและพนักงานในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี รวมทั้งความต้องการของลูกค้า เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินของธนาคาร

การเปลี่ยนแปลงของสังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความสามารถในการซื้อของผู้บริโภค

2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กร ทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีความสุข สร้างสรรค์ผลงานได้อย่างมีคุณภาพ

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

4. กระบวนการขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่ทำให้เกิดการผลิและการบริการที่น่าพอใจ ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม การวางแผน การจัดองค์กรด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความผูกพันต่อทั้งองค์กรและผู้บริหารระดับบัญชา การได้รับมอบหมายงานงานที่ท้าทายความสามารถ และมีอิสระในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการจัดให้มีเครื่องมือที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน พนักงานจะใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผลงานมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และเสร็จตามกำหนดเวลา หรือเร็วกว่ากำหนดเวลา โดยไม่มีข้อผิดพลาด ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์ประกอบของแนวคิดดังกล่าว สามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธนาคารได้อย่างครอบคลุม และชัดเจน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. คุณภาพของงาน คือ ผู้ผลิตชิ้นงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทั้งภายใน และลูกค้าภายนอก 2. ปริมาณงาน หรือจำนวนผลงานเกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานหรือแผนงานที่วางไว้ และมีบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. เวลาที่ใช้ในการทำเหมาะสมกับงานและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่ายในการทำงานเหมาะสมกับงานและวิธีการ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือเป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (กรุงศรี) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 และได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2520

ปรัชญาการดำเนินธุรกิจของกรุงศรีคือ ก่อตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยยึดมั่นในจรรยาบรรณที่มีมาตรฐานสูงสุด และการดำเนินธุรกิจต่างๆ ด้วยความโปร่งใส

ปัจจุบันกรุงศรีเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศในด้านสินทรัพย์ สินเชื่อและเงินฝาก และยังเป็นบริษัทในเครือของมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล กรุ๊ป (MUFG) ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในประเทศญี่ปุ่น และเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดระดับโลก มีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 643 สาขา (ข้อมูล ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2563) และมีจำนวนพนักงานประมาณ 13,000 คน

กรุงศรีให้บริการลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (ธุรกิจขนาดใหญ่ของไทย ธุรกิจญี่ปุ่น บริษัทข้ามชาติ และลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย) และกลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อย นอกจากนี้ ยังให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ผ่านบริษัทย่อยและการร่วมค้า ทั้งในด้านการบริหารความมั่งคั่ง บัตรเครดิต ประกันวินาศภัย การบริหารสินทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และเครื่องจักร แพคเกจจิ้งไมโครไฟแนนซ์ และสินเชื่อเพื่อการผ่อนชำระ

กรุงศรีเป็นผู้นำในธุรกิจสินเชื่อบุคคลและบัตรเครดิต โดยมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 30 และร้อยละ 16 ตามลำดับ อีกทั้งยังมีส่วนแบ่งในตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหญ่เป็นอันดับสอง อยู่ที่ร้อยละ 29 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2563)

พันธกิจกรุงศรี

มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับโลกที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคม และสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิสัยทัศน์กรุงศรี

ทีมงานมืออาชีพที่มีความสามารถและเป็นหนึ่งเดียว พร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการชั้นเลิศ เพื่อเป็นกลุ่มการเงินอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยมกรุงศรี

ลูกค้าคือคนสำคัญ - ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เข้าใจความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า พร้อมตอบสนองทางเลือกที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ - มุ่งมั่นด้วยจิตสำนึกในการสร้างความเป็นเลิศ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่ดีที่สุด

ข้อสัถยปฏิบัติถูกต้อง - ยึดความเป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อมั่น โดยปฏิบัติงานถูกต้อง โปร่งใส ยึดหลักกฎหมาย และหลักจริยธรรม

เปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ - เปลี่ยนแปลง และพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของลูกค้ากรุงศรี

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ - ร่วมทำงานเป็นทีม ด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง โดยมุ่งบรรลุเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและกรุงศรี

ก้าวสู่เวทีระดับโลก - มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะสถาบันการเงินระดับโลก เพื่อสนับสนุนการเติบโตของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

กรุงศรียึดมั่นการดำเนินธุรกิจภายใต้พันธกิจ “มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับภูมิภาคที่ก้าวสู่เวทีโลก ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน รับผิดชอบต่อสังคมและสนองต่อความต้องการของลูกค้า” ด้วยการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยคำนึงถึงและเชื่อมโยงกับมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ

กรุงศรียังมุ่งเน้นการสนับสนุนแก่ธุรกิจที่สร้างประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมบนพื้นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืน สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจตามแนวทาง “การธนาคารอย่างยั่งยืน” โดยยึดแนวปฏิบัติ “การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อ” ที่กรุงศรีให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ปี 2562 เป็นอีกหนึ่งวาระแห่งความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของภาคอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยในการร่วมส่งเสริมการพัฒนาสู่ความยั่งยืนในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่เปรียบเสมือน “ตัวกลาง” อันสำคัญในระบบเศรษฐกิจ กรุงศรีในฐานะสถาบันการเงินที่มีความสำคัญเชิงระบบ (Domestic Systemically Important Bank: D-SIB) ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินธุรกิจตาม “แนวทางการดำเนินธุรกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน” ในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อ” ร่วมกับสมาคมธนาคารไทยพร้อมด้วยพันธมิตรธนาคารพาณิชย์อีก 14 แห่ง ซึ่งสะท้อนถึงความร่วมมือระดับประเทศเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนร่วมกัน เพิ่มความแข็งแกร่งและเข้มข้นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทาง “การธนาคารอย่างยั่งยืน” เพื่อช่วยขับเคลื่อนและพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนส่งมอบคุณค่าร่วมให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มต่อไป

การพัฒนาบุคลากรของธนาคาร

พันธกิจหลักของกรุงศรี มิใช่เพียงแค่การเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคารพาณิชย์และบรรลุเป้าหมายทางด้านธุรกิจเท่านั้น แต่รวมถึงการมุ่งสู่การเป็นที่ทำงานในอุดมคติ หรือ Employer of

Choice ด้วย ดังนั้น การหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วม ตลอดจนสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมืออาชีพ

ปี 2556 ธนาคารได้รับรางวัล “สุดยอดองค์กรที่น่าทำงาน” (Gallup Great Workplace Award) จาก Gallup ซึ่งเป็นบริษัทปรึกษาชั้นนำระดับโลก โดยธนาคารเป็นเพียงองค์กรเดียวในประเทศไทย อีกทั้งเป็นหนึ่งใน 32 องค์กรจากทั่วโลกที่ได้รับรางวัลนี้ นับเป็นความสำเร็จของงานด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร งานทรัพยากรบุคคล จึงถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นสถานที่ทำงานที่พนักงานทุกคนอยากมีส่วนร่วม และมีความโดดเด่นด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยแนวคิดหลักที่ใช้ คือ “ Krungsri P R I D E ”

P (People)

บุคลากร เป็นหัวใจหลักของกรุงศรี ดังนั้น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคลจึงวางแผนการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างเป็นระบบ โดยพนักงานแต่ละคนจะมีแผนพัฒนาบุคคลที่ออกแบบขึ้นมาเฉพาะตัว ตามแผนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน ซึ่งในปี 2556 ได้เน้นเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเป็นพิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานและทีมงาน มุ่งมั่น สร้างสรรค์งานที่เป็นเลิศ

R (Right System)

การพัฒนาระบบงาน ให้เอื้อต่อการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจ ควบคู่ไปกับการมีธรรมาภิบาลที่ดี เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนภายใต้แนวคิด “ทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย” โดยในด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ได้พัฒนาระบบ Krungsri People ขึ้นมา เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลได้เอง นอกจากนี้ ยังได้ริเริ่มรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีมัลติมีเดีย เพื่อให้บทเรียนมีความแปลกใหม่ น่าสนใจ ตลอดจนเพิ่มความสะดวกสบายแก่พนักงานในการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วย

I (Integrity)

การยึดมั่นในความถูกต้อง เป็นสิ่งที่พนักงานกรุงศรีทุกคนยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการรักษาคำมั่นสัญญานี้ พนักงานทุกคนได้ลงนามใน “ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” (The Spirit & The Letter) ของธนาคาร ซึ่งได้มีการประชาสัมพันธ์ และสร้างความตระหนักรู้ในหลักการดังกล่าวแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

D (Development)

การพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถของบุคลากร เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่กรุงศรีส่งเสริมเพื่อให้พนักงานเติบโตและมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ผ่านโครงการ Talent Management ซึ่งเป็นการกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่อิงกับผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมินพฤติกรรมตามค่านิยมกรุงศรี และการประเมินภาวะความเป็นผู้นำ

E (Engaged Culture)

ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานกรุงศรีทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ เสนอแนะ และพัฒนาองค์กร เพื่อมุ่งสู่การเป็นสถานที่ทำงานในอุดมคติ ผ่านโครงการ Voice of Krungsri ซึ่งเป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็นผ่านการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยนำผลจากการสำรวจนี้มาจัดทำแผนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงบรรยากาศการทำงานด้วย

นอกจากแนวคิด Krungsri P R I D E แล้ว ยังได้ริเริ่มโครงการ Krungsri We Care เพื่อช่วยยกระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอีกช่องทางหนึ่งด้วย โดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศไทย ได้มีโอกาสพบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารอย่างเป็นทางการเป็นกันเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

ปะการัง คณนาธรรม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุทธิดา ม่วงรุ่ง (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนสำนักงานใหญ่ จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน อายุงาน และสายงานที่ทำแตกต่างกัน ความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน ปัจจัยจุใจ และปัจจัยคำจุใจมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จิรภัทร เอนกวิถิ (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจุใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. แรงจุใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจุใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านทักษะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยคำจุใจด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจุใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาถึงความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและความสัมพันธ์ระหว่างแรงจุใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านเงินเดือนและรางวัล และแรงจุใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านดวงงาน และสภาพแวดล้อมในงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 1 ปี และมีรายได้ 10,001 – 25,000 บาท

2. พนักงานส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพแวดล้อมในงาน รางวัลและเงินเดือน อยู่เพียงแคในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยมีความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ตามลำดับ

ปวีณา เปรมฤทัย (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่กลุ่มปฏิบัติการ และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท

2. พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าระดับปริญญาตรี

ภคินี ศรีธธา (2549) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทรตดิ้ง จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน การวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 26 - 31 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงาน 3 - 10 ปี

2. พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเป้าหมาย และด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอายุ และอายุงานทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเป้าหมาย ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเป้าหมาย และด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมยศ แยมเฟื่อน (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และรายด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับอยู่ในระดับดีทั้งหมด

2. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิมนวน ทองแสน (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 309 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2. องค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติคุณ (2550) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กร

3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน

นิสาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 28 - 34 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้อยู่ที่ 20,000 - 49,000 บาท อายุการทำงานน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 6 ปี

2. พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับดี ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 18,001 - 21,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 4 ปี

2. ระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

3. ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบในส่วนของผู้ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนอายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร

5. ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการ ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ณัฐฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตานุชิ อีเล็คทริก จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานและด้านความรวดเร็วในการทำงานอีกด้วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการสิ่ง

ตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเจเนียร์ จำกัด พบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และจากการศึกษารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และจากการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และด้านความสมดุลในชีวิตและครอบครัว พบว่าสูงทุกด้าน โดยคุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน

สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM กลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้อยู่ในระดับ 10,001 - 20,000 บาท มีอายุการทำงาน 1 - 5 ปี และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า มีเพียงรายได้ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามความสำคัญ จาก ความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณงาน โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะในประเด็นความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ธนธิภา แก้วแสง (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพฯ ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพฯ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทหน่วยงาน ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพฯ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพฯ ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า โดยรวมความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุเฉลี่ยมากที่สุด คือ 31 - 40 ปี มีประสบการณ์มากที่สุด คือ 4 - 6 ปี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดีเมื่อสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท ท่านเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือความรับผิดชอบหากได้รับมอบหมาย ท่านมีความรักและรู้สึกห่วงหาเนนบริษัท ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนพูดถึงบริษัทในทางลบ ท่านมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย ท่านทำงานในบริษัทที่เป็นแรงบันดาลใจสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิต ท่านมักจะกล่าวถึงบริษัทในทางที่ดีเสมอ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานของบริษัทนี้ และท่านมีความรู้สึกยินดีที่

จะทำงานให้กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ ส่วนท่านได้รับค่าตอบแทนไม่สูงแต่ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้พบว่า ความผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากจังหวัด จำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรปราการ ในการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน จากการวิจัยพบว่า

1. ระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
2. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน

พัสวีภรณ์ วสุสิริกุล (2560) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ เพศชาย มีอายุ 22 - 25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 24,000 – 32,999 บาท และอายุงาน 4 - 6 ปี
2. ความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานีโดยรวม อยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง

3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับค่านิยมองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะคงสมาชิกภาพขององค์กร และด้านความทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของวิศวกรในเขตสวน

อุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าความมั่นคงของงาน ด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

คันธรส หนูเขียว (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด ผลงานวิจัยพบว่า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ ระดับการศึกษาและระดับงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านอายุ และอายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ

3. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเต็มใจในการทำงานให้องค์กร โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เรียงลำดับตามความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจในการทำงานให้องค์กร ด้านความผูกพัน ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการอำนาจ โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานบริหารกิจการ สำนักงานอัยการสูงสุดโดยรวม

4. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในปัจจุบันความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะยังเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านมีความเชื่อและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายองค์กร

ณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 นาย จากการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี สถานภาพโสด วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี

2. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมทั้งหมด บุคลากรสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีระดับความสัมพันธ์สูงสุดกับประสิทธิภาพในการทำงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 คือ ด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า

6. ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ธิดารัตน์ สีนแสง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดในสำนักงานเขตธุรกิจสมุทรปราการ 15 สาขา จำนวน 135 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับด้านสวัสดิการและผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยรวมความคิดเห็นด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวม และรายชื่อปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความจงรักภักดี ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร อยู่ในระดับมาก

วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติต่อการทำงานองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานีจำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ส่วนทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ทัศนคติต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ส่วนทัศนคติต่อองค์กรด้านสภาพแวดล้อมและด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ทัศนคติต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตใจ และด้านความคงอยู่ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ส่วนด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา และเพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมในเมืองพัทยาระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา ส่วนปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และ ด้านบรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยา ร้อยละ 68.3

งานวิจัยต่างประเทศ

Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, และ Freziamella (2014) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) และคุณภาพชีวิต (Quality of life) ของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ประเทศมาเลเซีย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเมืองบีนตูลู รัฐซาราวัก จำนวน 179 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) มากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต (Quality of life) มากที่สุด คือ ด้านอารมณ์ รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาศูนย์บุคคล ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ

Muhammad (2017) ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การและรูปแบบภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์การและความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ธุรการของมหาวิทยาลัยการากอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล เมืองกิลบิต-บัลติสถาน ประเทศปาเกิสถาน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 120 คน ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การและรูปแบบภาวะผู้นำมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน โดยมีค่า R-Square เท่ากับ 27.6%

Anitha (2014) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เมืองโคอิมบะทอร์ ประเทศอินเดีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 700 ชุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 383 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ภายในทีมและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.01 และความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ค่า $t = 23.347$ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

Ineson, Benke, และ Laszlo (2013) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงแรม ประเทศฮังการี โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ทำงานโรงแรมในประเทศฮังการี จำนวน 600 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ โดย (1) ด้านความพึงพอใจในงานส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและการรับรู้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กร สภาพงาน ผลประโยชน์ส่วนบุคคล และสถานะงานและอาชีพในทางบวก (2) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กร สภาพงาน ผลประโยชน์ส่วนบุคคล และสถานะงานและอาชีพ (3) ด้านการพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์กับสถานะงาน ผลประโยชน์ส่วนบุคคลและสถานะงานและอาชีพในทางบวก แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบบริการและที่ตั้ง (4) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กรในทางบวก

Nurlaila และ Nurdin (2020) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บริหารการเงินอาเจห์ ประเทศอินโดนีเซีย กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท จำนวน 130 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี คุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีผลโดยตรงต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและส่งผลทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิด และทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้ เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม และกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ที่กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เป็นแนวคิดที่ว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย โดยลักษณะของประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เพราะฉะนั้น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการกำหนดเป้าหมาย ส่วนลักษณะด้านจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรมช่วยบอกถึงความคิด และความรู้สึกของบุคคล ข้อมูลด้านประชากรจึงมีอิทธิพลต่อการกำหนดแรงจูงใจในการทำงาน ในการ

กำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรต้นและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษา ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานในองค์กร

2. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ใช้แนวคิด ของ Cummings and Worley (1997) ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรต้นและใช้ในการ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งแนวคิดนี้ แบ่ง องค์ประกอบออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. ด้านสภาพการ ทำงานที่ปลอดภัย 3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าใน อาชีพ 5. ด้านสังคมสัมพันธ์ 6. ด้านลักษณะการบริหารงาน 7. ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8. ด้านความภูมิใจในองค์กร

3. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้ใช้แนวคิด ของ Colquitt, LePine และ Wesson (2015) ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรต้นและ ใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน ซึ่งแนวคิดนี้มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. ด้านจิตใจ หมายถึง การ แสดงออกทางอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่เชื่อมโยงถึงความผูกพันต่อองค์กร มี ความรู้สึกผูกพันกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ รวมถึงการ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กร 2. ด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการเป็นสมาชิกของ องค์กรตลอดไป ไม่ต้องการเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากที่ทำงานปัจจุบัน เนื่องจากกลัวการ สูญเสียประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร หรือกลัวว่าที่ทำงานใหม่จะให้ในสิ่งที่ต้องการไม่ดีเท่าที่ที่ ทำงานปัจจุบัน 3. ด้านบรรทัดฐานสังคม หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องด้วยเหตุผลทาง จริยธรรม โดยมีความกังวลว่าการลาออกจากงานเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ จะทำให้ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานเดือดร้อน หรือกังวลว่าจะถูกมองว่าเป็นคนไม่ดี ไม่ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นต้น

4. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีองค์กร ได้ใช้แนวคิด ของ Hoy และ Rees (1974) ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตามและใช้ในการสร้าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน ซึ่งตัวชี้วัดความ จงรักภักดีตามแนวคิดนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การแสดง พฤติกรรมที่มาจากทัศนคติทางบวกต่อองค์กร หรือต่อผู้บังคับบัญชา 2. ด้านความรู้สึก คือ

อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์

3. การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้

5. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแนวคิดนี้มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1. คุณภาพของงาน คือ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทั้งภายใน และลูกค้าภายนอก 2. ปริมาณงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ และมีบริหารเวลาได้ตามเป้าหมายที่กำหนด 3. เวลาที่ใช้ในการทำเหมาะสมกับงานและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่ายในการทำงานมีความเหมาะสมกับงาน มีใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือเป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 8,162 คน (ข้อมูลจากฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและจัดการระบบด้านทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 กันยายน 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

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

โดยที่ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{8,162}{1+8,162(0.05)^2}$$

$$n = 381.31 \text{ หรือประมาณ } 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณตามสูตรจะได้ตัวแทนของกลุ่มประชากรเท่ากับ 400 คน และบวกเพิ่มอีก 5% เนื่องมาจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ หรือจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น เท่ากับ 420 คน

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งประชากรกลุ่มการบริหารงานออกเป็น 20 กลุ่ม ใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

กลุ่มงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มธุรกิจธนกิจพาณิชย์เกี่ยวกับญี่ปุ่น	184	9
กลุ่มธุรกิจลูกค้าธุรกิจ	140	7
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	712	36
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และวาณิชธนกิจ	253	13
กลุ่มธุรกิจลูกค้ารายย่อยและลูกค้าบุคคล	11	1
กลุ่มงานธุรกิจสินเชื่อยานยนต์	1,733	89
กลุ่มงานธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายการขาย	877	45
กลุ่มสนับสนุนธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติการ	188	9

ตาราง 3 (ต่อ)

กลุ่มงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	593	30
กลุ่มงานปฏิบัติการ	1,364	70
กลุ่มงานกฎหมาย	23	1
กลุ่มงานกลยุทธ์และวางแผนธุรกิจองค์กร	376	19
กลุ่มงานการเงิน	168	8
กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	201	10
กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล	220	11
กลุ่มงานธุรกรรมการเงิน	178	9
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	394	20
กลุ่มงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	261	19
กลุ่มงานโกลบอลมาร์เก็ตส์	121	6
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานคณะ เจ้าหน้าที่บริหาร	165	8
รวมทั้งสิ้น	8,162	420

ที่มา : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและจัดการระบบด้านทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในกลุ่มการบริหารงาน 20 กลุ่มงาน ทั้งหมด 420 คน ตามสัดส่วนที่ได้กำหนดโควตาในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Questions) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว ได้แก่

1. เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จากข้อมูลฝ่ายวิเคราะห์และจัดการระบบด้านทรัพยากรบุคคล พนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหาร มีอายุตั้งแต่ 25 – 60 ปี ดังนั้น การวิจัยจึงใช้ช่วงเวลาอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 25}{4} \\ &= 8.75 \text{ คิดเป็นประมาณ } 9 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแบ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

2.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 25 ปี

2.2 26 ปี – 35 ปี

2.3 36 ปี – 45 ปี

2.4 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส

4. ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

5.1 น้อยกว่า 20,000 บาท

5.2 20,000 – 30,000 บาท

5.3 30,001 – 40,000 บาท

5.4 40,001 – 50,000 บาท

5.5 50,001 บาท ขึ้นไป

6. อายุงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

6.1 ต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า

6.2 6 – 10 ปี

6.3 11 - 15 ปี

6.4 15 – 20 ปี

6.5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร ค่าถามมีจำนวน 32 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากน้อยไปหามาก ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ในการอธิบายผลดังนี้

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

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4.21 – 5.00	พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐานสังคม โดยเป็นคำถามปลายเปิดประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากน้อยไปหามาก ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ในการอธิบายผลดังนี้

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
4.21 – 5.00	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ โดยเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยคำถาม 12 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากน้อยไปหามาก ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียง คำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ในการอธิบายผลดังนี้

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

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความจงรักภักดี
4.21 – 5.00	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ และด้านค่าใช้จ่าย โดยเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากน้อยไปหามาก ให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียง คำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ในการอธิบายผลดังนี้

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
4.21 – 5.00	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตารางเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย มาปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

6. ทดสอบแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้น กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α – Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ หากค่าที่ได้ความใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบักในแต่ละด้านได้ค่า ดังนี้

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	เท่ากับ 0.761
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	เท่ากับ 0.869
ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	เท่ากับ 0.900
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	เท่ากับ 0.908
ด้านสังคมสัมพันธ์	เท่ากับ 0.727
ด้านลักษณะการบริหารงาน	เท่ากับ 0.848
ด้านภาวะอิสระจากงาน	เท่ากับ 0.881
ด้านความภูมิใจในองค์กร	เท่ากับ 0.885

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

ด้านจิตใจ	เท่ากับ 0.833
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	เท่ากับ 0.830
ด้านบรรทัดฐานสังคม	เท่ากับ 0.815

ส่วนที่ 4 ความจงรักภักดีต่อองค์กร

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	เท่ากับ 0.721
ด้านความรู้สึก	เท่ากับ 0.827
ด้านการรับรู้	เท่ากับ 0.815

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านคุณภาพของงาน	เท่ากับ 0.806
------------------	---------------

ด้านปริมาณงาน	เท่ากับ 0.943
ด้านเวลาที่ใช้	เท่ากับ 0.832
ด้านค่าใช้จ่าย	เท่ากับ 0.902

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าเอกสาร หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อออกแบบงานวิจัย และสร้างแบบสอบถาม
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ตัวอย่าง

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

หลังจากผู้ทำวิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) โดยการลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนที่ 4 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนที่ 4 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมุติฐาน

2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมุติฐาน

2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมุติฐาน

2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.5 สมมติฐานข้อที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดี
องค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ
สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อ
ทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.6 สมมติฐานข้อที่ 6 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพใน
การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ
สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อ
ทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.7 สมมติฐานข้อที่ 7 ความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ
ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ
สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อ
ทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติ
พื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ชูศรี
วงศ์รัตนะ, 2553)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
f แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้
สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541)

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

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541)

$$S.D. = \frac{\sum \sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha Coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{K \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{+ (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ Cronbach's alpha แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

K แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติ t-test for Independent ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553) ซึ่งตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระจากกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ และสถานภาพ ใช้สูตรดังนี้

3.1.1 กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

3.1.2 กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_2 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_1 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติ One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ประกอบด้วย

3.2.1 ใช้ค่า F-Test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}, df_1 = k-1, df_2 = n - k$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
MS_B	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_W	แทน	ค่าความแปรปรวนในกลุ่ม
Df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบ
		สมมติฐาน
n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
n - k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$LSD = \frac{t_{1-\alpha}}{2}; N - k \sqrt{MSE \left[\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
-------	-----	-----	--

$\frac{t_{1-\alpha}}{2}; N - k$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS)

N_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

N_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (B) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดย $MS_W = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่า Mean Square Error

จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

โดย r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลัง 2

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลัง 2

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y

N แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ซึ่งความหมายของค่า r เป็นดังนี้

1. ถ้า r เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้า r เป็น บวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 420 ฉบับ และได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามจำนวน 8 ฉบับที่ไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการคัดออกเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยทั้งสิ้น 412 ฉบับ และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงที
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงเอฟ
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H0	แทน	สมมติฐานหลัก
H1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกลึก และด้านการรับรู้

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ และด้านค่าใช้จ่าย

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.2 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.5 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.6 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.7 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 412 คน โดยแสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	136	33.01
หญิง	276	66.99
รวม	412	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 66.99 และเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.01

ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 25 ปี	5	1.21
26 ปี – 35 ปี	81	19.66
36 ปี – 45 ปี	142	34.47
46 ปีขึ้นไป	184	44.66
รวม	412	100.00

จากตาราง 5 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 44.66 รองลงมาคือ อายุ 36 ปี – 45 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 34.47 อายุ 26 ปี – 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 และอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	230	55.83
สมรส	182	44.17
รวม	412	100.00

จากตาราง 6 สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 55.83 และสถานภาพสมรส จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17

ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.64
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	215	52.18
สูงกว่าปริญญาตรี	182	44.17
รวม	412	100.00

จากตาราง 7 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 52.18 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	15	3.64
20,000 – 30,000 บาท	32	7.77
30,001 – 40,000 บาท	64	15.53
40,001 – 50,000 บาท	56	13.59
50,0001 บาท ขึ้นไป	245	59.47
รวม	412	100.00

จากตาราง 8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 59.47 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า	94	22.82
6 – 10 ปี	58	14.08
11 - 15 ปี	67	16.26
15 – 20 ปี	53	12.86
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	140	33.98
รวม	412	100.00

จากตาราง 9 อายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่อายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 33.98 รองลงมาคือ อายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 อายุการทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.26 อายุการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 และอายุการทำงาน 15 – 20 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.79	0.61	มาก
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	4.09	0.60	มาก
ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	3.97	0.59	มาก
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	3.62	0.73	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสังคมสัมพันธ์	3.99	0.56	มาก
ด้านลักษณะการบริหารงาน	3.81	0.65	มาก
ด้านภาวะอิสระจากงาน	3.81	0.68	มาก
ด้านความภูมิใจในองค์กร	4.11	0.58	มาก
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	3.90	0.47	มาก

จากตาราง 10 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ด้านสังคมสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านลักษณะการบริหารงานและด้านภาวะอิสระจากงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เท่ากัน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบของท่าน	3.67	0.83	มาก
2. ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ เพียงพอและเหมาะสม	3.92	0.77	มาก
3. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.63	0.89	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น	3.57	0.84	มาก
รวม	3.79	0.61	มาก

จากตาราง 11 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เมื่อพิจารณาความคิดเห็นพบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม	4.15	0.67	มาก
2. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การทำงานต่างๆ เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.06	0.75	มาก
3. ท่านคิดว่าองค์กรให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.15	0.70	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. บรรยากาศโดยรวมของสถานที่ทำงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข	4.00	0.72	มาก
รวม	4.09	0.60	มาก

จากตาราง 12 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภายในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม และท่านคิดว่าองค์กรให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เท่ากัน สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การทำงานต่างๆ เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และบรรยากาศโดยรวมของสถานที่ทำงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง	4.02	0.69	มาก
2. ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.99	0.65	มาก
3. ท่านได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.95	0.73	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้คิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.91	0.76	มาก
รวม	3.97	0.59	มาก

จากตาราง 13 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้คิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีโอกาสเทียบเท่ากับคนอื่นในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	3.57	0.86	มาก
2. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมตามผลงาน	3.55	0.86	มาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.61	0.85	มาก
4. ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ	3.76	0.77	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รวม	3.62	0.73	มาก

จากตาราง 14 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ท่านมีโอกาสเทียบเท่ากับคนอื่นในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านสังคมสัมพันธ์

ด้านสังคมสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.85	0.75	มาก
2. ท่านได้รับความร่วมมือและการช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่อท่านต้องการ	4.05	0.64	มาก
3. เพื่อนร่วมงานของท่านเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน	4.01	0.63	มาก
4. ท่านมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน	4.03	0.68	มาก
รวม	3.99	0.56	มาก

จากตาราง 15 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสังคมสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับความร่วมมือและการช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี เมื่อท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ท่านมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เพื่อนร่วมงานของท่านเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน

ด้านลักษณะการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงานต่อหัวหน้าโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาประเมินการปฏิบัติงาน	3.84	0.74	มาก
2. หัวหน้าให้ความเสมอภาคในการทำงานเท่าเทียมกับสมาชิกคนอื่นในทีม	3.82	0.81	มาก
3. หัวหน้าเคารพการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.93	0.74	มาก
4. สถานที่ทำงานท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนงานอย่างยุติธรรม	3.66	0.81	มาก
รวม	3.81	0.65	มาก

จากตาราง 16 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะการบริหารงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หัวหน้าเคารพการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงานต่อหัวหน้าโดยไม่มีผลต่อ

การพิจารณาประเมินการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 หัวหน้าให้ความเสมอภาคในการทำงานเท่าเทียมกับสมาชิกคนอื่นในทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และสถานที่ทำงานท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน

ด้านภาวะอิสระจากงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เวลาการทำงานในปัจจุบันของท่านมีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต	3.75	0.80	มาก
2. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.79	0.82	มาก
3. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้	3.84	0.78	มาก
4. ท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ	3.84	0.80	มาก
รวม	3.81	0.68	มาก

จากตาราง 17 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านภาวะอิสระจากงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ และท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เท่ากันท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเวลาการทำงานในปัจจุบันของท่านมีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร

ด้านความภูมิใจในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรนี้	4.12	0.67	มาก
2. การทำงานที่องค์กรนี้ ทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต	3.92	0.76	มาก
3. ท่านรู้สึกดีที่องค์กรของท่านทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.16	0.63	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง	4.25	0.61	มากที่สุด
รวม	4.11	0.58	มาก

จากตาราง 18 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความภูมิใจในองค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกดีที่องค์กรของท่านทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านรู้สึกว่าการที่องค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และการทำงานที่องค์กรนี้ ทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านจิตใจ	4.02	0.60	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการคงอยู่กับองค์การ	3.94	0.61	มาก
ด้านบรรทัดฐานสังคม	3.91	0.67	มาก
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	3.95	0.57	มาก

จากตาราง 19 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านบรรทัดฐานสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านจิตใจ

ด้านจิตใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์การนี้จนเกษียณ	3.87	0.86	มาก
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	4.14	0.65	มาก
3. ท่านชอบพูดถึงองค์การของท่านในทางที่ดีกับบุคคลภายนอกเสมอ	4.05	0.72	มาก
4. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์การของท่าน	4.15	0.66	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์การก็คือปัญหาของท่าน	3.87	0.77	มาก
รวม	4.02	0.60	มาก

จากตาราง 20 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านจิตใจ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์การของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ท่านชอบพูดถึงองค์การของท่านในทางที่ดีกับบุคคลภายนอกเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ท่านมีความพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์การนี้จนเกษียณ และท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์การก็คือปัญหาของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เท่ากัน ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการคงอยู่กับองค์การ

ด้านการคงอยู่กับองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านอุทิศและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	4.18	0.61	มาก
2. ท่านคิดว่าองค์การนี้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ	3.85	0.71	มาก
3. ท่านจะยังคงทำงานกับองค์การนี้ต่อไป แม้ว่าองค์การอื่นจะให้ข้อเสนอที่ดีกว่า	3.80	0.83	มาก
4. ท่านไม่คิดลาออกจากองค์การนี้ แม้ว่าองค์การจะประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ	3.92	0.79	มาก
รวม	3.94	0.61	มาก

จากตาราง 21 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการคงอยู่กับองค์การ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านอุทิศและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ท่านไม่คิดลาออกจากองค์การนี้ แม้ว่า

องค์การจะประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านคิดว่าองค์การนี้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านจะยังคงทำงานกับองค์การนี้ต่อไป แม้ว่าองค์การอื่นจะให้ข้อเสนอที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐานสังคม

ด้านบรรทัดฐานสังคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ จึงรู้สึกว่าการทำงานกับองค์การนี้ต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้อง	4.01	0.76	มาก
2. ท่านคิดว่าการอยู่ขององค์การนี้ต่อไปเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะองค์การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี	3.95	0.77	มาก
3. ท่านมีความยินดีที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การด้วยการทำทุกอย่างให้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ	4.04	0.71	มาก
4. ท่านคิดว่าการย้ายงานไปองค์การคู่แข่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควร	3.73	0.93	มาก
รวม	3.91	0.67	มาก

จากตาราง 22 ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านบรรทัดฐานสังคม เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความยินดีที่จะตอบแทนบุญคุณองค์การด้วยการทำทุกอย่างให้องค์การก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ จึงรู้สึกว่าการทำงานกับองค์การนี้ต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ท่านคิดว่าการอยู่ขององค์การนี้ต่อไปเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะองค์การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และท่านคิดว่าการย้ายงานไปองค์การคู่แข่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 23 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กร

ความจงรักภักดีองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	4.02	0.53	มาก
ด้านความรู้สึกรู้สึก	4.06	0.56	มาก
ด้านการรับรู้	4.15	0.54	มาก
ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวม	4.07	0.49	มาก

จากตาราง 23 ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความจงรักภักดีองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านความรู้สึกรู้สึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	4.33	0.56	มากที่สุด
2. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ	4.15	0.65	มาก
3. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)	3.70	0.88	มาก

ตาราง 24 (ต่อ)

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ท่านแนะนำให้ครอบครัว เพื่อน คนสนิทมาทำงานกับองค์กร	3.90	0.73	มาก
รวม	4.02	0.53	มาก

จากตาราง 24 ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความจงรักภักดีองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ท่านแนะนำให้ครอบครัว เพื่อน คนสนิทมาทำงานกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กร ด้านความรู้สึกรู้สึก

ด้านความรู้สึกรู้สึก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	4.02	0.73	มาก
2. ท่านมีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร	4.18	0.61	มาก
3. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้	4.19	0.63	มาก

ตาราง 25 (ต่อ)

ด้านความรู้สึก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. หากมีผู้อื่นพูดถึงองค์การท่านในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึก ไม่พอใจและได้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที	3.84	0.75	มาก
รวม	4.06	0.56	มาก

จากตาราง 25 ความจงรักภักดีองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านความรู้สึก เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความจงรักภักดีองค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรู้สึก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านมีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และหากมีผู้อื่นพูดถึงองค์การท่านในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและได้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์การ ด้านการรับรู้

ด้านการรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์การ	4.24	0.58	มากที่สุด
2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานของ องค์การ	4.01	0.71	มาก
3. ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนา ขององค์การ	4.17	0.59	มาก
4. ท่านมีความรู้สึกมีความจงรักภักดีต่อองค์การ	4.16	0.65	มาก
รวม	4.15	0.54	มาก

จากตาราง 26 ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการรับรู้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความจงรักภักดีองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการรับรู้ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านมีความรู้สึกมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ และด้านค่าใช้จ่าย โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 27 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.05	0.47	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.67	0.69	มาก
ด้านเวลาที่ใช้	4.02	0.52	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	4.05	0.58	มาก
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	3.95	0.43	มาก

จากตาราง 27 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เท่ากัน ด้านเวลาที่ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่มีความผิดพลาด	3.97	0.65	มาก
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	4.17	0.56	มาก
3. ท่านเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว	4.16	0.52	มาก
4. ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.91	0.64	มาก
รวม	4.05	0.47	มาก

จากตาราง 28 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านคุณภาพของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพของงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่มีความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. จำนวนพนักงานในหน่วยงานของท่านมีความสมดุลกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.48	0.86	มาก

ตาราง 29 (ต่อ)

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับกำลังความสามารถของท่าน	3.77	0.76	มาก
3. ปริมาณงานประจำที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.75	0.78	มาก
4. ปริมาณงานนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	3.67	0.78	มาก
รวม	3.67	0.69	มาก

จากตาราง 29 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านปริมาณงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปริมาณงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับกำลังความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ปริมาณงานประจำที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปริมาณงานนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และจำนวนพนักงานในหน่วยงานของท่านมีความสอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้

ด้านเวลาที่ใช้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีการวางแผนกำหนดเวลาทำงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน	4.00	0.58	มาก
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.09	0.59	มาก

ตาราง 30 (ต่อ)

ด้านเวลาที่ใช้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	4.07	0.61	มาก
4. ท่านตั้งใจทำงานให้เสร็จก่อนกำหนดส่งทุกครั้งโดยไม่มีข้อผิดพลาด	3.92	0.67	มาก
รวม	4.02	0.52	มาก

จากตาราง 30 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านเวลาที่ใช้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเวลาที่ใช้ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และท่านมีการวางแผนกำหนดเวลาทำงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง	4.00	0.66	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด	4.02	0.66	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีกระบวนการควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนด	4.12	0.62	มาก

ตาราง 31 (ต่อ)

ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. หน่วยงานของท่านสามารถใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	4.06	0.64	มาก
รวม	4.05	0.58	มาก

จากตาราง 31 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านค่าใช้จ่าย เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านค่าใช้จ่าย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หน่วยงานของท่านมีกระบวนการควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 หน่วยงานของท่านสามารถใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และหน่วยงานของท่านมีการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน

H_0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า

ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับความจงรักภักดีต่อการ โดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับความจงรักภักดีต่อการ โดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความจงรักภักดีต่อการ โดยรวมของพนักงาน

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความจงรักภักดีต่อการ โดยรวม	1.635	0.202

จากตาราง 32 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อการ โดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามเพศโดยใช้ Levene's test พบว่า ความจงรักภักดีต่อการ โดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.202 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์การของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความจงรักภักดีองค์การของพนักงาน	ชาย	3.97	0.47	-3.065	410	0.002**
พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	หญิง	4.13	0.48			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์การของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานเพศหญิงมีความจงรักภักดีองค์การมากกว่าพนักงานเพศชาย

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์การแตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์การไม่แตกต่างกัน

H1= พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์การแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า

0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุ หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

อายุ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวม	0.823	3	408	0.482

จากตาราง 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานจำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.482 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์การของพนักงานกับอายุ โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.252	0.751	3.232	0.022*
	ภายในกลุ่ม	408	94.738	0.232		
	รวม	411	96.990			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์การ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่า อายุของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มอายุใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุพนักงานที่ต่างกันกับความจงรักภักดีองค์การโดยรวม

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่ากับ 25 ปี	26 ปี – 35 ปี	36 ปี – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 25 ปี	3.78	-	-	-	-
26 ปี – 35 ปี	3.94	-	-	-0.174* (0.010)	-0.162* (0.012)
36 ปี – 45 ปี	4.12	-	0.174* (0.010)	-	-

ตาราง 36 (ต่อ)

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือ เทียบเท่ากับ 25 ปี	26 ปี – 35 ปี	36 ปี – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
46 ปีขึ้นไป	4.11	-	0.162* (0.012)	-	-

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีองค์การโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ พนักงานที่มีอายุ 26 ปี – 35 ปี มีความจงรักภักดีองค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 36 ปี – 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 26 ปี – 35 ปี มีความจงรักภักดีองค์การโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปี – 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่าผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.010 และ 0.012 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์การแตกต่างกัน

H_0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์การแตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับความจงรักภักดีองค์การ โดยรวมของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบ พบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับความจงรักภักดีองค์การโดยรวมของพนักงานใน

กลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของพนักงาน

สถานภาพ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวม	0.568	0.451

จากตาราง 37 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test พบว่า ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.451 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความจงรักภักดีองค์กรของ	โสด	4.00	0.48	-3.519	410	0.000**
พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา	สมรส	4.17	0.48			
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานสถานภาพสมรสมีความจงรักภักดีองค์กรมากกว่าพนักงานสถานภาพโสด

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของพนักงาน

ระดับการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวม	3.523	2	409	0.030*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานกับระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวม	0.492	2	35.750	0.615

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กร โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.615 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง

(H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อการไม่แตกต่างกัน

H_0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อการไม่แตกต่างกัน

H_1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อการแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อการของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อการของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความจงรักภักดีต่อการโดยรวมของพนักงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene	df1	df2	Sig.
	Statistic			
ความจงรักภักดีต่อการโดยรวม	0.203	4	0.407	0.937

จากตาราง 41 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.937 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.478	0.369	1.574	0.180
	ภายในกลุ่ม	407	95.512	0.235		
	รวม	411	96.990			

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กร โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.180 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1= พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุการทำงานแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบกับเงื่อนไขอื่น (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 43 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานกับความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

อายุการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene	df1	df2	Sig.
	Statistic			
ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวม	2.100	4	407	0.080

จากตาราง 43 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.080 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานกับอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.235	0.559	2.400	0.049*
	ภายในกลุ่ม	407	94.754	0.233		
	รวม	411	96.990			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กร โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่าอายุการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มอายุการทำงานใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ปราบปรามดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุการทำงานของพนักงานที่ต่างกันกับ ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวม

อายุการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า	6 – 10 ปี	11 - 15 ปี	15 – 20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี หรือ เทียบเท่า	4.00	-	-	-	-0.182* (0.029)	-
6 – 10 ปี	3.96	-	-	-	-0.218* (0.018)	-
11 - 15 ปี	4.13	-	-	-	-	-
15 – 20 ปี	4.18	0.182* (0.029)	0.218* (0.018)	-	-	-
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	4.11	-	-	-	-	-

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ คือ อายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า มีความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมแตกต่างจากอายุการทำงาน 15 – 20 ปี และอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมแตกต่างจากอายุการทำงาน 15 – 20 ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า มีความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 – 20 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.029 และพนักงานอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 – 20 ปี โดยมีค่าผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.018

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

H_0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 46 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	1.330	0.249

จากตาราง 46 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามเพศโดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.249 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไป

ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	ชาย	3.89	0.41	-1.922	410	0.055
	หญิง	3.98	0.45			

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.055 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1= พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีความมากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของ

พนักงานจำแนกตามอายุ หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 48 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

อายุ	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	0.999	3	408	0.393

จากตาราง 48 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.393 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุ โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.689	0.230	1.218	0.303
	ภายในกลุ่ม	408	76.890	0.188		
	รวม	411	77.579			

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.303 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1= พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบ พบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed)

สำหรับทดสอบความแตกต่างของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่มด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 50 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

สถานภาพ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	0.143	0.705

จากตาราง 50 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยแยกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.705 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น ปฏิเสธจะสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพ
โสด และสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	โสด	3.92	0.42	-1.277	410	0.202
	สมรส	3.98	0.45			

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence
t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.202 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงาน
ธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ
ทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับ
การศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่
แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่
แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง
เดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการ
ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's
test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน (ค่า
Sig. มีความมากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพใน
การทำงาน of พนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวน
ของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-

Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 52 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ระดับการศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	5.240	2	409	0.006*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 53 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means				
Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	1.050	2	34.161	0.361

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.361 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีความมากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 54 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	0.478	4	407	0.752

จากตาราง 54 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.752 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 55 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.188	0.297	1.582	0.178
	ภายในกลุ่ม	407	76.390	0.188		
	รวม	411	77.579			

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.178 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

H0 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 = พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุการทำงานแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 56 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ Levene's test

อายุการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	0.546	4	407	0.702

จากตาราง 56 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.702 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 57 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.736	0.434	2.329	0.055
	ภายในกลุ่ม	407	75.842	0.186		
	รวม	411	77.579			

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way

Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.055 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H0 = คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H1 = คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 58 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดี		ทิศทาง	ระดับ
	องค์การ		ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.502**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	0.556**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	0.508**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	0.443**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสังคมสัมพันธ์	0.614**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านลักษณะการบริหารงาน	0.494**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านภาวะอิสระจากงาน	0.450**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.669**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
รวม	0.707**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.707 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.502 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.556 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.508 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.443 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านสังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.614 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.494 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงานดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านภาวะอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.450 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงานดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.669 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์

ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H0 = คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H1 = คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 59 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพในการ		ทิศทาง	ระดับ
	ทำงาน		ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.431**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	0.465**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	0.452**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	0.351**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
ด้านสังคมสัมพันธ์	0.547**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง

ตาราง 59 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ประสิทธิภาพในการ		ทิศทาง	ระดับ
	ทำงาน		ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านลักษณะการบริหารงาน	0.450**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านภาวะอิสระจากงาน	0.528**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.463**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
รวม	0.613**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 59 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.613 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.431 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.465 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.452 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.351 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านสังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.547 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.450 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.528 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.463 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_0 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 60 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์การ	ความจงรักภักดี		ทิศทาง	ระดับ
	องค์การ		ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านจิตใจ	0.783**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านการคงอยู่กับองค์การ	0.735**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านบรรทัดฐานสังคม	0.712**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
รวม	0.819**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูงมาก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.819 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.783 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.735 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านบรรทัดฐานสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.712 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานสังคมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H0 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H1 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 61 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์กร	ประสิทธิภาพในการ		ทิศทาง	ระดับ
	ทำงาน		ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านจิตใจ	0.533**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	0.582**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านบรรทัดฐานสังคม	0.541**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
รวม	0.609**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.609 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.533 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพต่อองค์กร ด้านจิตใจดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.582 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านบรรทัดฐานสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.541 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานสังคมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 7 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H0 = ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H1 = ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 62 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความจงรักภักดีองค์กร	ประสิทธิภาพในการ ทำงาน		ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	0.638**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านความรู้สึกรัก	0.634**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านการรับรู้	0.604**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
รวม	0.703**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.703 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความจงรักภักดีองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านพฤติกรรมที่

แสดงออก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.638 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณค่าจรรยาบรรณดี องค์การ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านความรู้ลึก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความรู้ลึก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.634 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณค่าจรรยาบรรณดี องค์การ ด้านความรู้ลึกดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านการรับรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.604 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณค่าจรรยาบรรณดี องค์การ ด้านการรับรู้ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 63 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจรรยาบรรณดี องค์การแตกต่างกัน

เพศ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
อายุ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
สถานภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
ระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
อายุการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA

ตาราง 63 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

เพศ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
อายุ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
สถานภาพ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
ระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA
อายุการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	One-way ANOVA

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	สถิติที่ใช้
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านสังคมสัมพันธ์	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านลักษณะการบริหารงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านภาวะอิสระจากงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความภูมิใจในองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

ตาราง 63 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถิติที่ใช้
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านสังคมสัมพันธ์	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านลักษณะการบริหารงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านภาวะอิสระจากงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความภูมิใจในองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถิติที่ใช้
ด้านจิตใจ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านการคงอยู่	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านบรรทัดฐานสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

ตาราง 63 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถิติที่ใช้
ด้านจิตใจ	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านบรรทัดฐานสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

สมมติฐานที่ 7 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถิติที่ใช้
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านความรู้สึก	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
ด้านการรับรู้	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มี ความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุง ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญ ที่จะนำมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดี ต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดี ต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น
2. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการ บริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

เพื่อเสริมสร้างความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อธนาคารมากยิ่งขึ้น และรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่กับธนาคารตลอดไป

3. ผลการวิจัยเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

6. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

7. ความจงรักภักดีองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 66.99 และเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.01

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 44.66 รองลงมาคือ อายุ 36 ปี – 45 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 34.47 อายุ 26 ปี – 35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 และอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 55.83 และสถานภาพสมรส จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 52.18 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

รายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 59.47 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

อายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 33.98 รองลงมาคือ อายุการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 อายุการทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.26 อายุการ

ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 และอายุการทำงาน 15 – 20 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม และท่านคิดว่าองค์กรให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เท่ากัน สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การทำงานต่างๆ เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และบรรยากาศโดยรวมของสถานที่ทำงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจาก

มากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับการพัฒนา ผูกอบรม เพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และหน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้คิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ท่านมีโอกาสเทียบเท่ากับคนอื่นในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมตามผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับความร่วมมือและการช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่อท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ท่านมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เพื่อนร่วมงานของท่านเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หัวหน้าเคารพการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงานต่อหัวหน้าโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาประเมินการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 หัวหน้าให้ความเสมอภาคในการทำงานเท่าเทียมกับสมาชิกคนอื่นในทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และสถานที่ทำงานท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น

เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ และท่านสามารถวางแผนงานเพื่อไปพักผ่อนหรือทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เท่ากัน ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเวลาการทำงานในปัจจุบันของท่านมีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

8. ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ท่านรู้สึกว่าการนี้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกดีที่องค์กรของท่านทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และการทำงานที่องค์กรนี้ ทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านจิตใจ โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ท่านชอบพูดถึงองค์กรของท่านในทางที่ดีกับบุคคลภายนอกเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ท่านมีความพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณ และท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรก็คือปัญหาของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เท่ากัน ตามลำดับ

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านอุทิศและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ท่านไม่คิดลาออกจากองค์กรนี้ แม้ว่าองค์กรจะประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านคิดว่าองค์กรนี้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และท่านจะยังคงทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ข้อเสนอที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

3. ด้านบรรทัดฐานสังคม โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความยินดีที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรด้วยการทำทุกอย่างให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ จึงรู้สึกว่าการทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ท่านคิดว่าการอยู่ต่อองค์กรนี้ต่อไปเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพราะองค์กรให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และท่านคิดว่าการย้ายงานไปองค์กรคู่แข่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยรวมมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ท่านแนะนำให้ครอบครัว เพื่อน คนสนิทมาทำงานกับองค์กร มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.90 และท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

2. ด้านความรู้สึกรวมมีระดับความจงรักภักดีองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่านมีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และหากมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและได้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

3. ด้านการรับรู้โดยรวมมีระดับความจงรักภักดีองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กรอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านมีความรู้สึกมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ และด้านค่าใช้จ่าย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่มีความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

2. ด้านปริมาณงาน โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับกำลังความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ปริมาณงานประจำที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปริมาณงานนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และจำนวนพนักงานในหน่วยงานของท่านมีความสมดุลกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

3. ด้านเวลาที่ใช้ โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และท่านมีการวางแผนกำหนดเวลาทำงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

4. ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หน่วยงานของท่านมีกระบวนการควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 หน่วยงานของท่านสามารถใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และหน่วยงานของท่านมีการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีองค์การแตกต่างกัน

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานหญิงมีความจงรักภักดีองค์กรมากกว่าพนักงานชาย

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ คือ พนักงานที่มีอายุ 26 ปี – 35 ปี มีความจงรักภักดีองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 36 ปี – 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 26 ปี – 35 ปี มีความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปี – 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความจงรักภักดีองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ คือ อายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า มีความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมแตกต่างจากอายุการทำงาน 15 – 20 ปี และอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีความจงรักภักดีองค์กรโดยรวมแตกต่างจากอายุการทำงาน 15 – 20 ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า มีความจงรักภักดีองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 – 20 ปี และพนักงานอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีความจงรักภักดีองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 – 20 ปี หรือพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 – 20 ปี มีความจงรักภักดีองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.707 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์หร่ายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.502 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ

0.556 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.508 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.443 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.614 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อการเพิ่มขึ้นในระดับสูง

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.494 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงานดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.450 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงานดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต้องการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต้องการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.669 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต้องการเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.613 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์รายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.431 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.465 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.452 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.351 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.547 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.450 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.528 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.463 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.819 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก สามารถวิเคราะห์รายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.783 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.735 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.712 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการดำเนินงานด้านบรรทัดฐานสังคมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.609 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์รายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.533 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการดำเนินงานด้านจิตใจดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.582 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการดำเนินงานด้านการคงอยู่กับองค์กรดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.541 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพขององค์กร ด้านบรรทัดฐานสังคมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 7 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.703 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์รายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.638 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพขององค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.634 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพขององค์กร ด้านความรู้สึกดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.604 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพขององค์กร ด้านการรับรู้ดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อภิปรายผล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศหญิงมีความจงรักภักดีมากกว่าเพศชาย อาจเนื่องจากลักษณะงานธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นงานประจำที่ปฏิบัติเหมือนเดิมทุกวัน ซึ่งพนักงานเพศหญิงยอมรับการทำงานลักษณะดังกล่าวได้มากกว่าพนักงานเพศชายที่มีความคาดหวัง การทำงานที่ท้าทาย หรืองานเชิงรุกมากกว่า ประกอบกับจำนวนพนักงานหญิงของธนาคารมีมากกว่าพนักงานชาย ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรัช ศิลาศรี (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท นาคาซีมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 26 ปี – 35 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปี – 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อาจเนื่องจากพนักงานที่มีอายุ 26 ปี – 35 ปี มีความต้องการประสบการณ์การทำงานที่หลากหลาย และลักษณะการทำงานใหม่ ๆ จากหลายองค์กร จึงมักจะเปลี่ยนงานบ่อย แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ที่มีต้องการความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือการเริ่มต้นงานใหม่ จึงมีความทุ่มเทการทำงาน ยอมรับนโยบาย เป้าหมายขององค์กร รวมถึงมีความจงรักภักดีกับองค์กรมากกว่า ส่งผลให้อายุที่ต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญภาภิญญ เจริญชันษา (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อาจเนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบครอบครัว คำนึงถึงความมั่นคงในอาชีพการงาน และต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรที่มั่นคง อย่างธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระยะยาว มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ซึ่งชอบความอิสระ ตัดสินใจเปลี่ยนงานง่าย เพื่อหาโอกาสที่สนองความพึงพอใจตนเองมากที่สุด ส่งผลให้พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากพนักงานได้รับมอบหมายงานตามทักษะ ความรู้ ตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา รวมทั้งประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องสำหรับระดับการศึกษานั้น เป็นเพียงคุณสมบัติเบื้องต้นในการสรรหาบุคลากร ไม่เกี่ยวกับความรู้สึก หรือทัศนคติด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิดา ม่วงรุ่ง (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน ความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และสวัสดิการที่เพียงพอเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต รายได้จึงไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภัทร เอนกวิธิ (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อ

องค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงาน ความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 – 20 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุการทำงานหลายปี โดยเฉพาะอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จะมีความผูกพันกับองค์การ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเสมือนเป็นครอบครัว อีกทั้งองค์การตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ อย่างเพียงพอ จึงไม่ต้องการแสวงหาความท้าทายใหม่ๆ หรือเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงานใหม่ ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุน้อย ทำงานเพื่อต้องการหาประสบการณ์ หรืองานที่ท้าทายความสามารถ จึงมักจะย้ายงานบ่อย เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปะการัง คณนาธรรม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า พบว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง สามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานเท่าเทียมกัน และมีการอบรม พัฒนาความรู้แก่พนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค รวมทั้งธนาคารมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ส่งผลให้ผลงานของพนักงานทั้งพนักงานหญิง และพนักงานชายไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา เปรมฤทัย (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากพนักงานแต่ละช่วงอายุมีความสามารถที่แตกต่างกันออกไป พนักงานที่อายุน้อยจะมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างผลงานใหม่ ๆ และมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือมาช่วยในการทำงานให้รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น ขณะที่พนักงานที่มีอายุมากกว่า มีความสามารถด้านทักษะการตัดสินใจจากประสบการณ์การทำงาน และถ่ายทอดการทำงานให้กับพนักงานที่อายุน้อยกว่าได้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละช่วงอายุทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไ้ฉนทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพงาน และด้านความเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากธนาคารให้ความสำคัญกับความสามารถหลายของพนักงานในองค์กร เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น ได้รับการอบรมความรู้ พัฒนาทักษะการทำงาน รวมถึงโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกสถานภาพของพนักงานในการประเมินพิจารณาผลการปฏิบัติงาน พนักงานสถานภาพโสดและสมรส จึงทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี แต่ละกลุ่มงานมีคู่มือการทำงานที่ชัดเจน อีกทั้งมีการจัดอบรม ให้ความรู้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุดา จิวประพันธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มี

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับเรื่องค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่เพียงพอเหมาะสม จึงเต็มใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และตรงตามเวลาที่กำหนด ดังนั้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จึงไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมนวน ทองแสน (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากวัฒนธรรมของธนาคารที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การประสานความร่วมมือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า มีความชำนาญงานมากกว่า ถ่ายทอด และสอนงานให้กับพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีมากกว่า มีการนำความรู้ด้านเทคโนโลยีมาใช้งานในการทำงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ส่งผลให้อายุการทำงาน of พนักงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา จิตติคุณวัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุนานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ซึ่งลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับความจงรักภักดีองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ กล่าวคือ การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการดำรงชีพที่สมเหตุสมผล และได้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เทียบกับการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบที่คล้ายกัน จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ อาจเนื่องจากธนาคารมีการจ้างงานและให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมทั้งมีสวัสดิการช่วยเหลือต่างๆ ที่ดีให้แก่พนักงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญภาภัญ เจริญชันษา (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย พบว่า สภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากธนาคารคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเป็นสำคัญ มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานประจำอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อดูแลสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้มีความปลอดภัย ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในการทำงานในสถานที่ที่ปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัย สะดวกสบายในการทำงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีองค์กรของพนักงานธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่

ถูกสุ่มลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Cummings และ Worley (1969) กล่าวว่าการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือโอกาสพัฒนาตนเองจากงานที่ทำ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และรู้สึกท้าทายกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นอกจากนี้ อาจเนื่องจากธนาคารสนับสนุนให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ และมีการจัดฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ ให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญภาภัญ เจริญชันษา (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า พบว่า โอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากธนาคารมีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานอย่างยุติธรรมและเหมาะสมตามผลงาน มีการโยกย้ายตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ สนับสนุนพนักงานในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น นอกจากนี้ มีโครงการแลกเปลี่ยนการทำงานกับสาขาในต่างประเทศ เป็นการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ทักษะและประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศ ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติคุณ (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร

HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ด้านสังคมสัมพันธ์ พบว่า สังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าธนาคารมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานอยู่เสมอ การทำงานร่วมกันเป็นทีม พนักงานได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน และความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนก และระหว่างแผนกเป็นอย่างดี ทำให้ความคิดเห็นด้านสังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นที่สังคมสัมพันธ์ดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูงนั้น ธนาคารจึงควรที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรมากขึ้น เช่น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในธนาคาร เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ทำงานอย่างมีความสุข ลดปัญหาอัตราการลาออกจากงาน ธนาคารได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอก และดึงดูดคนที่มีศักยภาพมาทำงานกับธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านสังคมที่ทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากเป็นแรงจูงใจหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการด้านจิตใจของพนักงาน

ด้านลักษณะการบริหารงาน พบว่า ลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse และ Cummings (1985) เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิต ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร กล่าวคือ ความยุติธรรมในการบริหารงาน การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม การคุ้มครองสภาพการจ้างงานที่เหมาะสม จะนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร และอาจเนื่องจากบรรยากาศการทำงานของธนาคารมีความเสมอภาคและยุติธรรม พนักงานได้รับความเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา มีอำนาจในการตัดสินใจได้ด้วย

ตนเอง และพนักงานได้รับการปรับเปลี่ยนงาน โยกย้ายอย่างยุติธรรมโดยไม่แบ่งชนชั้น เพศ เชื้อชาติ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจ เพราะว่าลักษณะการบริหารงานแบบประชาธิปไตยในการทำงานร่วมกันในองค์กร การแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมทั้งการยอมรับเสียงส่วนใหญ่เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของพนักงาน ที่จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กรได้

ด้านภาวะอิสระจากงาน พบว่า ภาวะอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากธนาคารมีสวัสดิการด้านการลาพักผ่อนที่เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตส่วนตัวได้อย่างอิสระ มีช่วงเวลาให้พนักงานสามารถผ่อนคลายจากงาน อีกทั้ง มีการนำระบบสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการทำงาน ทำให้งานสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาการทำงาน จึงไม่เบียดเบียนเวลาส่วนตัวของพนักงาน พนักงานสามารถแบ่งเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัวได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่า ความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง อาจเป็นเพราะธนาคารคำนึงถึงการช่วยเหลือและความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ เช่น การให้ความรู้เรื่องการออมเงินแก่ชุมชน การสร้างฝายชะลอน้ำ การบริจาคทุนการศึกษาแก่เด็กผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ตลอดจนชื่อเสียงของธนาคาร จึงก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อการของพนักงาน

ธนาคาร เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณมีใจองคการดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีองคการดีขึ้นนั้น ธนาคารควรจะสร้างแรงจูงใจด้านความภูมิใจให้แก่พนักงาน โดยทำให้รู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีคุณค่า ผลงานที่ทำออกมามีคุณค่าทั้งแก่ทีมงาน และองคการ พยายามสร้างชื่อเสียงและทำสาธารณประโยชน์มากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติคุณ (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองคการ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองคการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นำไปสู่ความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานได้

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสในการก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองคการ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ด้านความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีพของมนุษย์ ซึ่งค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนนั้น สามารถสนองตอบความต้องการด้านพื้นฐานสำหรับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากธนาคาร มีเกณฑ์การพิจารณาให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และยุติธรรมเมื่อเทียบกับตำแหน่งเดียวกัน และเทียบกับองคการอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน จึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานตั้งใจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Zaleanick (1958) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอกมากน้อย

เพียงใด หากพนักงานได้รับการตอบสนองระดับที่ดีมาก การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพมากด้วย ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ญัฐริณีย์ พิศวร (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานออมสิน ภาค 1 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากพนักงานพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับว่าอยู่ในระดับดี และยุติธรรมเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน อีกทั้งการได้รับโบนัสประจำปีทุกปี พนักงานจึงตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงถึงเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับ

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย พบว่า ความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการที่ธนาคารจัดสภาพแวดล้อมด้านกายภาพในการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีแสงสว่าง อุณหภูมิที่ไม่ร้อนหรือเย็นเกินไป สร้างบรรยากาศที่ทำงานแบบ Co-Working Space ที่สบายตา น่าทำงาน อีกทั้งธนาคารให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เกิดความเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความสบายใจในการทำงาน มีแนวคิดใหม่ๆ สร้างสรรค์ผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ รัตนนุวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการดูแลความปลอดภัยในการทำงาน มีการทำประกันสุขภาพให้กับพนักงานที่มีความเสี่ยงในการทำงาน และจัดสาธารณูปโภคให้กับพนักงานได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากธนาคารมีการสนับสนุนการเรียนรู้ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีหลักสูตรเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และหลักสูตรที่เสริมสร้างความรู้เพิ่มเติมจากงานที่ปฏิบัติทั้งแบบในห้องเรียน และแบบออนไลน์ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้จากพนักงานญี่ปุ่นที่ถูกส่งตัวมาบริษัทแม่ ทำให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ในเวลาที่รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระบบการบริหารที่ดี จำนวน 6 โรงงาน พบว่า ตัวแปรด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 44.9 โดยเป็นไปในเชิงบวก

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า พบว่า โอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์การทำงานทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งผู้บังคับบัญชานับสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม และเท่าเทียมกันทุกคน จึงเป็นสิ่งที่จูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงาน พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น และคาดหวังการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ยุทธนาปกรณ์ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง

นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ ชีอัสต์ยดี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่

ปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะ ลักษณะของงานที่ส่งเสริมการเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานชวเลข แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ญัฐกรฤตา อภิชาติภวนิพิต (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตาบูน อีเล็คทริก จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และรู้สึกว่าบริษัท มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ต่างๆ แก่พนักงาน เพื่อเตรียมพร้อมกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในอนาคตอย่างเหมาะสม และยุติธรรม จึงทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ โดยไม่คำนึงว่าปัจจัยด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านสังคมสัมพันธ์ พบว่า สังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากบรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารเป็นลักษณะพี่น้อง มีการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน และเต็มใจให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน อีกทั้งมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ทำให้ลดการขัดแย้งในการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกดีทางจิตใจ ส่งผลให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณรัตน์ คำสด (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านบูรณาการทางสังคม ความเสมอภาคของบุคคล หรือการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะการบริหารงาน พบว่า ลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง

ไว้ อาจเนื่องจากผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่มีผลกระทบต่อการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน และเคารพในการตัดสินใจในส่วนงานที่พนักงานรับผิดชอบ รวมถึงมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ส่งผลให้พนักงานกล้าที่จะเสนอความคิดหรือไอเดียการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ นำมาพัฒนาการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐกฤตา อภิโชติภวนิพิฐ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยตาบูนซิ อิลิคทริก จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน การให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน การยอมรับเสียงส่วนใหญ่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านภาวะอิสระจากงาน พบว่า ภาวะอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากผู้บริหารของธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความสมดุลในชีวิตและการทำงาน โดยให้พนักงานได้พักผ่อนประจำปี เพื่อสามารถทำกิจกรรมกับครอบครัวได้อย่างอิสระ เป็นการลดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน โดยกำหนดให้พนักงานสามารถลาพักผ่อนต่อเนื่องได้ 3 วัน ถึง 5 วันติดต่อกัน ตามอายุงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีกำหนดให้มีวันหยุดพิเศษในเดือนเกิดอีกด้วย ซึ่งการที่พนักงานสามารถวางแผนการทำกิจกรรมส่วนตัว มีช่วงเวลาทีอิสระจากงาน บริหารการดำเนินชีวิตและการทำงานได้อย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานมีความสุขส่วนตัว สุขในการทำงาน และสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา โกมลจันทร์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่า ความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากธนาคารเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และทำประโยชน์ให้กับสังคมอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งพนักงานในธนาคารก็มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน จึงเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน สร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และได้รับความชื่นชมจากบุคคลภายนอก ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ รัตนพงษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ระดับความคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับความสำคัญจากความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณงาน โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมดีขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก ธนาคารจะต้องมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ และรู้สึกถึงการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ใส่ใจดูแลพนักงานอย่างดี เพื่อให้พนักงานอยากทำงานกับธนาคารในระยะยาว นำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้น ซึ่งลักษณะความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านจิตใจ พบว่า จิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากพนักงานยอมรับและเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยม

ขององค์การ รวมถึงวัฒนธรรมองค์การที่ทำงานกันแบบพี่น้อง ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จึงมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์การ ก่อให้เกิดความผูกพัน และต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไปในระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer และ Allen (1997) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่ต้องการอยู่กับองค์การเพราะมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพให้กับองค์การต่อไป ส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญภาภัญ เจริญชันษา (2561) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ด้านการคงอยู่กับองค์การ พบว่า การคงอยู่กับองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งพนักงานกลุ่มดังกล่าวปฏิบัติงานเป็นระยะเวลานาน จนเกิดทักษะ และความเชี่ยวชาญในการทำงาน มีความคาดหวังด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน อีกทั้งยังได้รับสวัสดิการที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย อาทิเช่น จำนวนวันลาพักผ่อน อัตราเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจากนายจ้าง หรือเงินเกษียณอายุ เป็นต้น จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้พนักงานต้องการทำงานกับธนาคารต่อไป เพราะไม่อยากจะสูญเสียประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การ และมั่นใจว่าองค์การสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Colquitt, Lepine และ Wesson (2015) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ ด้านการคงอยู่ เป็นความผูกพันต่อองค์กรในพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานกับองค์การระยะยาว ไม่อยากเปลี่ยนงาน และพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการลงทุนลงแรงให้กับองค์การแล้ว หากลาออกจากงานจะทำให้สูญเสียประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ และสูญเสียมิตรภาพ เป็นต้น ส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการคงอยู่กับองค์การ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันธิภา แก้วแสง (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โค

นมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกลึก และด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ด้านบรรทัดฐานสังคม พบว่า บรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเชิงบวกกับธนาคารที่ให้สวัสดิการช่วยเหลือต่างๆ การดูแลให้พนักงานมีความสุขทั้งทางกายและทางใจ การลงทุนปรับปรุงสถานที่ทำงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน หรือการลงทุนด้านการพัฒนาอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน พนักงานจึงรู้สึกว่าการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำเป็นการตอบแทนแก่องค์กร และมีความกังวลว่าหากย้ายไปทำงานที่อื่น จะทำให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานต้องลำบาก ส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี (2558) ศึกษาเรื่องการศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพและความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันในองค์กร ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ยินดีทำงานให้กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ ภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานที่บริษัทนี้ สำหรับการทำงานอย่างเต็มความสามารถแม้ได้รับค่าตอบแทนไม่สูง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งลักษณะความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านจิตใจ พบว่า จิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากธนาคารมีเป้าหมายและค่านิยมองค์การที่สอดคล้องกับความทัศนคติของพนักงาน จึงมีความเชื่อถือ ยอมรับและรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อต้องการให้องค์การประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์การ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภวรรณ หล้าผาสุข (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ดังนั้น ส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชวีภรณ์ วสุสิริกุล (2560) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี พบว่าความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับค่านิยมองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านการคงอยู่กับองค์การ พบว่า การคงอยู่กับองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากธนาคารสามารถสนองตอบความต้องการของพนักงานได้อย่างเพียงพอในด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย บรรยากาศในที่ทำงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์การ ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อบุคคลและองค์การ นอกจากนี้สภาวะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน การโยกย้ายเปลี่ยนงาน อาจเกิดความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับผลประโยชน์ได้ดีเทียบเท่ากับที่ได้รับจากธนาคาร พนักงานจึงทุ่มเทตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ได้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด นำไปสู่โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการคงอยู่กับองค์การต่อในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยค่าจูง ด้านความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรตลอดไป และการ

ยึดถือชื่อเสียงและความก้าวหน้าขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับความสัมพันธ์สูงสุด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ คันธรส หนูเขียว (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานบริหารกิจการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะยังเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อาจเนื่องจากการที่พนักงานต้องการจะคงอยู่กับองค์กร โดยไม่คิดลาออกจากองค์กร ไม่ได้มีผลกับประสิทธิภาพการทำงานที่มากขึ้นหรือลดลง แต่มีปัจจัยอื่นๆ มากกว่าที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ด้านบรรทัดฐานสังคม พบว่า บรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากพนักงานที่อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของธนาคาร มีความผูกพันกับองค์กร และรู้สึกเป็นบุญคุณที่ธนาคารรับตนเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร และให้ค่าตอบแทนเหมาะสมเพียงพอต่อการดำรงชีพ สวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานและครอบครัว รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ด้านสุขภาพและจิตใจ พนักงานจึงมีความคิดเห็นว่าการย้ายไปทำงานกับองค์กรอื่นหรือคู่แข่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควร จึงตอบแทนองค์กรด้วยการตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าที่สุด เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Colquitt, Lepine และ Wesson (2015) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานสังคม เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกผิดเมื่อต้องออกจากงาน ซึ่งคนที่มีบรรทัดฐานสังคมมากจะมีความกังวลมาก พนักงานตัดสินใจทำงานต่อ เพราะข้อผูกพันกับองค์กรด้านความรู้สึกเป็นบุญคุณ ส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพัน ด้านบรรทัดฐานสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 7 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่ง

ลักษณะความจงรักภักดีองค์การแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า พฤติกรรมที่แสดงออก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากพนักงานมีความเชื่อมั่นในค่านิยมองค์การ มีทัศนคติทางบวกกับองค์การ แม้ว่าองค์การจะมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย และนโยบายการบริหาร จึงมีความทุ่มเท อุทิศตนในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างสรรค์ผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติต่อการทำงานองค์กรและความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทัศนคติต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรู้สึก พบว่า ความรู้สึก มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากธนาคารสามารถสนองความต้องการด้านต่างๆ ของพนักงานได้อย่างเพียงพอ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดี เกิดความผูกพันต่อองค์กร พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน และยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร มีความรู้สึกดีต่อองค์กร และมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานกับธนาคาร เมื่อพนักงานมีความรู้สึกเชิงบวก ก็จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามกำหนดเวลา ถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งมีกำลังใจในการคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ อยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoy และ Rees (1974) ที่ได้กล่าวไว้ว่า มิติตความจงรักภักดี ด้านความรู้สึก คือ ความรู้สึกพึงพอใจ ชอบทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร ปกป้ององค์กรเพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย เมื่อรู้สึกดีก็จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติต่อการทำงานองค์กรและความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ทัศนคติต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตใจหรือความรู้สึก ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานโรงงาน

ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานไม่ได้มีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การสอดคล้องกับเป้าหมายของตนเอง หรือไม่ได้มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การในระยะยาว องค์การจึงต้องสร้างทัศนคติทั้งต่องานและต่อองค์การให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ด้านการรับรู้ พบว่า การรับรู้ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อาจเนื่องมาจากธนาคารมีเป้าหมาย ค่านิยมองค์การ ลักษณะการบริหารที่ชัดเจน พนักงานจึงมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์การ รวมทั้งมีความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาว่า จะสามารถชี้แนะ ช่วยเหลือ สนับสนุนงาน และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ทำให้พนักงานสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความภูมิใจที่ทำงานกับธนาคาร สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การของบุคคลในองค์การจะมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ จะมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ เสียสละอุทิศตนทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนี้ตลอดไป ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์การและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และอายุการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่มีความท้าทาย มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเรียนรู้งานใหม่ ๆ อย่างเท่าเทียมกันทั้งพนักงานเพศชาย และเพศหญิง สำหรับพนักงานที่มีอายุ 26 ปี – 35 ปี และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีหรือเทียบเท่า นั้น นอกจากจะมอบหมายความรับผิดชอบงานที่ทำทนายแล้ว ผู้บริหารควรกระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างความผูกพันใน

องค์การ สร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์การ รวมถึงวางแผนการก้าวหน้าด้านตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคตแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานอยากทำงานให้กับธนาคารต่อไปในระยะยาว และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

2. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านความภูมิใจขององค์การ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับความสัมพันธ์สูง ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในธนาคาร ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์การ รวมถึงสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในงานที่รับผิดชอบ และทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จ จนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานและองค์การ เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นในระดับสูง สำหรับด้านที่ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านภาวะอิสระจากงานนั้น ผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ และสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น เป็นการทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงค่าตอบแทน สวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน จัดโปรแกรมการอบรมความรู้ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างเหมาะสม โดยอาจสอบถามความต้องการจากพนักงานว่าต้องการเพิ่มพูนความรู้การทำงานด้านใด มีการสื่อสารภายในองค์การแบบสองทาง เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน และตอบสนองสิ่งที่พนักงานต้องการอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล และระหว่างหน่วยงาน มีการให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่มีผลงานดีเด่น นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานควรจัดแบ่งงานในทีมให้สมดุล เพื่อให้พนักงานมีเวลาอิสระในการใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

3. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง แต่มีด้านโอกาสในการก้าวหน้าที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรใส่ใจพนักงานอย่างจริงจังในเรื่องของการมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพการทำงานให้ดีขึ้น มีการวางแผนพัฒนาอาชีพ โดยการวางแผนโครงสร้างตำแหน่งงานอย่าง

เหมาะสม จัดเส้นทางอาชีพ (Career Path) อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงเส้นทางการเติบโตทางอาชีพการงานในอนาคต และมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

4. จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้น่าทำงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง กระจายอำนาจให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้ระดับหนึ่ง สร้างทัศนคติเชิงบวกให้พนักงานเกิดความภูมิใจในงานและองค์กร เสริมสร้างองค์การแห่งความสุข การมอบหมายงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า กล่าวชื่นชม สร้างขวัญและกำลังใจการทำงานแก่พนักงานที่ทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีความผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอยากไปทำงานเสนอแนะแนวคิดการทำงานใหม่ๆ ให้กับทีม ร่วมกันสร้างผลงานที่มีคุณภาพดีที่สุดออกมา และพูดถึงองค์กรในทางที่ดีกับบุคคลภายนอก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะศึกษาพนักงานธนาคาร ในสาขากลางและสาขาภูมิภาคด้วย เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างจากพนักงานธนาคาร สำนักงานใหญ่

2. การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษา ควรทำการศึกษาโดยใช้วิธีอื่นๆ ร่วมกับแบบสอบถาม เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกอื่นๆ นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุง พัฒนาได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การมอบอำนาจการตัดสินใจ ที่อาจส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร นอกเหนือจากคุณภาพชีวิตการทำงาน

4. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เพื่อทราบระดับความเครียดของพนักงานและนำผลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาการขาดงาน และลาออกจากงานของพนักงาน

บรรณานุกรม

- Adler, P. A., และ Adler, P. (1998). Intense loyalty in Organizations: A case study of college Athletics. *Administrative Science Quarterly*, 33(3), 401-417.
- Alfred Kuhn. (1982). *The Logic of Organization*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Proformance Management*, 63, 308-323.
- Bateman, T. S., & Snell, S.A. (1999). *Management: Building Competitive advantage* (4th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Blau, P. M., & Scott, W.R. (1962). *Formal Organization*. San Francisco: Chandler Publishing.
- Buchanan, H. B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of manager in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-545.
- Charles, W. (2006). Employee engagement: The real secret of winning a crucial edge over your rivals. *Resource Magazine*, November 2006, 19-22.
- Colquitt, J., Lepine, J. A., และ Wesson, M. J. (2015). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace* (4 ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.
- Corsini, R. J. (2002). *The dictionary of psychology*. New York: Brunner-Routledge.
- Cummings, T. G., & Worley, C.G. (1997). *Organization Development and Change* (6th ed.). Ohio: South Western/Thomson Learning.
- Delamotte, Y., และ Takezawa, S. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*. Geneva: International Labour office.
- Efraty, D., และ Sirgy, M. J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31-47.
- Greenberg, J. (1996). *Managing Behavior in Organizations*. New Jersey: Practices-Hall.
- Greenberg, J., และ Baron, R. (1995). *Behavior in organizations* (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

- Gubman, E. (2003). Increasing and Measuring and Engagement. Retrieved from <http://www.gubmanconsulting.com/writing-increasing.html>
- Hackman, R. J., และ Shuttle, L. J. (1977). *Improving Life at work: Behavioral Science Approach to Organizations Changes*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing.
- Harland, D. (1972). *Social Indicators toward the Measurement of Quality of Life*. Ottawa: Social and Human Analysis Branch, Department of Regional Economic Expansion.
- Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superiors: A Neglected Concept in the study of Educational Administration. *Sociology of Education*, 47, 274-275.
- Huse, E. F., และ Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change*. Minnesota: West Publishing.
- Ineson, E. M., Benke, E., และ Laszlo, J. (2013). Employee loyalty in Hungarian hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 31-39.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization. A Study of Commitment Mechanism in Utopian Communications. *American Sociological Review*, 33, 499-517.
- Liu, B. C. (1975). *Quality of Life Indicators in U.S. Metropolitan Areas: A Statistical Analysis*. New York: Praeger.
- Marsh, R. M., และ Manari, E. P. (1977). Organizational Commitment and Turnover. A prediction study. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 51-57.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- McCarthy, D. G. (1998). "Seven Steps to Guarantee Failure". *Word Executive's Digest*. Singapore: Times Printers Co., Ltd.
- Meyer, J. P., และ Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace*. California: Saga Publications.
- Millet, J. (1954). *Management in the Public Service* New York: McGraw Hills.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial-Organization Psychology*. New York: The State University of New York at Buffalo.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., และ Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational

- commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Muhammad, A. (2017). The Effect of Orgnizational Culture and Leadershop Style towards Employee Engagement and Their Impact towards Employee Loyalty. *Asian Journal of Technology and Management Research*, 7, 8-9.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A., และ Freziamella, L. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 112, 24-34.
- Nurlaila, F., และ Nurdin, R. (2020). Determinant of Loyalty and Its Impact on Employee Performance of Aceh Financial Management Agency. *International Journal of Scientific and Management Research*, 3, 125-139.
- Peterson, E., และ Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill: Richard D. Irwin.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., และ Hackman, R. (1975). *Behavior in organization*. New York: McGraw-Hill.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., และ Boulian, P. V. (1974). Organization commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 51, 603-609.
- Robbins, P. (2001). *Organizational behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schuler, R. S., และ Vandra, H. L. (1989). *Personal and Human Resource Management*. New York: West Publishing.
- Sheldon, M. (1971). An empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal*, 14, 149-226.
- Shrovan, D. J. (1983). *Quality of work life: Perspective for business and public sector*. The United States of America: Addison-Wesley Publishing.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative behavior*. New York: The McMillen.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Umstot, D. D. (1984). *Understanding Organizational Behavior*. Minnesota: West

Publishing.

UNESCO. (1978). *Indicators of Environmental Quality and Quality of Life*. Paris: UNESCO.

Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it? . *Stone Management Review*, 15(1), 11-21.

Whitney, M. J., และ Cooper, W. H. (1992). " What's loyalty" *Employee Responsibility and rights journal*, 5(3), 231-240.

Woodcock, M. (1989). *Team Development Manual* (2nd ed.). Hants: Gower.

Yamane, T. (1973). *Statistic : An Introductory Analysis* (3rd). New York: Harper and Row Publications.

Zaleanick, A. (1958). *Motion productivity and Satisfaction of worker*. Massachusettes: Division of Reserch, Harward University.

กรรณิกา เทพนวล. (2552). คุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการทำงานในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล, ปทุมธานี.

กรรณิกา เทพนวล. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

กฤษวรรณ หนองมา. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาวะทางจิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ: กรณีศึกษาบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). วิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10).

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

กิตติคุณ ซื่อสัตย์ดี. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ชวเลข สังกัดสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

กิตติยา จิตติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันไฮน์อินเตอร์เนชั่น

- แนล จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, กรุงเทพฯ.
กิตติยา ยุทธนาปกรณ์. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- คันธรส หนูเขียว. (2557). แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานสำนักงานบริหารสำนักอัยการสูงสุด. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- จาดุรงค์ วัฒนศิริ. (2552). ความผูกพันความจงรักภักดีและการมีความสุขในการทำงานของครู
โรงเรียนจินดาวัฒน์ จังหวัดระยอง. (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,
ชลบุรี.
- จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล. (2553). บริหารคนเหนือตำรา 2. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯธุรกิจ.
- จิตติมา อัครนิติพงศ์. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (*Efficiency Development*)
เอกสารประกอบการสอน. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่.
(วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, เพชรบุรี.
- จิรภัทร เอนกวิถี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- จุฑาพร กบิลพัฒน์. (2554). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะ
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ชุติกาญจน์ เปาทุย. (2553). ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลและกรณีศึกษา
พยาบาลโรงพยาบาลศิริราช. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
กรุงเทพฯ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2553). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ญภาภัญ เจริญชันษา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อ
องค์กรและความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.
(สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรมควบคุมโรค. (การค้นคว้าวิจัยอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ณัฐกรฤตา อภิโชติภพนิพัทธ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษากรณีพนักงานบริษัท ไทยตาบุญธิอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- ณัฐกรินทร์ พิศวงษ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ณัฐนรี ตันติชูวงศ์. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของนักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ณิศาภัทร ม่วงคำ. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิลออฟไลฟ์ในทุลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ดุสิตา เครือคำบัว. (2551). ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์การกับการลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลรามารับดี โรงพยาบาลวิชัยยุทธ และสถาบันมะเร็งแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ธนัชร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ธันธิภา แก้วแสง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

- ของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์). (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปกร, เพชรบุรี.
- ธัญพัฒน์ พิรุณโปรย. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปกร, เพชรบุรี.
- ธิดารัตน์ สีนแสง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ธิปไตย โพธาทอง. (2556). คุณภาพชีวิตของการทำงาน การจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายการผลิตในเขตอุตสาหกรรมนวนครจังหวัดปทุมธานี. (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ธีรวัฒน์ ศรีอนุชาติ. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานกับปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- ธีรวุฒิ ศรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นันทกาญจน์ จันทวารา. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เหมราชพัฒนาที่ดิน จำกัด (มหาชน) นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นาตภา ไทยธวัช. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท กระดาษพีเอ็มเค-เซ็นทรัล จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธนบุรี, สมุทรปราการ.
- นิมนวณ ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- นิตาชาล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย. (ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- เนตรณัฐ ประยูรดา. (2552). ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ประมินทร์ เนาวกาญจน์. (2553). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครยะลา. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ปวีณา เปรมฤทัย. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ปะการัง คณนาธรรม. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ปัญญา สัตยกาญจน์. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาล กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- เปรมกมล หงษ์ยนต์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาชาด้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- พรพิตร ธรรมชาติ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พศิน แดงจวง. (2554). รูปแบบการพัฒนสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ดวงกมลพับลิชชิง.
- พัลลวีภรณ์ วสุสิริกุล. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ

- ประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดีจังหวัดปทุมธานี.
(สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4
ดาว ย่านสยามสแควร์. (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
กรุงเทพฯ.
- พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม สำนักงานเขตบางแค (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม
, กรุงเทพฯ.
- ไพรัช ศิลาศรี. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีและ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนากาชิมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. (การ
ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, อยุธยา.
ภคินิจ ศรีธธา. (2549). วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่าย
ธุรกิจขายตรง บริษัทยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติคุณ. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร. (สารนิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ:
ราชบัณฑิตยสถาน.
- รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์. (2556). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อ
ความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด
(การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ลลิตา โกมลจันทร์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการ
ทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี. (การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์, ปทุมธานี.
- ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรมใน
เมืองพัทยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, จังหวัดพิษณุโลก.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). การบริหารภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: สถาบัน TDRM.
- วรรณรัต คำสด. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่สูงผล

ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วรรณา วงษ์ธง. (2558). แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปกร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

วิชุดา จิวประพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปกร, เพชรบุรี.

วิภา จันทร์หล้า. (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพฯ.

วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). การศึกษาทัศนคติต่อการทำงานขององค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิตและคนอื่นๆ. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. (2558). การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพและความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ศุภวรรณ หล้าผาสุข. (2550). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ พื้นที่การศึกษา 1 (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน).

- (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life). สืบค้นจาก <https://tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมพงษ์ รัตนบุบผะ. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. (สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเซีย มาร์เก็ต เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. (2553). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิตาพัชร จินตนาพันธ์. (2557). สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี. (ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- สุทธิลักษณ์ สุนทโรดม. (2552). ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ชีวิตครอบครัว ที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุธิดา ม่วงรุ่ง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สุรพงษ์ ภิโยภภาพ. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- อัครินทร์ พอฟเสวต. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโออินดีส
เตรียล จำกัด. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพฯ.
- อิสระ เทพอารักษ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางจริยธรรม ความพึงพอใจในงาน
และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.
(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อุทุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กรและความ
จงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท เนตบีเคเค จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพฯ.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัท อินเตอร์เรียลตี้แมนเนจเม้น จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดี
ขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและ
ความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 5 ส่วน
ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
- ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จะนำเสนอโดยภาพรวม ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการประกอบอาชีพของท่าน และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 25 ปี

() 26 ปี – 35 ปี

() 36 ปี – 45 ปี

() 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่า 20,000 บาท

() 20,000 – 30,000 บาท

() 30,001 – 40,000 บาท

() 40,001 – 50,000 บาท

() 50,001 บาท ขึ้นไป

6. อายุการทำงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี หรือเทียบเท่า

() 6 – 10 ปี

() 11 - 15 ปี

() 15 – 20 ปี

() มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบของท่าน					
2. ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ เพียงพอและเหมาะสม					
3. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
4. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น					
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย					
5. สภาพแวดล้อมทางกายภายในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม					
6. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การทำงานต่างๆ เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
7. ท่านคิดว่าองค์กรให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย					
8. บรรยากาศโดยรวมของสถานที่ทำงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข					
ด้านพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน					
9. ท่านได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง					
10. ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
11. ท่านได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
12. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้คิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า					
13. ท่านมีโอกาสเทียบเท่ากับคนอื่นในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง					
14. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมตามผลงาน					
15. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
16. ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงต่อตัวท่าน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านสังคมสัมพันธ์					
17. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
18. ท่านได้รับความร่วมมือและการช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่อท่านต้องการ					
19. เพื่อนร่วมงานของท่านเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน					
20. ท่านมีความสุขที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน					
ด้านลักษณะการบริหารงาน					
21. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงานต่อหัวหน้าโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาประเมินการปฏิบัติงาน					
22. หัวหน้าให้ความเสมอภาคในการทำงานเท่าเทียมกับสมาชิกคนอื่นในทีม					
23. หัวหน้าเคารพการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
24. สถานที่ทำงานท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนงานอย่างยุติธรรม					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านภาวะอิสระจากงาน					
25. เวลาการทำงานในปัจจุบันของท่านมีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต					
26. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
27. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
28. ท่านสามารถลางานเพื่อไปพักผ่อนหรือทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ					
ด้านความภูมิใจในองค์กร					
29. ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรนี้					
30. การทำงานที่องค์กรนี้ ทำให้ท่านประสบความสำเร็จในชีวิต					
31. ท่านรู้สึกดีที่องค์กรของท่านทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					
32. ท่านรู้สึกว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านจิตใจ					
1. ท่านมีความพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณ					
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
3. ท่านชอบพูดถึงองค์กรของท่านในทางที่ดีกับบุคคลภายนอกเสมอ					
4. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรของท่าน					
5. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรก็คือปัญหาของท่าน					
ด้านการคงอยู่กับองค์กร					
6. ท่านอุทิศและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย					
7. ท่านคิดว่าองค์กรนี้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ					
8. ท่านจะยังคงทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ข้อเสนอที่ดีกว่า					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านการคงอยู่กับองค์กร					
9. ท่านไม่คิดลาออกจากองค์กรนี้ แม้ว่าองค์กรจะประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ					
ด้านบรรทัดฐานสังคม					
10. ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ จึงรู้สึกว่าการทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้อง					
11. ท่านคิดว่าการอยู่องค์กรนี้ต่อไปเป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะองค์กรให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี					
12. ท่านมีความยินดีที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรด้วยการทำทุกอย่างให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ					
13. ท่านคิดว่าการย้ายงานไปองค์กรคู่แข่งเป็นสิ่งที่ไม่สมควร					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความจงรักภักดีองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก					
1. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
2. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ					
3. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
4. ท่านแนะนำให้ครอบครัว เพื่อน คนสนิทมาทำงานกับองค์กร					
ด้านความรู้สึก					
5. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กรนี้					
6. ท่านมีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร					
7. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้					

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความรู้สึก					
8. หากมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและได้ตอบว่าไม่เห็นด้วยทันที					
ด้านการรับรู้					
9. ท่านมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในองค์กร					
10. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการบริหารงานขององค์กร					
11. ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร					
12. ท่านมีความรู้สึกมีความจงรักภักดีต่อองค์กร					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

คำตอบเดียว

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน					
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่มีความผิดพลาด					
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
3. ท่านเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว					
4. ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาเสมอ					
ด้านปริมาณงาน					
5. จำนวนพนักงานในหน่วยงานของท่านมีความสมดุลกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
6. ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับกำลังความสามารถของท่าน					
7. ปริมาณงานประจำที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านปริมาณงาน					
8. ปริมาณงานนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
ด้านเวลาที่ใช้					
9. ท่านมีการวางแผนกำหนดเวลาทำงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน					
10. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
11. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
12. ท่านตั้งใจทำงานให้เสร็จก่อนกำหนดส่งทุกครั้งโดยไม่มีข้อผิดพลาด					
ด้านค่าใช้จ่าย					
13. หน่วยงานของท่านมีการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง					
14. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด					

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านค่าใช้จ่าย					
15. หน่วยงานของท่านมีกระบวนการควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนด					
16. หน่วยงานของท่านสามารถใช้งบประมาณเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้					



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลเชษฐ มงคล	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/1298

วันที่ 18 มิถุนายน 2564

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญภัทร นันทกิจทวี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์การและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.वलันต์ สุกุลกิจกาญจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล และอาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 089 228 7825

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกัญญภัทร นันทกิจทวี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศาสตราจารย์ ดร.เอกปัญญาสกุล

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	กัญญภัทร นันทกิจทวี
วัน เดือน ปี เกิด	20 กุมภาพันธ์ 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2543 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตบพิตรพิมุขจักรวรรดิ พ.ศ. 2564 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 64 หมู่บ้านชนชั้น ถนนเลียบคลองทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170
ที่อยู่ปัจจุบัน	