



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของ
พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT ON EMPLOYEE LOYALTY TO THE CORPORATE DEPARTMENTS OF
COMMERCIAL BANKS

ญภาภัญ เจริญชันษา

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความ
จงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT ON EMPLOYEE LOYALTY TO THE CORPORATE
DEPARTMENTS OF COMMERCIAL BANKS



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

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของ
พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ของ

ญภาภัญ เจริญชันษา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล)

(อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริธง)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิตินันท์ ชาญโกศล)

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ผู้วิจัย	ณภาพัญญ์ เจริญชันษา
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลเชษฐ มงคล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้น 208 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร โดย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ความจงรักภักดี

Title	RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON EMPLOYEE LOYALTY TO THE CORPORATE DEPARTMENTS OF COMMERCIAL BANKS
Author	YAPAPAN CHAROENCHANSA
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Kulachet Mongkol

The purpose of this research focused on the effects of the relationship between quality of work life, organizational commitment on employee loyalty to the corporate departments of commercial banks. This research studied the sample groups of two hundred and eight commercial bank employees in corporate departments and used a questionnaire to collect the data. The statistics used to analyze the data included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and an analysis of differences using t-test statistics. This research used one-way analysis of variance and correlation analysis used the Pearson product moment correlation coefficient. This research can be classified as the most important factors that influenced the loyalty of bank employees to their organization, as follows: gender, age, status, education level, job position, average monthly income and duration of employment in the organization. The results of this research established that age, gender, status, education level, job position and duration of employment in the organization had an effect on the loyalty of employees to the organization was not that different. On the other hand, age and average monthly income had much more effect on the loyalty of bank employees to the organization, with a statistical significance of 0.01 and 0.05, respectively. Moreover, quality of work life and organizational commitment was at a high level of relevance and in the same direction with the loyalty of commercial bank employees in corporate departments with a statistical significance level of 0.01.

Keyword : Quality of Work Life, Organizational Commitment, Loyalty

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในความเมตตา กรุณา และ ขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ที่เป็นประธาน และ กรรมการสอบเค้าโครงสารนิพนธ์ สอบปากเปล่า และผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามแก้ไข เครื่องมือการวิจัยให้สมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจเพื่อสังคม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทุกท่านที่มอบความรู้ อบรมสั่งสอน ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย เพื่อน ๆ ในกลุ่ม นางสาวธิดิยา เดชพิสุทธิธรรม นางสาวพรนภัส บางนาค นางสาวจิตวี จรัสศรี นางสาวขวัญศิริ สุนทรธรรมกุล และ นายนवल สมศรี ที่ช่วยเหลือ และให้กำลังใจผู้วิจัยทั้งเรื่องเรียน และงานกลุ่มต่าง ๆ ตลอดระยะเวลา ที่ผ่านมา เพื่อน ๆ MBA รุ่น 18 การจัดการ เพื่อนร่วมงาน และทุกคนที่คอยสนับสนุน ให้กำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจ และพยายามจนประสบความสำเร็จ ข้าพเจ้าน้อมนอบนุชาบิดามารดา และ บูรพาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ไม่อาจกล่าว ได้หมด ณ ที่นี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ณ ภาณุ เจริญชันษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดประชากรศาสตร์	11
แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	15
แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร	24

แนวคิดความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	38
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้.....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
สังเขปการวิจัย.....	88
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	88
สรุปผลการวิจัย.....	95
การอภิปรายผลการวิจัย.....	102
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งถัดไป.....	109
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก.....	115

ภาคผนวก ก	116
ภาคผนวก ข	127
ประวัติผู้เขียน.....	131



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนการลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.....	2
ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะด้าน ประชากรศาสตร์	56
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ของข้อมูล คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	59
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ รายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยภาพรวม	65
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.....	67
ตาราง 6 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ	69
ตาราง 7 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ	70
ตาราง 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	71
ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	72
ตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านการรับรู้โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	73
ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทุกด้านโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	74
ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ	75

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงาน	77
ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็น รายคู่.....	79
ตาราง 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	80
ตาราง 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทุกด้านโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่	82
ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน	84
ตาราง 20 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดี ต่อ องค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	85
ตาราง 21 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อ องค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	87

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิด9



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันโดยแต่ละองค์กรต่างมีความต้องการพัฒนาศักยภาพเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ และอย่างหนึ่งที่เป็นพื้นเพองสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรคือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ และความพร้อมที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ มนุษย์นั้นเป็นสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุด ด้วยความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์ รวมทั้งแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่จะนำทางองค์กรบรรลุเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (สุพินดา ธีระวราพิชญ์, 2549) ธุรกิจธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศด้วยการเป็นแหล่งรองรับเงินออม และการเป็นแหล่งปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ หรือ การรับฝาก หรือ การให้กู้ยืม เพราะฉะนั้นธนาคารจึงมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการรับประกันคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการหาแนวทางในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด เพื่อให้ลูกค้าเป็นลูกค้าประจำ และเคียงคู่กับธนาคารตลอดไป (กัลยารัตน์ มีลาภ, 2553) ธุรกิจธนาคารยังเป็นธุรกิจบริการที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์ช่วยในการขับเคลื่อน ในสถานะที่มีการแข่งขันสูงอย่างในปัจจุบัน การจะรักษาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กรเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งขององค์กร ประเด็นสำคัญที่จะต้องทำคือ ทำอย่างไรให้บุคลากรที่มีความสามารถ มีศักยภาพ เกิดความผูกพัน มีความรักในองค์กรของตน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงานส่งผลให้เกิดความร่วมมือกัน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งบางอย่างเป็นความรู้ในเชิงลึกที่ได้มาจากการประสบการณ์ในการทำงาน โดยกิจกรรมที่กล่าวมาข้างต้นจะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาในภาพรวมจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานในองค์กร (ภูมิราช ศิริภักดิ์, 2554)

การลาออกของพนักงานธนาคารมีอัตราที่เพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก โดยแบ่งเป็นการลาออกเพื่อย้ายไปอยู่กับคู่แข่ง ลาออกไปทำธุรกิจส่วนตัว หรือ ลาออกเพื่อไปอยู่บริษัทลูกค้าที่ดีผลงานด้วย โดยกลุ่มที่พบว่ามียอัตรการลาออกสูงคือกลุ่มที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี ปัญหาการลาออก และการหาพนักงานใหม่ซึ่งพร้อมจะทำงานในระยะยาวกับองค์กรที่ยากขึ้นท่ามกลางการเติบโตของธุรกิจธนาคารที่อยู่ในระดับสูง ได้ส่งผลให้เกิดภาวะขาดแคลนบุคลากรขึ้นในอุตสาหกรรมการเงินการ

ธนาคาร ซึ่งนำไปสู่การชิงตัวบุคลากรระหว่างองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีคุณภาพ (สุรศักดิ์ คุชฎีเมธา, 2556)

สถิติการลาออกในปี 2560 ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยธนาคารมีจำนวนพนักงานที่ลาออกร้อยละ 7.4 ของพนักงานทั้งหมด โดยแบ่งเป็นพนักงานหญิง 1,379 คน และพนักงานชาย 447 คน โดยกลุ่มอายุที่มีการลาออกมากที่สุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 25 – 35 ปี

ตาราง 1 จำนวนการลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

การลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง		
	พนักงานประจำ	ลูกจ้าง
≤ 25 ปี	504	10
25-35ปี	1,119	17
35-45ปี	100	0
45-55ปี	56	1
≥ 55 ปี	18	1
รวม	1,797	29

ที่มา: ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (2560) รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2560
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เนื่องจากปัจจุบัน ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนของสังคมที่มีคุณค่า ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อมนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่ำน้อยอยู่ในที่ทำงาน อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับงานเพิ่มขึ้นไปอีก (รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล, 2550) ในทางตรงกันข้ามเมื่อมนุษย์เกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ทำให้ไม่อยากทุ่มเท และไม่ใช้ความพยายามในการทำงาน อาจเกิดจากการที่เห็นว่าองค์กรขาดความยุติธรรม เมื่อองค์กรมีนโยบายต่าง ๆ พนักงานจะไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ ส่งผลทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และอาจเป็นสาเหตุ

ของการลาออก (ปริญธร สุทวีทรัพย์, 2553) เมื่อพนักงานลาออกจะเป็นผลเสียกับองค์กร การจะคัดสรรพนักงานเข้ามาใหม่มีกระบวนการสรรหาที่ใช้เวลา รวมถึงเสียงบประมาณในกระบวนการสรรหา นอกจากนี้แล้วองค์กรจะสามารถมั่นใจได้เพียงได้ว่าพนักงานใหม่จะมีความซื่อสัตย์ และปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพราะธุรกิจธนาคารมีประเด็นการฉ้อโกงเกิดขึ้นเรื่อยมาซึ่งก็มีไม่น้อยที่สาเหตุหลัก ๆ มาจากบุคลากรในองค์กรเองที่ขาดทั้งความซื่อสัตย์ และไม่มีใจรักในองค์กร ความจงรักภักดีในองค์กรจึงมีความสำคัญมากต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร หากพนักงานมีความภักดีในองค์กร ก็ย่อมมีพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความตั้งใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการยอมรับ และศรัทธาต่อองค์กร เชื่อมั่น และยึดมั่นในองค์กร เป็นผลให้เกิดความรู้สึกรักการทำงานกับองค์กรนั้นยาวนาน โดยไม่ต้องการเปลี่ยน หรือ ย้ายที่ทำงาน (นิศาชล เรืองชู, 2557)

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรได้ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้ศึกษาได้เลือกกรณีศึกษา คือ พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาว่า บุคลากรในตำแหน่งสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล และสิทธิในการทำงาน บุคลากรของธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีสถานะส่วนบุคคลอะไรบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลกรของธนาคาร เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการส่งเสริม และพัฒนาการบริหารงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงแผนบริหารให้เหมาะสมกับพนักงาน โดยผลการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคาร เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้น และแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคารมากยิ่งขึ้น และสามารถรักษาผู้มีความสามารถให้คงอยู่กับธนาคารต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร เป็นพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีจำนวน 453 คน (ทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีจำนวน 453 คน โดยผู้วิจัยคำนวณสูตรของ (Krejcie & Morgan, 1970) และกำหนดความ

คลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 208 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระมี 3 ตัวแปร แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มี 7 ด้าน ดังนี้

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6 ตำแหน่งงาน

1.1.7 ระยะเวลาการทำงาน

1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 8 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

1.2.2 ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ

1.2.3 การทำงานร่วมกัน

1.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ

1.2.5 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

1.2.6 ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

1.2.7 โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล

1.2.8 สิทธิในการทำงาน

1.3 ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน ดังนี้

1.3.1 ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

1.3.2 ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร

1.3.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มี 3 ด้าน ดังนี้

2.1.1 พฤติกรรมที่แสดงออก

2.1.2 ความรู้สึก

2.1.3 การรับรู้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารซึ่งเกิดจากการรับรู้ต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ความผูกพันต่อองค์กร และความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

2. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ผลประโยชน์ที่พนักงานธนาคารได้รับจากการทำงาน มีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของพนักงาน และมีความยุติธรรม โดยเปรียบเทียบกับลักษณะงาน และการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินพิเศษ และประโยชน์อื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ที่นายจ้างจ่ายให้ไม่ว่าจะเป็นตัวเงิน หรือ สิ่งของอื่นใดก็ตามที่เห็นว่ามีเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรู้ความสามารถ และงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกโดยธรรมชาติของพนักงานธนาคารที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติม และการได้รับความรับการฝึกอบรม

4. การทำงานร่วมกัน หมายถึง การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันว่าจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่มีต่อสภาพทางกายภาพของงาน ได้แก่ อาคาร และสถานที่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้ง สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานด้วย ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นต้น

6. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานธนาคารใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล ก็หมายความว่า ต้องไม่ปล่อยให้พนักงานธนาคารได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป การกำหนดเวลาทำงานที่เหมาะสมเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการที่ต้องเคร่งเครียดอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือ ใช้ชีวิตส่วนตัว

7. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งในด้านการให้บริการ การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคในทางการตลาด

8. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสในการพัฒนา และใช้ความสามารถของบุคคลากรปฏิบัติงานตามทักษะ และความรู้ที่มี

9. สิทธิในการทำงาน หมายถึง บุคลากรมีสิทธิส่วนตัว ไม่ถูกระเบิดเรื่องพฤติกรรมส่วนตัว เมื่ออยู่นอกเวลาทำงาน และมสิทธิในการแสดงความคิดเห็นขัดแย้งโดยไม่ส่งผลต่อการประเมินผล

10. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารที่จะคงอยู่ด้วยความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งในธนาคาร ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ยอมรับวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายขององค์กรเพื่อความก้าวหน้า และผลประโยชน์ของธนาคาร

11. ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับธนาคารที่มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจของธนาคาร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน

12. ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานธนาคารที่ยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับธนาคาร รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อธนาคารด้วยความเต็มใจเป็นความเต็มใจที่พนักงานธนาคารเต็มใจที่จะให้บางสิ่งบางอย่างของตนเพื่อช่วยพยุงให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าซึ่งผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจเป็นพื้นฐานด้วยภาวะเต็มใจ และทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานเพื่อธนาคาร

13. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารที่ต้องการจะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่ไม่ต้องการออกจากธนาคารที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด หรือ เป็นเพราะมีแรงจูงใจในด้านใด เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อธนาคาร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับธนาคารตลอดไป

14. ความจงรักภักดี หมายถึง การที่พนักงานธนาคารมีความรู้สึกรักใคร่ และไม่ยอมไปจากธนาคาร เนื่องจากว่ามีสิ่งซึ่งใจบางอย่างที่ทำให้รู้สึกเสียดายที่จะต้องจากไป

15. พฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง กิริยาอาการ หรือ ปฏิกริยาที่แสดงออก หรือ เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า ซึ่งจะมาจากภายในร่างกาย หรือ ภายนอกร่างกายก็ได้

16. ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึก หรือ อารมณ์ที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล หรือ สถานการณ์ เช่น ความรัก ความพึงพอใจที่จะทำงานให้กับธนาคาร

17. การรับรู้ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อถือในบุคคล หรือ สถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งทีบุคคลนั้นรับรู้ และกระทำ เช่น ความเชื่อถือเชื่อมั่น และความไว้วางใจในธนาคาร ความเชื่อถือในธนาคาร

18. ระดับปฏิบัติการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ระดับ 7 ขึ้นไปปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

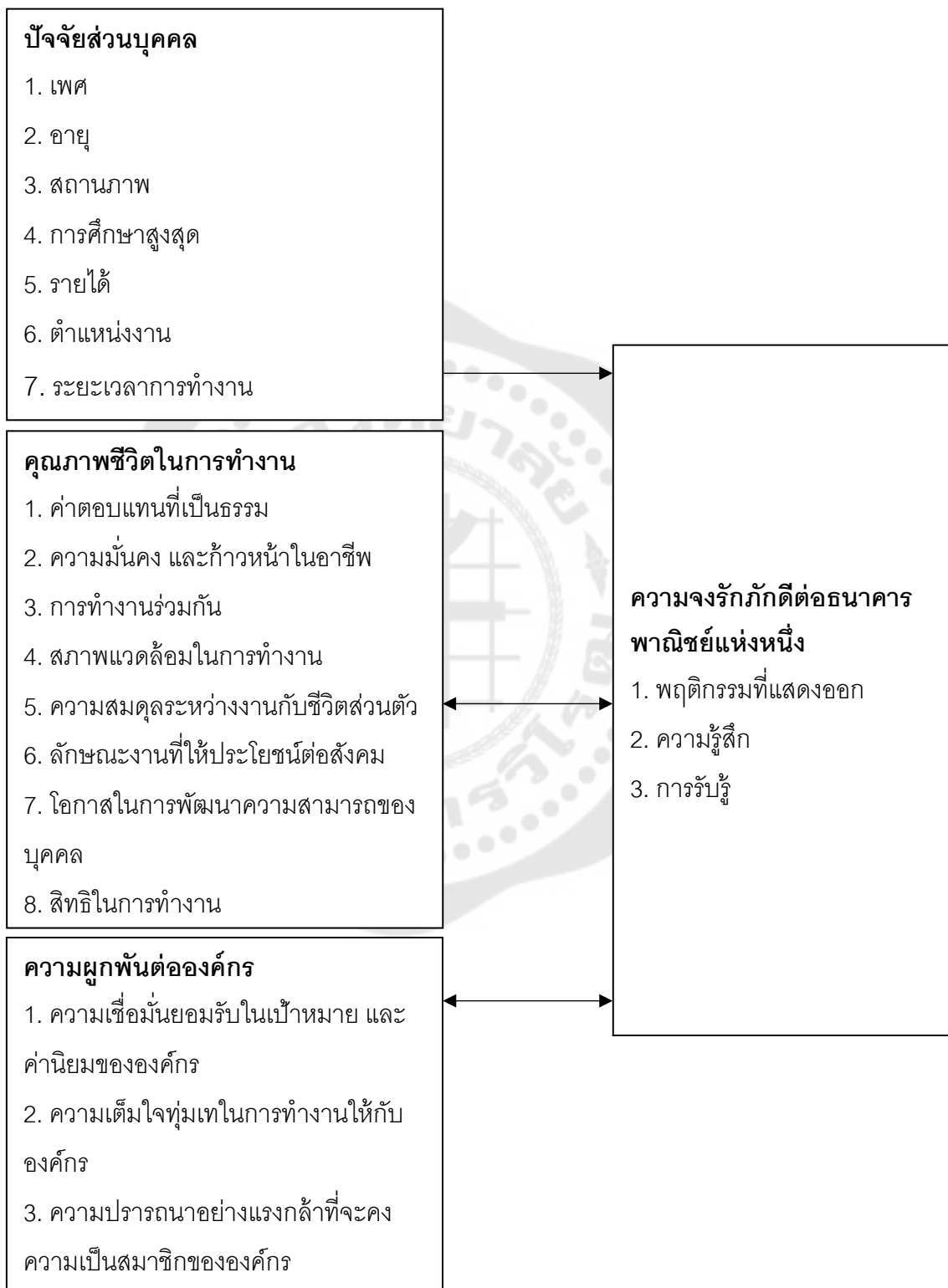
19. ระดับบริหาร หมายถึง หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง



กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อของพนักงาน สิ้นเชื้อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน สิ้นเชื้อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน สิ้นเชื้อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารที่เกี่ยวข้องโดยเสนอตามหัวข้อรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดประชากรศาสตร์
2. แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ปรมะ สตะเวทิน (2541) อธิบายความหมายของประชากรว่า คุณลักษณะของประชากร ในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ เพศ อายุ ภูมิฐานะ สถานะทางสังคม การศึกษา ศาสนา และเศรษฐกิจ องค์ประกอบด้านอายุ และเพศ เป็นองค์ประกอบ หรือ คุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัด ว่ามีความสำคัญมากกว่าองค์ประกอบด้านอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญ และมีผลกระทบต่อการ เกิด การตาย และการย้ายถิ่น อันเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาด องค์ประกอบ และการกระจายตัวของประชากร โดยมีองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถ แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความเหมือนกัน หรือ แตกต่างกันในเรื่องของพฤติกรรม และความคิด โดยทั่วไปคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรี (Liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (Idealistic) ความใจร้อน (Impatient) และมองโลกในแง่ดี (Optimistic) มากกว่าคนอายุมากกว่าในขณะที่คนอายุน้อยมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม (Conservative) ยึดถือการปฏิบัติ (Pragmatic) มีความระมัดระวัง (Cautious) มองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) กว่าคนที่มียุ่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ตลอดจนมีความผูกพันยาวนาน มีทรัพย์สินสมบัติ และผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า จึงมักไม่ยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในสังคม นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนด

ความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย โดยการวิจัยทางจิตวิทยายังพบว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจ หรือ ถูกชักจูงใจจะน้อยลงอีกด้วย นอกจากนั้นโดยปกติแล้ว คนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันด้วย เช่น คนวัยกลางคน และคนสูงอายุมักจะคิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ที่ดิน การมีบ้าน และการรักษาพยาบาล เป็นของตนเอง ในขณะที่คนหนุ่มสาวอาจจะสนใจเรื่องการศึกษา ความเสมอภาคในสังคม และ ความยุติธรรม

2. เพศ (Gender) การวิจัยทางจิตวิทยาหลายชิ้นได้แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของทัศนคติ ความคิด และค่านิยม เพราะสังคม และวัฒนธรรม กำหนดบทบาท และกิจกรรมของสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงมักเป็นคนที่มีความใจอ่อนไหว หรือ โอบอ้อมผ่อนตาม (Submissive) เจ้าอารมณ์ (Emotional) เป็นแม่บ้านแม่เรือน และงานวิจัยยังพบว่าผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่า และมีความสามารถในการจดจำมากกว่าผู้หญิง แต่ผู้หญิงเป็นเพศที่ยังถึงจิตใจของคนได้ดีกว่า มีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้อย่างแม่นยำกว่าผู้ชาย ความแตกต่างอีกอันระหว่าง ผู้หญิงกับผู้ชายก็คือ ผู้หญิงมักจะโทษตนเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักโทษผู้อื่น หรือ อุปสรรคอื่น ๆ แต่จะไม่โทษตนเอง

3. สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจ (Social and economic status) สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจหมายความว่า เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ (Rare and ethnic) อาชีพ (Occupation) รายได้ (Income) ตลอดจนพื้นฐานทางครอบครัว (Family background) การวิจัยทางจิตวิทยาได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคม และเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรม ค่านิยม ทัศนคติ ประสพการณ์ และเป้าหมายที่ต่างกัน พื้นฐานทางครอบครัว มีอิทธิพลต่อค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ตลอดจน พฤติกรรมของบุคคล ทฤษฎีทางสังคมวิทยาได้ยอมรับว่าอิทธิพลของครอบครัวที่มีต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล และถือครอบครัวเป็นสังคม ๆแรกของบุคคล

3.1 อาชีพ บุคคลที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลกโดยมีแนวความคิด มีอุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป บุคคลที่รับราชการมักคำนึงถึงเรื่องยศถาบรรดาศักดิ์ สวัสดิการศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิของความเป็นข้าราชการ ในขณะที่บุคคลที่ทำงานธุรกิจเอกชนอาจคำนึงถึงรายได้ และการมีศักดิ์ศรีของตนด้วยเงินทองที่สามารถจะหาซื้อ หรือ จ้างจ่ายใช้สอย สิ่งที่ตนเองต้องการเพื่อรักษาสุขภาพทางสังคมของตนเอง แม้แต่บุคคลที่รับราชการด้วยกัน ก็มี ความคิดเห็น และค่านิยมไม่เหมือนกันตลอดจนพฤติกรรมที่แตกต่างกันทั้ง ทหาร ตำรวจ แพทย์ พยาบาล ผู้พิพากษา วิศวกร ครู ฯลฯ

3.2 รายได้ รายได้ของบุคคลย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรมของบุคคล

3.3 เชื้อชาติ บุคคลต่างเชื้อชาติกันย่อมมีวัฒนธรรมของแต่ละเชื้อชาติที่คอยกำกับความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคลในเชื้อชาติแตกต่างกัน

4. การศึกษา (Education) การศึกษา หรือ ความรู้ในระดับที่แตกต่างกัน ในยุคต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน ในสาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และความต้องการที่แตกต่างกัน

5. ศาสนา (Religion) ศาสนาเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และค่านิยมทั้งนี้เพราะศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคล และกิจกรรมในชีวิตตลอดชีวิต ตั้งแต่เกิดจนตาย

6. ภูมิภาคนา (Geographic Distribution) ถิ่นฐานที่อยู่อาศัย เช่น ในภูมิภาคแต่ละภูมิภาคภายในประเทศ และแต่ละประเทศในโลกมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี ตามวัฒนธรรมย่อย (Subculture) ของแต่ละภูมิภาค แต่ละวัฒนธรรม (Culture) ของแต่ละประเทศ

สร้อยตระกูล (ดิวนานนท์) อรรถมานะ (2553) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเฉพาะบุคคล เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์ได้ว่าพนักงานกลุ่มใดมีที่ท่าที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจปัจจัยเฉพาะบุคคลเหล่านี้ ในบางครั้งเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานโดยตรง บางครั้งก็เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา

1. อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักสูงขึ้น ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งเหตุผลหลายประการประกอบกัน เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ การปรับตัวกับสถานการณ์ในการทำงานดีขึ้น เพราะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น

2. ระดับอาชีพ บุคคลผู้มีระดับอาชีพที่สูง มักมีความพึงพอใจในงานของตนเอง ค่าจ้างที่ดี สภาพการทำงานที่ดี งานมีเกียรติ ต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เหล่านี้เป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้ทำงานในระดับสูง และมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย ทำให้ประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา

สุดา ดวงเรืองรุจิระ (2543) อธิบายว่า บุคคลที่มีความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ รายได้ สถานภาพของครอบครัว และอาชีพ จะมีความต้องการความคิดเห็นต่าง ๆ แตกต่างไปตาม

ปัจจัยเหล่านี้ ดังนั้นจึงต้องศึกษาพื้นฐานเฉพาะบุคคล ผู้มีอายุที่แตกต่างกันจะไม่ต้องการเป้าหมายในชีวิตเหมือนกัน ตอนเด็กจะต้องการความสนุกสนาน วัยรุ่นจะต้องการให้เพื่อนฝูงยอมรับ ต้องการอิสระเสรีในการแสดงออก ผู้ใหญ่จะต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพ และมีฐานะที่มั่นคง ส่วนผู้สูงอายุจะต้องการความสงบสุขเป็นต้น รายได้น้อยต้องสินค้าราคาพอสมควรคุณภาพพอใช้ได้ ปริมาณให้เพียงพอ แต่ผู้มีรายได้มากสูงต้องการสินค้าคุณภาพเยี่ยมราคาไม่เกี่ยง ปริมาณไม่ต้องมาก ในสมัยก่อนเพศหญิง และเพศชายจะแสดงถึงความแตกต่างที่แยกกันอย่างชัดเจน แต่ในปัจจุบันมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดที่สามารถเสนอขายชายหญิงโดยไม่แยกเพศ เช่น เสื้อผ้าลำลอง รองเท้าผ้าใบรวมไปถึงการเลือกอาชีพ เป็นต้น

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) อธิบายว่า ในหน่วยงานขององค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่ต่างต่างกันไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคมความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคาดหวัง ความคิดก้าวไกล มากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่แตกต่างกันในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

2. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงไปในขณะที่อายุเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่ว่าอย่างไรบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงาน หรือ ย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม เนื่องจากโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะส่งผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด ความพึง

พอใจในงานจะสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด รวมถึงมีความรับผิดชอบ มีความสม่ำเสมอในการทำงาน เห็นคุณค่าของงานอีกด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า

จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยสรุปความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาถึงคุณลักษณะ ขนาด หรือ จำนวนของประชากรในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ เพศ อายุ ภูมิฐานะ สถานะทางสังคม การศึกษา ศาสนา และเศรษฐกิจ เป็นต้น

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ไม่ใช่แค่สิ่งที่ใช้กำหนดเวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือ มีเพียงกฎหมายที่คุ้มครองแรงงานเด็ก หรือ การจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเพียงเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาที่จะทำให้ชีวิตของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ดีขึ้นอีกด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะมีผลต่อพนักงานซึ่งเกิดจากการปรับปรุงภายในหน่วยงาน และลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวพนักงานควรที่จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ โดยมักจะเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของตัวพนักงานในเรื่องของความพึงพอใจในงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อสภาพในการทำงานของตัวพนักงานอีกด้วย

Cascio (1995) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้สองแนวทาง มีดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรได้กำหนดขึ้นเพื่อการตอบสนองตามความต้องการของพนักงานทั้งทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขานั้นได้มีความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของพวกเขา และสามารถที่จะเติบโตในหน้าที่การงาน รวมไปถึงการพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์กร

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิงพวงทอง ไกรพิบูลย์ (2560) ได้สรุป คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทั้งของตนเอง ทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ และของสังคม ทั้งนี้ครอบคลุมไปถึง ความปลอดภัย สิทธิ และเสรีภาพ ส่วนในทางการแพทย์มองคุณภาพ

ชีวิตว่าหมายถึง สภาพร่างกาย และจิตใจที่มั่นคงแข็งแรง มีความพอใจ สุขใจ สุขกาย และมีความสุขสงบ ทั้งนี้คุณภาพชีวิตจะถูกคุกคามด้วยโรค และภาวะผิดปกติต่างๆ ของร่างกายและจิตใจ

วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน (2559) อธิบายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องมาจากคนคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการทำงาน ปัจจุบันการที่เราจะทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้นั้น สถานที่ทำงานจะต้องมีความเหมาะสม นั่นก็คือการทำให้พนักงานเกิดความสุข ความรู้สึกปลอดภัย ความมั่นคงในงาน ถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานแล้วนั้นจะส่งผลที่ดีทั้งตัวบุคคล และองค์กรอีกด้วย

ชุติกาญจน์ เปาทุย (2553) ได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้างนั้นหมายถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ ความก้าวหน้าในการทำงาน และรวมถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่สร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจให้กับคนทำงาน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบคือ ผลที่มีต่อคนทำงานซึ่งหมายถึงการปรับปรุงในองค์กร และลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของตนเองด้วย

กิติคุณ ชื้อสัตย์ดี (2557) กล่าวว่าความหมายคุณภาพชีวิต คือความสุขในการทำงานที่มีความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ รวมไปถึงได้รับความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง

หทัยรัตน์ มนต์ทิพย์เนตร (2557) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานว่า การส่งเสริมคุณค่าของงานที่บุคลากรทำ โดยชี้ให้เห็นว่า งานที่บุคลากรทำนั้นเป็นงานที่สำคัญ และบุคลากรเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้งานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกนึกคิด และจิตใจของบุคลากรที่ทำงาน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับบุคคลมากขึ้น โดยถือว่าบุคคลเป็นสินทรัพย์ (Asset) อย่างหนึ่งขององค์กร และบุคคลจะทำให้งานนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ภาวิลัย จันน์ลอย (2556) อธิบายคุณภาพชีวิตไว้ว่า มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่าความสุข ความผาสุก และคำอื่น ๆ ในทำนองเดียวกันนั้น และเนื่องจากความหมายของคำว่า

คุณภาพชีวิต ยังคลุมเครือ จึงได้เสนอแนวทางในการสรุปความหมายกว้าง ๆ ของคุณภาพชีวิตโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในแง่ของวัตถุ เช่น วัสดุ รายได้ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม
2. คุณภาพชีวิตในแง่ของจิตใจ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในสถานภาพทางสังคม ระดับของความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือ กิจกรรมอื่น ๆ ในแต่ละวัน
3. คุณภาพชีวิตในแง่ของความรู้สึกนึกคิดโดยรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกมีความสุข ความรู้สึกมีทุกข์ หรือ ความวิตกกังวลต่าง ๆ ความคิดในการฆ่าตัวตาย ความคิดที่เกี่ยวข้องกับอนาคตในแง่ดี

สำราญ จุช่วย (2554) อธิบายไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมได้รวมในการทำงาน โดยเน้นมิติเกี่ยวกับความเป็นมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบทำงาน

จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีความสุข การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และการสามารถที่จะได้เติบโตในหน้าที่การงานได้ นอกจากนั้น คุณภาพชีวิตยังมีความหมายได้หลากหลายทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีความหลากหลายอีกด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานนี้อาจรวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่ม หรือ องค์กรนั้น ๆ

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973) ได้เสนอไว้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ชัดเจนทั้งด้านนามธรรมและรูปธรรม ซึ่งสามารถวัดได้ทั้งเชิงพฤติกรรมและเชิงปริมาณได้ง่าย ซึ่งสามารถแบ่งได้ 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึงการได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นด้วย สำหรับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบที่คล้ายกัน หรือ เปรียบเทียบจากผลของการปฏิบัติงานที่ทำเทียม

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ หมายความว่า การจัดทำสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ และส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัย และไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอันตรายในการทำงาน

3. ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน หมายความว่า บุคลากรสามารถนำความรู้ และความสามารถมาใช้ในการทำงาน องค์กรรักษา หรือ เพิ่มความสามารถให้บุคลากร และจะต้องมีการมอบหมายหน้าที่ หรือ งานใหม่ ๆ ที่ใช้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต องค์กรต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร หรือ ในสายงาน ส่วนของความมั่นคง หมายความว่า ความมั่นคง ความมั่นใจว่าองค์กร หรือ บริษัทจะไม่ล้มละลายทำให้ต้องหางานใหม่ หรือ บุคลากรต้องมีความมั่นใจได้ว่า ไม่สามารถถูกให้ออกจากองค์กรหรือบริษัทโดยปราศจากความผิด

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายความว่า โอกาสในการพัฒนา และใช้ความสามารถของบุคลากรปฏิบัติงานตามทักษะ และความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่า และทำหายในการทำงาน และได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่รวมทั้งให้ความรู้สึกร่วมส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การทำงานร่วมกัน หมายความว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การรู้สึกว่าคุณค่า และการร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ให้รู้สึกว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน บุคลากรทุกคนต้องมีความเสมอภาคในโอกาส และความก้าวหน้า มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากซึ่งการมีอคติ และการทำลายซึ่งกันและกัน

6. สิทธิในการทำงาน หมายความว่า บุคลากรมีสิทธิส่วนตัว ไม่ถูกละเมิดเรื่องพฤติกรรมส่วนตัวเมื่ออยู่นอกเวลาทำงาน และมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นขัดแย้ง โดยที่ไม่ส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเสมอภาคในการรับรางวัลต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายความว่า บุคคลที่สามารถจัดความสมดุลระหว่างงานกับเรื่องส่วนตัวให้เกิดขึ้นในชีวิตได้ และสามารถจัดสรรบทบาทให้สมดุล อันได้แก่ การแบ่งเวลา การเดินทาง อาชีพ ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนอันเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตัวเอง และของครอบครัว

8. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม หมายความว่า การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณค่า หรือ กิจกรรมที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงองค์กรของตัวเองได้ทำประโยชน์ต่อสังคม เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพ และเกิด

ความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตัวเอง ยกตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของบุคลากรที่รู้ว่าหน่วยงานของตัวเองมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การตลาด ปฏิบัติงาน กำจัดของเสีย และร่วมรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ รวมไปถึงภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร

Bruce & Blackburn (1992) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายถึง โอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะ และความสามารถรวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และไม่ทำลายสุขภาพ หมายถึง สภาพที่ปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ มลภาวะทางอากาศ มลภาวะทางเสียง อันจะเกิดแก่ร่างกาย ชีวิต ทรัพย์สิน รวมไปถึงสุขภาพในขณะที่ปฏิบัติงาน
3. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ หมายถึง สิ่งของ หรือ รางวัล ทั้งที่เป็นตัวเงิน บริการที่จับต้องได้ และประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับจากการทำงาน เป็นการแลกเปลี่ยนในการจ้างงาน โดยค่าตอบแทนดังกล่าวที่ได้รับนั้นเหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
4. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และผู้บริหาร
5. การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ หมายถึง ทำงานที่มีความหมาย และแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน
6. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัว และงานได้อย่างเหมาะสม
7. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสดำเนินการอย่างเท่าเทียมกัน

Herzberg (1959) เสนอแนวคิดว่าองค์ประกอบคู่ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัยที่มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักในงานที่ตนปฏิบัติ และช่วยเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้มีดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกัน

ปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายความว่า การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะมาจากผู้บังคับบัญชา หรือ การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยเพื่อแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่บ่งบอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายความว่า งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือ เป็นงานที่มีลักษณะกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายความว่า ความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบได้ดี ไม่มีการตรวจ หรือ ควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายความว่า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยค้ำจุน หมายความว่า ปัจจัยที่จะช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือ มีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคลได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายความว่า เงินเดือน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการ แต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายความว่า สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายความว่า การติดต่อไม่ว่าเป็นด้วยกิริยา หรือ วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้มีความเข้าใจซึ่งกัน และกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายความว่า อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับ และนับถือกันในสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5 นโยบาย และการบริหารงาน หมายความว่า การจัดการ และการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพในการทำงาน หมายความว่า สภาพทางกายภาพของงาน เช่น อากาศ แสง เสียง ชั่วโมงในการทำงาน รวมถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายความว่า ความรู้สึกทั้งที่ดี หรือ ไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ของบุคคลนั้น ๆ ว่ามีความสุข และพอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในที่ทำงาน หมายความว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือ ความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือ ความยุติธรรมในการบริหาร

Maslow (1970) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ เมื่อมนุษย์ได้รับความตอบสนองตามความต้องการในขั้นต้นแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไปตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการที่พำนักอาศัย ยารักษาโรค อาหาร เครื่องดื่ม การนอนหลับพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความรู้สึกที่มีความปลอดภัยในการดำรงชีวิต และมีงานที่มั่นคง มีบำเหน็จบำนาญ กองทุน ประกันชีวิต เป็นต้น

3. ความต้องการความเป็นที่รักและความรัก (Belongingness Needs / Love) การมีครอบครัว คนรัก เพื่อน หรือ การเป็นสมาชิกในสังคม หรือ ชุมชน เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับ และยกย่อง (Esteem Needs) ความต้องการได้รับการได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งสถานภาพ การเป็นที่สนใจ การมีอิทธิพล ศักดิ์ศรี และการมีชื่อเสียง เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จ (Self- Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุด โดยปกติความต้องการระดับนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการระดับแรกได้รับการตอบสนอง เป็นความต้องการที่เข้าใจตนเอง ความสามารถที่จะบรรลุถึงศักยภาพที่สูงสุด โดย Maslow ได้อธิบายว่า อะไรก็ตามที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นสิ่ง

บุญแสง ชีระภากร (2553) ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในองค์การ หมายถึง การมีส่วนร่วมที่เป็นอิสระด้วยความสมัครใจ ในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือการปฏิบัติ ร่วมประเมนผล การมีส่วนร่วม เป็นการเข้าไปเกี่ยวข้องกับทางความคิด จิตใจ อารมณ์ และทางกาย การมีส่วนร่วมมีความหมายมากกว่าการเป็นส่วนหนึ่ง ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ครอบคลุมทั้งมิติด้านความสามารถ เวลา และโอกาสที่จะมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมเป็นการกระทำ จึงมีทั้งผู้กระทำ ผู้ถูกกระทำ หรือ ผู้รับ และ สาธารณชน ผู้เป็นบริบทของการกระทำ

2. พัฒนาการและการเจริญเติบโต หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หรือ ได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนสูงขึ้น รวมทั้งได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ เช่น มีเครื่องแบบในการทำงาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานครบถ้วน มีระบบเตือนเหตุอัคคีภัย บันไดหนีไฟ เป็นต้น

4. เวลาว่างของชีวิต คือการมีอิสระในการกำหนดเวลางานให้เหมาะสม และให้เวลากับครอบครัวได้ เช่น มีเวลาไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการทำงาน เป็นต้น

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมจากการจ่ายตอบแทนขั้นพื้นฐาน เป็นประโยชน์เสริม หรือ ผลประโยชน์ทางอ้อม

6. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่เพียงพอ คือ ได้รับผลตอบแทน และประโยชน์ที่เพียงพอ มีความยุติธรรม สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด และใช้ในการดำเนินชีวิตได้ เช่น การได้เงินเดือนเหมาะสม และเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในปัจจุบัน

7. บุรณาการทางสังคม หมายถึง การประสานกลมกลืนกันของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายประสงค์ที่สำคัญขององค์กร

8. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง หมายถึง สิทธิของลูกจ้างในการรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งองค์กรหรือสหภาพแรงงานซึ่งเป็นตัวแทนของลูกจ้างทั้งหมด การเจรจาต่อรองร่วมเป็นกระบวนการต่อรองระหว่างสหภาพแรงงานและนายจ้าง

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน หมายถึง องค์กรต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในขั้นตอนของการทำงาน สามารถแสดงความคิดเห็น หรือ เสนอแนะได้

10. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง สามารถสร้างความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ได้รับการยอมรับจากทั้งเพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยสรุปความหมายขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้พนักงาน หรือ บุคลากร มีความรู้สึกรู้ว่าการปฏิบัติงานมีความสุข และมีความรู้สึกรู้ว่าได้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ อีกทั้งรวมไปถึงได้รับการตอบสนองตามความต้องการด้วย และในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี Walton ซึ่งได้คิดค้นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงานวิจัย มาเป็นตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในด้านที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานคืนเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และนำผลวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไปนั้น

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร

Greenberg & Baron (1995) อธิบายถึงประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีมี 3 ด้านได้แก่ ลดอัตราการเปลี่ยนงาน เพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรยกตัวอย่างเช่น ผลกำไร เป็นต้น การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ พนักงานและฝ่ายบริหารจะต้องมีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีความพึงพอใจ มีแรงจูงใจ และสร้างความผูกพันในองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Hackman (1977) อธิบายถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตมีผลต่อการทำงานอันได้แก่

1. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกถึงอารมณ์ด้านบวกต่อองค์กร ยึดถือเป้าหมายขององค์กร และปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง หมายถึง คุณลักษณะอย่างหนึ่งภายในจิตใจที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้เรามีความมั่นใจทางใจ และสามารถอดทนต่อปัญหา และอุปสรรคที่ผ่านเข้ามา รวมถึงปรับตัวกับสถานการณ์ต่างได้เป็นอย่างดี

3. เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน หมายถึง การรู้สึกพึงพอใจต่องาน และมีความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในงานทำงานที่ทำ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานนั้น นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างเรื่อง

ของสุขภาพจิต และสุขภาพกาย ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพต่อองค์กร และยังช่วยลดปัญหาการลาออก ขาดงานด้วย

Schuler Beutell & Youngblood (1989) ได้กล่าวไว้ว่าประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนี้

1. มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการที่บุคลากรมีส่วนร่วม และสนใจงานมากขึ้น
 2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากอัตราการขาดงานลดลง
 3. ลดความเครียด ความเจ็บป่วย และอุบัติเหตุจากการทำงาน ซึ่งส่งผลรวมถึงการลดต้นทุนด้านการรักษาพยาบาล รวมไปถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ ลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน
 4. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญ และกำลังใจให้บุคลากร
 5. ทำให้บุคลากรมีความสนใจในงานมากขึ้น จากการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร การเคารพสิทธิของบุคลากร
 6. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถสับเปลี่ยนบุคลากรมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น
 7. อัตราการคัดเลือกบุคลากรเกิดขึ้น เนื่องจากความสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร
 8. ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่ดี
- จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยสรุปความหมายของประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต สร้างสภาพการทำงานให้มีความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันให้กับตัวองค์กร

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Mathis & Jackson (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้น หมายความว่าระดับความเชื่อ ความต้องการที่จะทำงานกับองค์กร และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยมีความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานเป็นอิทธิพลซึ่งกัน และกัน

Steers (1983) ได้กล่าวเรื่องความผูกพันที่มีต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์อย่างแรงกล้าในการเป็นสมาชิก และการมีส่วนร่วม ในองค์กรอย่างน้อย 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง

เป็นความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นที่มีต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ ประการที่สองเป็นความเชื่อที่ยอมรับค่านิยมขององค์กร และเป้าหมายขององค์กร ประการท้ายสุดคือ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร และมีความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกองค์กร

Buchanan (1974) ได้กล่าวเรื่องความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ลักษณะสามประการในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร คือ ประการที่หนึ่ง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับต่อค่านิยมขององค์กร วัตถุประสงค์ และเสมือนว่าองค์กรเป็นของตนเอง ประการที่สอง การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) โดยเป็นการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่ และประการสุดท้าย การจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

Mowday (1982) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าการจงรักภักดีตามปกติ เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคลากรเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อการสร้างสรรคิให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคลากรแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ และบุคลากรมีความผูกพันมีพฤติกรรมสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจ เชื่อมมั่น ยอมรับต่อค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร เสมือนว่าองค์กรเป็นของตนเอง มีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคลากรเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อการสร้างสรรคิให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้ให้องค์ประกอบของการผูกพันต่อองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อทางด้านทัศนคติในด้านบวกต่อองค์กร มีความผูกพันต่อเป้าหมาย ค่านิยม พร้อมทั้งให้ความสนับสนุนต่อกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นเป้าหมายของตัวเองด้วย อีกทั้งยังมีความเชื่อว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตัวเองทำงานอีกด้วย และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีลักษณะที่เต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบ

ความสำเร็จตามเป้าหมาย ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กรอีกด้วย

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลมีความต้องการ และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป ทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภูมิใจในการเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับบุคคลอื่น ๆ ว่าตัวเองเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ๆ

Allen & Meyer (1990) แบ่งองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ลักษณะ อันได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายความว่า ความผูกพันอันเกิดจากการคำนวณระหว่างการลงทุนที่บุคลากรทำงานให้กับองค์กร หรือ จะลาออกเพื่อไปทำงานให้กับองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายความว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคล เป็นความผูกพันต่อองค์กรทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ลักษณะของบุคลากรจะเป็นคนที่ทุ่มเทให้กับงาน และอุทิศตัวเองให้กับองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายความว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยม หรือ บรรทัดฐานทางสังคมเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะตอบสนองแทนสิ่งที่บุคลากรได้รับจากองค์กรแสดงออกจากความจงรักภักดีต่อองค์กร

Buchanan (1974) ได้ให้องค์ประกอบของความผูกพันขององค์กรไว้ ดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร เต็มใจจะปฏิบัติงาน ถือเสมือนว่าตัวเองเป็นหนึ่งในองค์กร

2. ความเกี่ยวข้องกันกับองค์กร (Involvement) คือความเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้า และเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือความรู้สึกยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยสรุปความหมายขององค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้คนในองค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ประโยชน์อันสูงสุดแก่องค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี Steer ซึ่งได้คิดค้นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงานวิจัย มาเป็นตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในด้านที่

เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และนำผลวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

แนวคิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

Blau & Scott (1962) ได้กล่าวถึงความภักดีไว้ว่า ความรู้สึก และการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีส่วนสัมพันธ์กันเป็นอย่างมากต่อความภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่ง และง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

ชัยเจริญศิลป์ (2542) ได้มีการให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรักใคร่ และไม่ยอมไปจากองค์กรนั้นๆ เนื่องมาจากว่าองค์กรมีสิ่งที่น่าสนใจบางอย่างที่ทำให้รู้สึกเสียสละที่จะต้องจากองค์กรไป

ชะธินยา หล้าสุวรรณ (2545) ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึง บุคคลที่มีความเต็มใจ และได้อุทิศตัวเองอย่างมากต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความผูกพัน มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่ตนเองจะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภูมิใจ สนับสนุนองค์กร ต่อสู้เพื่อปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้าน และตระหนักถึงด้านที่ดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายต่อองค์กร มีความเชื่อถือใจไว้วางใจ และพร้อมให้การช่วยเหลือต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือ ตามแนวทางที่องค์กรวางไว้อย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรเกิดความผาสุก มีความปรารถนา และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน และมีหน้าที่อยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าอาจจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือ แม้มีทางเลือกอื่นที่อาจดึงดูดใจมากกว่า ก็จะไม่ลาออกจากงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์ที่ดี และแนบแน่นของบุคลากรกับองค์กร และมีการรักษามิตรสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่ทำลายความสัมพันธ์อันดีนี้

สรุปได้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก เต็มใจเคารพ อุทิศตนให้กับองค์กร มีความภูมิใจ สนับสนุนองค์กร ต่อสู้เพื่อปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้าน และตระหนักถึงด้านที่ดีขององค์กร มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน และมีหน้าที่อยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าอาจจะมีความขัดแย้งกับบุคลากร หรือ เพื่อนร่วมงานภายในองค์กร หรือ แม้มีทางเลือกอื่นที่อาจดึงดูดใจมากกว่า ก็จะไม่ลาออกจากองค์กร

องค์ประกอบของความภักดี

Hoy & Ree (1974) ความภักดีประกอบด้วย 3 ด้าน แบ่งออกเป็นพฤติกรรม ด้านความรู้สึก (Affective aspect) ด้านการแสดงออก (Behavioral aspect) และด้านการรับรู้ (Cognitive aspect) เครื่องชี้วัดความภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้

1. ด้านความรู้สึก (Affective aspect) กล่าวคือ ความรู้สึก หรือ อารมณ์ที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ หรือ ไม่ชอบต่อบุคคล หรือ สถานการณ์ เช่น ความรัก ความพึงพอใจที่จะทำงานให้กับองค์กร เครื่องชี้วัดด้านความรู้สึก แบ่งออกเป็น

1.1 ความพึงพอใจในหัวหน้า

1.2 ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า

2. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) กล่าวคือ ผลจากการที่บุคลากรได้มีความรู้สึกตอบสนองออกมาโดยพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นในเรื่องของพฤติกรรมนั้น ๆ เนื่องจากทัศนคติอาจเป็นสาเหตุเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม หรือ ทัศนคติที่อาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรม เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วนั้น บุคลากรก็จะมีทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำ ถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำอาจไม่ได้สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรกก็ตาม แต่เมื่อกระทำไปแล้วก็จะมีเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อเป็นการลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ เครื่องชี้วัดด้านพฤติกรรมที่แสดงออก แบ่งออกเป็น

2.1 ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้างาน

2.2 ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าได้ย้ายไปที่อื่น

3. ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect) กล่าวคือ ค่านิยม ความเชื่อถือในบุคคล หรือ สถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลนั้นรับรู้ และกระทำ เช่น ความเชื่อถือเชื่อมั่น และความไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร เครื่องชี้วัดด้านการรับรู้ แบ่งออกเป็น

3.1 ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า

3.2 ความรู้สึกว่าหัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง

3.3 ความเชื่อมั่น และไว้วางใจในหัวหน้า

Steers (1977) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความหลากหลายของงาน การมีอิสระในการทำงาน มีเอกลักษณ์ มีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน

3. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences) หมายถึงสภาพการทำงานที่บุคลากรได้รับ เช่น ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญกับองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน และความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

Fletcher (1993) อธิบายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบคือ

1. การแสดงประวัติของตนเองต่อองค์กร (An expression of the historical self) ประวัติของตนเองเป็นพื้นฐานสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากการที่รู้ประวัติของบุคคลจะก่อให้เกิดมิตรภาพ สัมพันธภาพ และศีลธรรมจรรยาโดยไม่ได้บังคับ ผู้ที่จงรักภักดีต่อองค์กรจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์กร โดยไม่ปิดบัง

2. หลีกเลียงความไม่ซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Avoidance of betrayal) เป็นการแสดงความจริงใจต่อเป้าหมายขององค์กร ไม่ทำสิ่งที่ทำให้เกิดอันตรายต่อองค์กร ปกป้อง และต่อสู้เพื่อองค์กรจากผู้ไม่หวังดี ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และวัฒนธรรมขององค์กร มีความเสียสละทั้งเวลาและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อองค์กร

3. ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกเป็นนิสัย (More than a habit of attachment) เป็นการกระทำทุกอย่างเพื่อองค์กร โดยคิดว่าเป็นหน้าที่ของตนเอง รักดีต่อสมาชิกในทีม มีความเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีความยึดเหนี่ยวผูกพันในองค์กร แสดงความเป็นเอกลักษณ์ตามแบบสมาชิก และผู้นำในองค์กรของตนเอง

จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยสรุปความหมายขององค์ประกอบของความภักดี หมายถึง องค์ประกอบที่แสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี Hoy and Rees ซึ่งได้คิดค้นองค์ประกอบของความภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงานวิจัย มาเป็นตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในด้านที่เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง และนำผลวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน ตัวอย่างที่เป็นตัวแปรต้นประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติ วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรตามประกอบด้วยความจงรักภักดีในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวม มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

โชติรส คนรักษา (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาค 8 ศึกษาจากพนักงานปฏิบัติการ 4-7 ของธนาคารออมสินภาค 8 โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ตัวแปรต้นประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรตามประกอบด้วยความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

นิชชิตา ชัยณรงค์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 ตัวอย่าง คุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวม และความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกศริน ปังกวาน (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ตัวแปรต้นประกอบด้วย คุณภาพชีวิต แนว

ทางการปฏิบัติงานที่ดี แรงจูงใจในการทำงาน ตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสดมีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 1-10 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันคือพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีอัตราเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท/เดือน นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 ตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 28-34 ปี โสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน รายได้อยู่ที่ 20,000 - 49,000 บาท อายุการทำงานน้อยกว่า หรือ เทียบเท่า 6 ปี ตัวแปรต้น ประชากรศาสตร์ และคุณภาพชีวิต ตัวแปรตาม ความภักดีในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย ด้านโอกาส และการพัฒนาความสามารถ ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์ และความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับดี ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึกการรับรู้อยู่ในระดับมากพนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก การรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติพงศ์ สุวรรณมาโจ (2557) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 153 ตัวอย่าง ตัวแปรต้นประกอบด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กร สังเกตเขตลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-10 ปี พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังเกตเขตลำปาง มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ระดับมาก ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ ด้านความเสมอภาค และความ

ยุติธรรมในองค์กร ด้านรายได้ และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ความต้องการอย่างเด็ดเดี่ยวที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมค่อนข้างปานกลาง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือด้านความเสมอภาค และความยุติธรรมในองค์กร

อัจฉรา เนียมหอม (2551) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 ตัวอย่าง ตัวแปรต้นประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องอยู่ในระดับสูง การรับรู้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูงแบ่งเป็น 8 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ด้านโอกาสในการก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสังคมสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ด้านลักษณะการบริหารงานอยู่ในระดับสูง ด้านภาวะอิสระจากงานอยู่ในระดับสูง และความภูมิใจในองค์กรอยู่ระดับสูง และพบว่าความสัมพันธ์ต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แบ่งเป็น 3 ด้านคือ จิตใจอยู่ในระดับสูง ด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง

วันวิสาข์ โพธิ์สุวรรณ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน สำนักงานใหญ่ (สำนักอัมรินทร์) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 153 คน ตัวแปรต้นประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความท้าทายของงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสได้พบปะ งานที่เปิดโอกาสให้เลื่อนตำแหน่ง ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความมั่นคง และความมีชื่อเสียงขององค์กร

ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ตัวแปรตามประกอบด้วยความผูกพันขององค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรและความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันในระดับมาก ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

(เชาวลิต วงศ์ตั้ง, 2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ตัวแปรต้นประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับรายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ด้านลักษณะงาน เช่น ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้การยอมรับนับถือ การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความมีเอกลักษณ์ของงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพอใจขององค์กร ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ตัวแปรตามคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก การรับรู้ ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิภา จันทร์หาล้า (2559) ศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โกเซ เอเซีย จำกัด จังหวัดชลบุรี ในการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 ตัวอย่าง ตัวแปรต้นประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ตำแหน่ง ตัวแปรตามประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้จัก ด้านการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โกเซเอเซีย จำกัด จังหวัด

ชลบุรี โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ผลเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้า โกเซเอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวม และรายด้าน การรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านความรู้สึก แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัทโตโยต้า โกเซเอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวม และรายด้าน ความรู้สึก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ัญฉิภา แก้วแสง (2559) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 300 คน ตัวแปรต้นประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับ ประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพมากน้อยเพียงใด ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพ มากน้อยเพียงใด มีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานมากน้อยเพียงใด ตัวแปรตามประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ ความผูกพันต่อองค์กร เช่น ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ระดับความจงรักภักดีอยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพมากน้อยเพียงใด ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพมากน้อยเพียงใด มีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานมากน้อยเพียงใด มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับ ประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพมากน้อยเพียงใด ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพ มากน้อยเพียงใด มีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานมากน้อยเพียงใด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรพบว่าโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Khuong & Tien (2013) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางตรง และทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา ภาคการเงิน และการธนาคารในเมืองโฮจิมินห์ งานวิจัยนี้พยายามที่จะระบุความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีขององค์กรต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารเมืองโฮจิมินห์ นอกจากนี้การศึกษายังชี้ให้เห็นถึงทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน วิธีเชิงปริมาณเป็นวิธีการหลักที่ใช้โดยใช้เทคนิคทางสถิติโดยเก็บ 201 ตัวอย่างของ บริษัท ธนาคาร 11 แห่งในเมืองโฮจิมินห์ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าระดับความพึงพอใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีมสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารในระดับสูง ปัจจัยด้านความพึงพอใจ การสนับสนุนผู้บังคับบัญชา ผลประโยชน์การทำงานเป็นทีม สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีบทบาทสำคัญ และมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ สรุปผลการวิเคราะห์สามารถระบุได้ว่าปัจจัยที่จะเข้าถึงความจงรักภักดีของพนักงานในระดับสูง บริษัทในอุตสาหกรรมธนาคารควรให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านการสนับสนุน และการทำงานเป็นทีมในหมู่พนักงาน และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน

Saydam (2014) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารในเมืองคิริเนีย ประเทศไซปรัส งานวิจัยในครั้งนี้ศึกษาตัวอย่างเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การจ้างงาน และลูกค้าของธนาคาร งานวิจัยมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบด้านการธนาคาร การฝึกอบรม ค่าจ้างงาน การสื่อสารภายในองค์กร ความภักดีของลูกค้า และการบริการอย่างมืออาชีพ งานวิจัยนี้สามารถกำหนดได้ว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความภักดีของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร นอกจากนี้พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจที่ดีต่อธนาคารอาจกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร และเกิดการบริการที่มีคุณภาพสูงให้กับลูกค้า เป็นผลให้ธนาคารต้องคำนึงถึงการบริหารเกี่ยวกับนโยบายที่ให้ความสำคัญกับความพยายามของพนักงาน เพื่อให้บรรลุถึงความรู้สึกถึงความพึงพอใจ และกระตุ้นให้พวกเขาบรรลุความต้องการที่สูงขึ้น และความพึงพอใจมากขึ้น

Tabassum Rahman & Jahan (2011) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบของคุณภาพชีวิตพนักงานธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่น และธนาคารต่างประเทศในบังคลาเทศ ประมาณ 40 ปีที่ผ่านมานับตั้งแต่มีการเปิดตัวคำว่า "คุณภาพชีวิตการทำงาน" แต่ในบังคลาเทศก็ยังคงเป็นแนวคิดใหม่ที่ยังไม่มีการริเริ่มเพื่อระบุว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพนักงาน

ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ และธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในบังคลาเทศ ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีอยู่ระหว่างพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ และพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศโดยการสำรวจเชิงปริมาณครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารในประเทศจำนวน 50 ตัวอย่าง และพนักงานของธนาคารต่างประเทศจำนวน 50 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการรับรู้ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ และพนักงานธนาคารพาณิชย์ในท้องถิ่นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การชดเชยที่พอเพียง ความยุติธรรมในการทำงาน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวทั้งหมด โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของมนุษย์ การกำหนดการทำงานที่ยืดหยุ่น การมอบหมายงาน และความสัมพันธ์กับพนักงาน สรุปได้ว่าการวิจัยครั้งนี้สามารถกำหนดได้ว่าพนักงานของธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศตระหนักถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน มากกว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศ อย่างไรก็ตามการศึกษานี้ควรเป็นงานวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต นั่นเป็นเพราะขนาดตัวอย่งนี้ต่ำมาก นอกจากนี้ยังมีธนาคารเพียงไม่กี่แห่งที่รวมอยู่ในการศึกษานี้

Fatehi Amini Karimi & Azizi (2015) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครูผู้สอนกีฬา ในสังกัดกรมสามัญศึกษา เมืองอูร์เมีย ประเทศอิหร่าน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความพึงพอใจในงานของครูผู้สอนกีฬาในสังกัดกรมสามัญศึกษาเมืองอูร์เมีย ประเทศอิหร่าน วิธีการวิจัยในครั้งนี้เป็นความสัมพันธ์เชิงพรรณนา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ครูผู้สอนวิชากีฬาในกรมสามัญศึกษาจาก อูร์เมีย กลุ่มตัวอย่างการวิจัยที่ใช้จำนวน 225 คน ตามตารางของมอร์แกน เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ใช้กับงานวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานใช้ทฤษฎีของ วอลตัน และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมินนิโซตา นั่นเป็นเพราะคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อความภักดีของพนักงานต่อองค์กร ความถูกต้องของแบบสอบถามได้รับการอนุมัติจากอาจารย์ผู้บริหาร 12 คน และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามด้วยอัลฟาของครอนบาค ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นใช้ซอฟต์แวร์ SPSS-20 ในสองส่วนของสถิติเชิงบรรยาย และสถิติอนุมาน (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันการถดถอยพหุคูณ) ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญและเป็นบวก ระหว่างมิติคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน เป็นผลให้กรมสามัญศึกษาจาก เมืองอูร์เมีย จะให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึง

พอใจในการทำงานของครูของพวกเขาเนื่องจากทั้งสองทฤษฎีเหล่านี้มีอิทธิพลต่อปัจจัยความจงรักภักดีของครูผู้สอนกีฬาในสังกัดกรมสามัญศึกษาเมืองอูร์เมียด้วย

Kanten & Sadullah (2012) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานบริษัทหินอ่อนขนาดใหญ่ในประเทศตุรกี งานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานบริษัทหินอ่อนขนาดใหญ่ในประเทศตุรกี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ตรวจสอบ และกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน เปรียบเทียบกับการทำงานในบริษัท แบ่งออกเป็นพนักงานโรงงาน และพนักงานออฟฟิศ เพื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัทหินอ่อน งานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาตัวอย่างพนักงานจำนวน 180 คนที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น พนักงานโรงงาน และพนักงานออฟฟิศ จากแบบสอบถาม 180 ฉบับที่ส่งมา จำนวน 138 (76%) จากทั้งหมดได้รับคืน และได้รับการยอมรับว่าถูกต้อง และใช้ในการประเมินผลได้ ผลการวิจัยสามารถระบุได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อการมีส่วนร่วมในงาน ส่วนในส่วนของพนักงานโรงงาน และพนักงานออฟฟิศ มีความคิดเห็นในแง่บวกต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงาน และพนักงานออฟฟิศมีระดับการมีส่วนร่วมในการทำงานที่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าการทำความเข้าใจความรู้สึกของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพราะพฤติกรรมของพนักงานได้รับผลกระทบมาจากแนวทางการบริหารจัดการ และสภาพแวดล้อมขององค์กร ฉะนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความมุ่งมั่นให้กับองค์กร และยังอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานสามารถจัดการชีวิตส่วนตัวของตนเองได้ ผลการศึกษาในปัจจุบันระบุว่าผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคลในบริษัทผลิตหินอ่อนควรปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโรงงาน รวมถึงสภาพการทำงานของพนักงานโรงงาน และกิจกรรมในบริษัทหินอ่อนควรได้รับการตรวจสอบในงานวิจัยต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร เป็นพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีจำนวน 453 คน (ทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 208 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของ (Krejcie & Morgan, 1970) และกำหนดความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 208 ตัวอย่าง

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

เมื่อ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

χ^2 แทน ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\chi^2 = 3.841$)

p แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานใหญ่สี่ลมกรุงเทพฯ จำนวน 453 คน ความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แทนค่าสูตรดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{\chi^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p (1-p)} \\
 &= \frac{[(3.841)(453)(0.5)](1-0.5)}{[(0.05)^2 (453-1)] + [(3.841)(0.5)(0.5)]} \\
 &= \frac{434.99325}{2.09025} \\
 &= 208
 \end{aligned}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง 208 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Proportion Stratified Sampling)

ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งตามจำนวนประชากร ในแต่ละชั้นมีความแตกต่างกัน จำนวนสมาชิกในกลุ่มย่อยจะถูกกำหนดให้เป็นสัดส่วน (proportion) ตามสัดส่วนในประชากร

$$\text{จำนวนตัวอย่างของพนักงาน} = \frac{\text{จำนวนพนักงานในแต่ละตำแหน่ง} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

$$\text{จำนวนตัวอย่างระดับผู้บริหาร} = \frac{139 \times 208}{453} = 63.82 = 64$$

$$\text{จำนวนตัวอย่างระดับปฏิบัติการ} = \frac{314 \times 208}{453} = 144.17 = 144$$

ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ โดยธนาคารแบ่งพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่เป็น 20 ธุรกิจ นำไปเก็บข้อมูลจากพนักงานตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละชั้นตามจำนวนที่กำหนดไว้จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

ธุรกิจ	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ระดับผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. ธุรกิจลูกค้าญี่ปุ่น	36	32	18	16
2. ธุรกิจก่อสร้าง	5	33	2	14
3. ธุรกิจอุตสาหกรรมหนัก	5	12	2	6
4. ธุรกิจอุตสาหกรรมเบา	4	18	2	9
5. ธุรกิจรถยนต์และจักรกล	8	21	4	12
6. ธุรกิจจัดสรร	8	18	4	9
7. ธุรกิจลูกค้าต่างประเทศ	13	26	6	13
8. ธุรกิจบริการ	6	12	3	6
9. ธุรกิจน้ำตาล	3	11	1	4
10. ธุรกิจสิ่งทอและผ้าสำเร็จรูป	5	12	2	6
11. ธุรกิจโทรคมนาคม	2	10	1	5
12. ธุรกิจลูกค้ากลุ่มธุรกิจ	5	17	2	7
13. ธุรกิจเคมีภัณฑ์	15	33	7	16
14. ธุรกิจการค้า	4	11	2	4
15. ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์	2	7	1	3
และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์				
16. ธุรกิจสถาบันการเงิน	1	4	1	2
17. ธุรกิจเกษตร	5	8	1	1
18. ธุรกิจพลังงาน	3	10	1	2
19. ธุรกิจกลุ่มพิเศษ	3	3	1	1
20. ธุรกิจลูกค้าจีน	<u>6</u>	<u>16</u>	<u>3</u>	<u>8</u>
รวม	139	314	64	144
รวมทั้งหมด	453		208	

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบ 208 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถามจากค่านิยมศัพท์เฉพาะ

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจทานความสอดคล้องด้านภาษาของข้อความถามกับนิยามศัพท์เชิงเฉพาะ และปรับแก้ไขตามคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะคำถามจะมีเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือกประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1.1 เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) กำหนดช่วงอายุ อ้างอิงจาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548)

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

ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานที่มีอายุสูงสุด มีอายุ 60 ปี และพนักงานที่มีอายุต่ำสุด มีอายุ 21 ปี การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 21}{4}$$

4

$$= 9.8 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}$$

การแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

1.2.1 ช่วงอายุ 21 – 30 ปี

1.2.2 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี

1.2.3 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี

1.2.4 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี

1.3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

1.4.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.4.2 ปริญญาโท

1.4.3 สูงกว่าปริญญาโท

1.5 ตำแหน่งงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

1.5.1 ระดับบริหาร

1.5.2 ระดับปฏิบัติการ

1.6 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

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

จากข้อมูลแผนกทรัพยากรบุคคล รายได้ต่อเดือนซึ่งเป็นรายได้ต่ำสุดของพนักงานเท่ากับ 18,000 บาท และรายได้สูงสุดของพนักงาน 120,000 บาทต่อเดือน การศึกษาครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{รายได้} = \frac{120,000 - 18,000}{6}$$

6

$$= 17,000$$

แสดงการแบ่งช่วงรายได้ต่อเดือนที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

- 1.6.1 รายได้อยู่ระหว่าง 18,000 – 35,000
- 1.6.2 รายได้อยู่ระหว่าง 35,001 – 52,000
- 1.6.3 รายได้อยู่ระหว่าง 52,001 – 69,000
- 1.6.4 รายได้อยู่ระหว่าง 69,001 – 86,000
- 1.6.5 รายได้อยู่ระหว่าง 86,001 – 103,000
- 1.6.6 รายได้ 103,001ขึ้นไป

1.7. ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ในการกำหนดช่วงของอายุงานนั้น ได้ศึกษาและอ้างอิงจาก คุณศรินญา ปุเต๊ะ เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

- 1.7.1 อายุงานน้อยกว่า 2 ปี
- 1.7.2 อายุงานอยู่ในช่วง 2 – 4 ปี
- 1.7.3 อายุงานอยู่ในช่วง 5 – 7 ปี
- 1.7.4 อายุงาน 8 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิในการทำงาน

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านการทำงานร่วมกัน	จำนวน 3 ข้อ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	จำนวน 3 ข้อ
ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม	จำนวน 3 ข้อ
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	จำนวน 3 ข้อ
ด้านสิทธิในการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ

โดยสร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลการวิจัยของตอนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

การแสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้านในระดับมาก
2.61 – 3.40	คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้านในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้านในระดับน้อย
1.00 – 1.80	คุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละด้านในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยคำถาม 9 ข้อ แบ่งเป็น

ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร จำนวน 3 ข้อ

ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร จำนวน 3 ข้อ

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 3 ข้อ

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

การแสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3

ค่าคะแนนเฉลี่ย การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ

4.21 – 5.00 ความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20	ความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านในระดับมาก
2.61 – 3.40	ความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ โดยเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถาม 9 ข้อ แบ่งเป็น

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความรู้สึก	จำนวน 3 ข้อ
ด้านการรับรู้	จำนวน 3 ข้อ

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับ ความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณ ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2554)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

การแสดงผลการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม
ส่วนที่ 4

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	ความจงรักภักดีในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความจงรักภักดีในแต่ละด้านในระดับมาก
2.61 – 3.40	ความจงรักภักดีในแต่ละด้านในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความจงรักภักดีในแต่ละด้านในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความจงรักภักดีในแต่ละด้านในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาถึงลักษณะ วิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. รวบรวมสาระ และเนื้อหาต่างๆที่ได้จากงานวิจัย แนวคิด เอกสาร ทฤษฎีและ ผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. สร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบ ความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณา และตรวจสอบ ความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)
7. นำแบบสอบถามในขั้นที่ 6 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมา หาค่าความเพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) (Cronbach.

1951) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .70 (Hair Anderson Tatham; & Black. 1998) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ในแต่ละด้านได้ค่า มีค่าดังนี้

ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	เท่ากับ 0.866
ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ	เท่ากับ 0.750
การทำงานร่วมกัน	เท่ากับ 0.764
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เท่ากับ 0.831
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	เท่ากับ 0.891
ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม	เท่ากับ 0.832
โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	เท่ากับ 0.809
สิทธิในการทำงาน	เท่ากับ 0.748
ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	เท่ากับ 0.719
ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร	เท่ากับ 0.816
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	เท่ากับ 0.770
พฤติกรรมที่แสดงออก	เท่ากับ 0.743
ความรู้สึกลึก	เท่ากับ 0.849
การรับรู้	เท่ากับ 0.823

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่าง
2. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ พร้อมทั้งรื้อแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน โดยจะเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น
3. นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของการกรอกข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาเตรียมลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล เตรียมวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป ดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

1.2 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

1.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.4 นำข้อมูลที่ลงรหัสไปแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในภาพรวม และรายด้าน นำเสนอดังนี้ โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545)

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.81 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ
 f แทน ความถี่ของข้อมูล
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 f_i แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$
 X_i แทน ค่าข้อมูลของแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$
 n แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548)

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

เมื่อ (S) แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 f_i แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$

X_i แทน ค่าข้อมูลของแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$
 n แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติ t-test for Independent Samplesทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ ในการทดสอบ t-test หากความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จะใช้ค่า t จากการทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed แต่ถ้าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม จะใช้ค่า t จากการทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{(S_p)^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$

แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

$(S_p)^2$

แทน ความแปรปรวนร่วม (Pooled variance)

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

n_1, n_2

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

df

แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) แบบเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานประกอบด้วย

สถิติ F-test สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มที่ไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

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

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ทดสอบ
MS_B	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองระหว่างกลุ่ม
MS_W	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองภายในกลุ่ม
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
N	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบ
เป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference
(LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545)

$$LSD = t_{(1-\alpha)/2; n-K} \sqrt{(MSE[1/n_i + 1/n_j])}$$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร
กลุ่มที่ i และ j

$t_{(1-\alpha)/2; n-K}$ แทน ค่าที่พิจารณาในการแจกแจงแบบ t -test ที่ระดับความ
เชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($[MS]_w$)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยใช้
สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)

$\sum Y$ แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ซึ่งความหมายของค่า r เป็นดังนี้

1. ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือถ้า x เพิ่ม y จะลด แต่ถ้า x ลด y จะเพิ่มขึ้น
2. ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือถ้า x เพิ่ม y จะเพิ่ม แต่ถ้า x ลด y จะลดลง
3. ถ้าค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้าค่า r เข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81 – 1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61 – 0.80 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41 – 0.60 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21 – 0.40 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01 – 0.20 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ กลุ่มผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.(2-tailed)	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ T-Test
df	แทน	ขั้นขององศาอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมคะแนนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ Anova (F-Test)
r	แทน	ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวน และร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	75	36.1
หญิง	133	63.9
รวม	208	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 – 30 ปี	65	31.3
31 – 40 ปี	95	45.7
41 – 60 ปี	32	15.4
51 – 60 ปี	16	7.7
รวม	208	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	141	67.8
สมรส	62	29.8
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	5	2.4
รวม	208	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	111	53.3
ระดับปริญญาโท	95	45.7
สูงกว่าปริญญาโท	2	1.0
รวม	208	100.0
5. ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	144	69.2
ระดับบริหาร	64	30.8
รวม	208	100.0
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
18,000 – 35,000 บาท	72	34.6
35,001 - 52,000 บาท	50	24.0
52,001 - 69,000 บาท	33	15.9
69,001 - 86,000 บาท	19	9.1

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)		
86,001 – 103,000 บาท	16	7.7
103,001 บาทขึ้นไป	133	63.9
รวม	208	100.0
7. ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	27	13.0
2 – 4 ปี	51	24.5
5 – 7 ปี	59	28.4
8 ปีขึ้นไป	71	34.1
รวม	208	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ตามตาราง สามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 และเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคืออายุ 21 – 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามด้วยอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ 51 – 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 141 คน

คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือสมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ระดับปริญญาโท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 และระดับบริหารจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

รายได้เฉลี่ย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 18,000 – 35,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามด้วยรายได้ระหว่าง 52,001 – 69,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และรายได้ระหว่าง 69,001 – 86,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามด้วยรายได้ตั้งแต่ 103,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และรายได้ระหว่าง 86,001– 103,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันจำนวน 5 - 7 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาคือ 8 ปี ขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ตามด้วย 2 - 4 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความสำคัญ
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม			
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นทำเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น	3.29	.99	ปานกลาง
2. ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพียงพอ และเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.36	1.03	ปานกลาง
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.32	.93	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมรวม	3.32	.89	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความสำคัญ
ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ			
4. ท่านได้รับการพัฒนาฝึกฝน ฝึกอบรม ที่พร้อมก้าวหน้าสู่หน้าที่ การทำงานที่สูงขึ้น	3.47	.99	มาก
5. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.47	.98	มาก
6. ในหน่วยงานของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง หน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล	3.06	1.06	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพรวม	3.33	.87	ปานกลาง
ด้านการทำงานร่วมกัน			
7. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีมของท่านเมื่อท่าน ต้องการความช่วยเหลือ	4.06	.81	มาก
8. หากมีปัญหาสมาชิกในทีมสามารถปรึกษาหารือเพื่อรวบรวม ข้อมูลของปัญหา แล้วนำไปแก้ปัญหตามขั้นตอนร่วมกัน	3.90	.92	มาก
9. ท่านไม่มีอคติหรือข้อขัดแย้งส่วนตัวมาเป็นอุปสรรคในการ ทำงานร่วมกับสมาชิกในทีม	4.05	.92	มาก
ด้านการทำงานร่วมกันรวม	4.00	.75	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
10. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ สำนักงาน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.53	.96	มาก
11. สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพการจัดวางเอกสาร และการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา	3.21	1.06	ปานกลาง
12. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกัน และรักษาความ ปลอดภัยอย่างดี	3.63	1.09	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานรวม	3.46	.89	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความสำคัญ
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว			
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลาที่วางเอาไว้	3.98	.88	มาก
14. ท่านสามารถแบ่งเวลาสำหรับตัวเอง การทำงาน ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.61	.98	มาก
15. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้	3.73	.89	มาก
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวรวม	3.77	.80	มาก
ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม			
16. องค์การของท่านมีการรณรงค์ให้พนักงานทุกหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน	3.55	1.01	มาก
17. องค์การของท่านมีส่วนช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ เช่น ช่วยเหลือบริจาคสิ่งของให้ผู้ประสบภัย การบริจาคโลหิต เป็นต้น	3.87	1.02	มาก
18. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้น	3.38	1.09	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมรวม	3.33	.87	มาก
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล			
19. ในหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.67	.94	มาก
20. ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ของธนาคาร เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่านอย่างต่อเนื่อง	3.53	1.08	มาก
21. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3.67	.85	มาก
ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลรวม	3.63	.79	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความสำคัญ
ด้านสิทธิในการทำงาน			
22. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน ต่อหัวหน้างานโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาการปฏิบัติงาน	3.53	.94	มาก
23. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เช่นเดียวกับผู้ร่วมงาน ในทีม	3.66	.99	มาก
24. ในหน่วยงานของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงสภาพการทำงาน	3.29	1.06	มาก
ด้านสิทธิในการทำงาน	3.50	.85	มาก
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.58	.60	มาก

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 รองลงมาคือคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 ตามด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.32

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.32 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประเด็นได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพียงพอ และเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมายอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ได้รับ

ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่านอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.32 และ ประเด็นได้รับค่าตอบแทนที่เป็นทำเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.29

ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าใน อาชีพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่า ประเด็นได้รับการ พัฒนาฝึกฝน ฝึกอบรม ที่พร้อมก้าวหน้าสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น และ ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 และประเด็นในหน่วยงานของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล อยู่ใน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.06

ด้านการทำงานร่วมกันกลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีมของท่าน เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 ไม่มีอคติหรือข้อขัดแย้งส่วนตัว มาเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกับสมาชิกในทีม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 และประเด็น หากมีปัญหาสมาชิกในทีมสามารถปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหา แล้วนำไปแก้ปัญหา ตามขั้นตอนร่วมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.90

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็น สถานที่ทำงานของท่านมี การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 สถานที่ทำงาน ของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำนักงาน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพการจัดวางเอกสารและการจัดเก็บอย่าง เป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.21

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็น สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลาที่วางเอาไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ตามด้วยประเด็นสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

ที่ 3.73 สามารถแบ่งเวลาสำหรับตัวเอง การทำงาน ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.61

ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นองค์กรของท่านมีส่วนช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ เช่น ช่วยเหลือบริจาคสิ่งของให้ผู้ประสบภัย การบริจาคโลหิต เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87 องค์กรของท่านมีการรณรงค์ให้พนักงานทุกหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.55 และประเด็นมีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.38

ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นในหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และประเด็นมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เท่ากัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 และประเด็นมีโอกาสเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆของธนาคารเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่านอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53

ด้านสิทธิในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านสิทธิในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เช่นเดียวกับผู้ร่วมงานในที่ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน ต่อหัวหน้างานโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ในหน่วยงานของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.29

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ รายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งโดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ความสำคัญ
ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร			
1. แนวทางการบริหารงานขององค์กรได้สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่านอย่างดีที่สุด	3.24	.91	ปานกลาง
2. เป้าหมายของท่านและขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกัน	3.40	.87	ปานกลาง
3. ท่านภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.72	.92	มาก
รวม	3.45	.79	มาก
ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร			
4. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทเต็มที่ให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง	4.28	.73	มากที่สุด
5. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าผลตอบแทนจะไม่คุ้มค่า	3.64	1.09	มาก
6. ท่านทุ่มเทความสามารถและพยายามหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	4.06	.70	มาก
รวม	4.00	.67	มาก
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร			
7. หากท่านมีโอกาสได้งานที่ดีกว่าเดิมท่านจะไม่ไปจากองค์กร	3.09	1.23	ปานกลาง
8. หากมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพียงเล็กน้อยในสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบัน จะไม่เป็นเหตุให้ท่านออกจากองค์กร	3.62	.94	มาก
9. ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กรจนเกษียณอายุ	3.20	1.32	ปานกลาง
รวม	3.30	.95	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.58	.64	มาก

ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.45 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่าประเด็นท่านภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ตามด้วยประเด็นเป้าหมายของท่านและขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 แนวทางการบริหารงานขององค์กรได้สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่านอย่างดีที่สุดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.24

ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานให้กับองค์กร กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่าประเด็นท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทเต็มที่ในงานนั้นสำเร็จลุล่วง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.28 รองลงมาคือประเด็นท่านทุ่มเทความสามารถและพยายามหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 และประเด็น มีความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าผลตอบแทนจะไม่คุ้มค่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.64

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.30 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่าประเด็นหากมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพียงเล็กน้อยในสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบัน จะไม่เป็นเหตุให้ท่านออกจากองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ตามด้วยประเด็นมีความปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กรจนเกษียณอายุ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.20 และประเด็นท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่ดีกว่าเดิม ท่านจะไม่ไปจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.09

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อ
ธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ความสำคัญ
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก			
1. ท่านมักจะอธิบายข้อเท็จจริงให้กับองค์กรเมื่อมีคนกล่าวว่า องค์กรในทางไม่ดี	3.72	.96	มาก
2. ท่านแนะนำให้ครอบครัว เพื่อน และคนสนิทมาทำงานที่ องค์กร	3.32	1.04	ปานกลาง
3. ท่านรักษามลประโยชน์ขององค์กรเสมอ	4.00	.80	มาก
พฤติกรรมที่แสดงออกโดยรวม	3.68	.76	มาก
ด้านความรู้สึก			
4. ท่านมีความรู้สึกตนเองสำคัญต่อองค์กรเทียบเท่ากับบุคคลอื่น ในองค์กร	3.57	.92	มาก
5. ท่านมีความยินดี และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางของ องค์กร	3.97	.83	มาก
6. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กร	3.66	.90	มาก
ความรู้สึกโดยรวม	3.73	.76	มาก
ด้านการรับรู้			
7. ท่านเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรของท่าน	3.79	.96	มาก
8. ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อการพัฒนาของ องค์กร	3.98	.71	มาก
9. ท่านคิดว่านโยบายขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจใน การทำงานแก่ท่าน	3.51	.85	มาก
การรับรู้โดยรวม	3.76	.73	มาก
รวม	3.76	.69	มาก

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ตามด้วยประเด็นท่านมักจะอธิบายข้อเท็จจริงให้กับองค์กรเมื่อมีคนกล่าวว่าองค์กรในทางไม่ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 และประเด็นแนะนำให้ครอบครัวเพื่อน และคนสนิทมาทำงานที่องค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.32

ด้านความรู้สึก กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นมีความยินดี และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ประเด็นมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 ตามด้วยประเด็นมีความรู้สึกตนเองสำคัญต่อองค์กรเทียบเท่ากับบุคคลอื่นในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57

ด้านการรับรู้ กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อการพัฒนาขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ตามด้วยประเด็นเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 และประเด็นคิดว่านโยบายขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานแก่ท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.51

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอในส่วนนี้จะเป็นการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ปัจจุบัน โดยใช้ค่าทดสอบ t-test และการทดสอบค่า One-way Anova และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

H_0 = เพศแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 = เพศแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ตาราง 6 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของ พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.63	0.77	3.70	0.76	-.665	.507
2. ความรู้สึก	3.67	0.74	3.77	0.76	-.941	.348
3. การรับรู้	3.63	0.76	3.83	0.70	-1.990	.048*
รวม	3.64	0.70	3.77	0.68	-1.289	.199

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ยอมรับ H_0 โดยเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

H_0 = อายุแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 = อายุแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ตาราง 7 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ความจงรักภักดีต่อ องค์กรของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่ง หนึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
พฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	6.297	3	2.099	3.710	.012**
	ภายในกลุ่ม	115.427	204	.566		
	รวม	121.724	207			
ความรู้สึกรัก	ระหว่างกลุ่ม	8.017	3	2.672	4.884	.003**
	ภายในกลุ่ม	111.615	204	.547		
	รวม	119.632	207			
การรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	5.881	3	1.960	3.820	.011**
	ภายในกลุ่ม	104.686	204	.513		
	รวม	110.568	207			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	6.470	3	2.157	4.758	.003**
	ภายในกลุ่ม	92.461	204	.453		
	รวม	98.931	207			

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 พบว่า ยอมรับ H_1 โดยอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการ LSD เพื่อหาความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	21 – 30	31 - 40 ปี	41- 50 ปี	51- 60 ปี
		3.52	3.64	3.87	4.14
21- 30 ปี	3.52	-	-.117	-.346*	-.617*
31- 40 ปี	3.64	-	-	-.229	-.500*
41- 50 ปี	3.87	-	-	-	-.270
51- 60 ปี	4.14	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 พบว่า อายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี กล่าวคืออายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 – 60 กล่าวคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าอายุกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	21 – 30	31 - 40 ปี	41- 50 ปี	51- 60 ปี
		3.64	3.62	4.04	4.18
21- 30 ปี	3.64	-	.016	-.400*	-.546*
31- 40 ปี	3.62	-	-	-.417*	-.562*
41- 50 ปี	4.04	-	-	-	-.145
51- 60 ปี	4.18	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 พบว่า อายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 และ 51 – 60 ปี กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านการรับรู้โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	21 - 30	31 - 40 ปี	41- 50 ปี	51- 60 ปี
		3.67	3.67	4.04	4.12
21- 30 ปี	3.67	-	.006	-.364*	-.448*
31- 40 ปี	3.67	-	-	-.371*	-.454*
41- 50 ปี	4.04	-	-	-	-.083
51- 60 ปี	4.12	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 พบว่า อายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งด้านการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 และ 51 – 60 ปี กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 และ 51 – 60 ปี

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทุกด้านโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	21 – 30	31 - 40 ปี	41- 50 ปี	51- 60 ปี
		3.61	3.64	3.98	4.15
21- 30 ปี	3.61	-	-.031	-.370*	-.537*
31- 40 ปี	3.64	-	-	-.339*	-.505*
41- 50 ปี	3.98	-	-	-	-.166
51- 60 ปี	4.15	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 11 พบว่า อายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 และ 51 – 60 ปี กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 และ 51 – 60 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

H_0 = สถานภาพแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ
รายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 = สถานภาพแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ
รายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย
ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพ

ความจงรักภักดีต่อ องค์กรของ พนักงานสินเชื่อ ธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
พฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม		2.387	2	1.193	2.050	.131
	ภายในกลุ่ม		119.337	205	.582		
	รวม		121.724	207			
ความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม		1.985	2	.993	1.730	.180
	ภายในกลุ่ม		117.647	205	.574		
	รวม		119.632	207			
การรับรู้	ระหว่างกลุ่ม		.572	2	.286	.533	.588
	ภายในกลุ่ม		109.996	205	.537		
	รวม		110.568	207			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม		1.411	2	.705	1.483	.229
	ภายในกลุ่ม		97.520	205	.476		
	รวม		98.931	207			

จากตาราง 12 พบว่า ยอมรับ H_0 โดยสถานภาพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

H_0 = ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อ
ธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อ
ธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจราย
ใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา

ความจงรักภักดีต่อ องค์กรของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่ง หนึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
พฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2.467	2	1.233	2.120	.123
	ภายในกลุ่ม	119.257	205	.582		
	รวม	121.724	207			
ความรู้สึกรัก	ระหว่างกลุ่ม	2.248	2	1.124	1.963	.143
	ภายในกลุ่ม	117.384	205	.573		
	รวม	119.632	207			
การรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.961	2	1.481	2.821	.062
	ภายในกลุ่ม	107.607	205	.525		
	รวม	110.568	207			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.520	2	1.260	2.679	.071
	ภายในกลุ่ม	96.411	205	.470		
	รวม	98.931	207			

จากตาราง 13 พบว่า ยอมรับ H_0 โดยระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อ
องค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

H_0 = ตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

H_1 = ตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของ พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	ตำแหน่งงาน				t	sig
	ระดับ ปฏิบัติการ		ระดับ บริหาร			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. พฤติกรรมที่แสดงออก	3.62	0.79	3.80	0.69	-1.568	.118
2. ความรู้สึก	3.68	0.79	3.85	0.65	-1.672	.097
3. การรับรู้	3.72	0.73	3.84	0.72	-1.044	.298
รวม	3.67	0.70	3.83	0.64	-1.517	.131

จากตารางที่ 14 พบว่า ยอมรับ H_0 โดยตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

H_0 = รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 = รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความจงรักภักดีต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
พฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	6.926	5	1.385	2.437	.036*
	ภายในกลุ่ม	114.799	202	.568		
	รวม	121.724	207			
ความรู้สึกรัก	ระหว่างกลุ่ม	7.516	5	1.503	2.708	.022*
	ภายในกลุ่ม	112.117	202	.555		
	รวม	119.632	207			
การรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	3.222	5	.644	1.212	.305
	ภายในกลุ่ม	107.346	202	.531		
	รวม	110.568	207			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5.473	5	1.095	2.366	.041*
	ภายในกลุ่ม	93.458	202	.463		
	รวม	98.931	207			

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า ยอมรับ H_1 โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านความรู้สึกรัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงใช้วิธีทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการ LSD เพื่อหาความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ตามลำดับดังนี้

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	18,000 - 35,000 บาท	35,001 - 52,000 บาท	52,001 - 69,000 บาท	69,001 - 86,000 บาท	86,001 - 103,000 บาท	103,001 บาทขึ้นไป
		3.54	3.57	3.69	4.03	3.81	4.03
18,000 - 35,000 บาท	3.54	-	-.031	-.155	-.493*	-.270	-.495*
35,001 - 52,000 บาท	3.57	-	-	-.123	-.461*	-.239	-.463*
52,001 - 69,000 บาท	3.69	-	-	-	-.338	-.115	-.340
69,001 - 86,000 บาท	4.03	-	-	-	-	.222	-.001
86,001 - 103,000 บาท	3.81	-	-	-	-	-	-.224
103,001 บาทขึ้นไป	4.03	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 18,000 - 35,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,001 - 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 18,000 - 35,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,001 - 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาทมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,001 – 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาทมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,001 – 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		18,000 - 35,000 บาท	35,001 – 52,000 บาท	52,001 – 69,000 บาท	69,001 – 86,000 บาท	86,001 – 103,000 บาท	103,001 บาทขึ้นไป
$\bar{X}$		3.60	3.62	3.69	4.01	3.91	4.18
18,000 - 35,000 บาท	3.60	-	-.020	-.090	-.411*	-.310	-.578*
35,001 – 52,000 บาท	3.62	-	-	-.070	-.390	-.290	-.558*
52,001 – 69,000 บาท	3.69	-	-	-	-.320	-.219	-.488*
69,001 – 86,000 บาท	4.01	-	-	-	-	.100	-.167
86,001 – 103,000 บาท	3.91	-	-	-	-	-	-.268
103,001 บาทขึ้นไป	4.18	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 18,000 - 35,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,0001 – 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 18,000 – 35,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,001 – 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 52,001 – 69,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 52,001 – 69,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทุกด้านโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	18,000 - 35,000 บาท	35,001 - 52,000 บาท	52,001 - 69,000 บาท	69,001 - 86,000 บาท	86,001 - 103,000 บาท	103,001 บาทขึ้นไป
		3.61	3.63	3.69	3.98	3.89	4.09
18,000 - 35,000 บาท	3.61	-	-.013	-.072	-.365*	-.278	-.475*
35,001 - 52,000 บาท	3.63	-	-	-.059	-.351	-.264	-.461*
52,001 - 69,000 บาท	3.69	-	-	-	-.292	-.205	-.402*
69,001 - 86,000 บาท	3.98	-	-	-	-	.086	-.110
86,001 - 103,000 บาท	3.89	-	-	-	-	-	-.196
103,001 บาทขึ้นไป	4.09	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 18,000 – 35,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,001 – 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 18,000 – 35,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,001 – 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 52,001 – 69,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 52,001 – 69,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.7 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

H_0 = ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ความจงรักภักดีต่อ องค์กรของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่ง หนึ่ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
พฤติกรรมที่แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	1.916	3	.639	1.088	.355
	ภายในกลุ่ม	119.808	204	.587		
	รวม	121.724	207			
ความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	1.946	3	.649	1.125	.340
	ภายในกลุ่ม	117.686	204	.577		
	รวม	119.632	207			
การรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.720	3	.573	1.074	.361
	ภายในกลุ่ม	108.848	204	.534		
	รวม	110.568	207			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.323	3	.441	.922	.431
	ภายในกลุ่ม	97.608	204	.478		
	รวม	98.931	207			

จากตาราง 19 พบว่า ยอมรับ H_0 โดยระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ตาราง 20 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดี ต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่ง หนึ่ง	
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ระดับ
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	.562**	ปานกลาง
ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ	.584**	ปานกลาง
การทำงานร่วมกัน	.450**	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.443**	ปานกลาง
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.363**	ต่ำ
ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม	.535**	ปานกลาง
โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	.558**	ปานกลาง
สิทธิในการทำงาน	.572**	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	.713**	สูง

ตารางที่ 20 พบว่า การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดี ต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = .713^{**}$) เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .584^{**}$) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .572^{**}$) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อ

องค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ เป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .562^{**}$) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .558^{**}$) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .535^{**}$) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .450^{**}$) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .443^{**}$) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .363^{**}$)

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ตาราง 21 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์กร	ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่ง หนึ่ง	
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ระดับ
ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	.762**	สูง
ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร	.539**	ปานกลาง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความ เป็นสมาชิกขององค์กร	.627**	สูง
รวมทุกด้าน	.810**	สูงมาก

ตารางที่ 40 พบว่า การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = .810^{**}$) เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = .762^{**}$) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = .627^{**}$) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .539^{**}$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงการสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัย โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงแผนบริหารให้เหมาะสมกับพนักงาน โดยผลการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคาร เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้น และแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อธนาคารมากยิ่งขึ้น และสามารถรักษาผู้มีความสามารถให้คงอยู่กับธนาคารต่อไป

สมมติฐานงานวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อของพนักงาน สิ้นเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน สิ้นเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน สิ้นเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร เป็นพนักงาน สิ้นเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีจำนวน 453 คน (ทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงาน สิ้นเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 208 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยคำนวณจากสูตรของ (Krejcie & Morgan, 1970) และกำหนดความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 208 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Proportion Stratified Sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของพนักงาน สิ้นเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานใหญ่สี่ลมกรุงเทพฯ ตามจำนวนประชากร ในแต่ละชั้นมีความแตกต่างกัน จำนวนสมาชิกในกลุ่มย่อยจะถูกกำหนดให้เป็นสัดส่วน (proportion) ตามสัดส่วนในประชากร

$$\text{จำนวนตัวอย่างของพนักงาน} = \frac{\text{จำนวนพนักงานในแต่ละตำแหน่ง} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

$$\begin{aligned} \text{จำนวนตัวอย่างระดับผู้บริหาร} &= \frac{139 \times 208}{453} = 63.82 = 64 \\ \text{จำนวนตัวอย่างระดับปฏิบัติการ} &= \frac{314 \times 208}{453} = 144.17 = 144 \end{aligned}$$

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ โดยธนาคารแบ่งพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่เป็น 20 ธุรกิจ นำไปเก็บข้อมูลจากพนักงานตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละชั้นตามจำนวนที่กำหนดไว้จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

ธุรกิจ	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ระดับผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติการ	ระดับผู้บริหาร	ระดับปฏิบัติการ
1. ธุรกิจลูกค้าญี่ปุ่น	36	32	18	16
2. ธุรกิจก่อสร้าง	5	33	2	14
3. ธุรกิจอุตสาหกรรมหนัก	5	12	2	6
4. ธุรกิจอุตสาหกรรมเบา	4	18	2	9
5. ธุรกิจรถยนต์และจักรกล	8	21	4	12
6. ธุรกิจจัดสรร	8	18	4	9
7. ธุรกิจลูกค้าต่างประเทศ	13	26	6	13
8. ธุรกิจบริการ	6	12	3	6
9. ธุรกิจน้ำตาล	3	11	1	4
10. ธุรกิจสิ่งทอและผ้าสำเร็จรูป	5	12	2	6
11. ธุรกิจโทรคมนาคม	2	10	1	5
12. ธุรกิจลูกค้ากลุ่มธุรกิจ	5	17	2	7
13. ธุรกิจเคมีภัณฑ์	15	33	7	16
14. ธุรกิจการค้า	4	11	2	4
15. ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์	2	7	1	3
และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์				
16. ธุรกิจสถาบันการเงิน	1	4	1	2
17. ธุรกิจเกษตร	5	8	1	1

18. ทุจริตพลังงาน	3	10	1	2
19. ทุจริตกลุ่มพิเศษ	3	3	1	1
20. ทุจริตลูกค้าจีน	<u>6</u>	<u>16</u>	<u>3</u>	<u>8</u>
รวม	139	314	64	144
รวมทั้งหมด		453		208

ขั้นที่ 3 จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบ 208 ตัวอย่าง

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล : ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – เมษายน 2562

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะคำถามจะมีเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือกประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็ม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรัก ด้านการรับรู้ โดยเป็นคำถามปลายปิด

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ศึกษาถึงลักษณะ วิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. รวบรวมสาระ และเนื้อหาต่างๆที่ได้จากงานวิจัย แนวคิด เอกสาร ทฤษฎี และ ผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3. สร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบ ความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณา และตรวจสอบ ความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

7. นำแบบสอบถามในขั้นที่ 6 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมา หาค่าความเพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) (Cronbach. 1951) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .70 (Hair Anderson Tatham; & Black. 1998) โดย กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่าง

2. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจก แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ พร้อมทั้งรื้อแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน โดยจะเก็บ ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น

3. นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของการกรอกข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาเตรียมลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การจัดการกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการกระทำข้อมูล

1. การจัดการกระทำข้อมูล เตรียมวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป ดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

1.2 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

1.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.4 นำข้อมูลที่ลงรหัสไปแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และหาต่อร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

2. ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในภาพรวม และรายด้านนำเสนอด้วย โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยเลือกใช้สถิติดังนี้

สมมติฐานที่ 1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

1. เพศที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Independent t-test

2. อายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One Way ANOVA

3. สถานภาพที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One Way ANOVA

4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One Way ANOVA

5. รายได้ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One Way ANOVA

6. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One Way ANOVA

7. ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One Way ANOVA

สมมติฐานที่ 2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานที่ 3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 และเพศชายจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคืออายุ 21 - 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามด้วยอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และ 51 – 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือสมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ระดับปริญญาโท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 และระดับบริหารจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 18,000 – 35,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามด้วยรายได้ระหว่าง 52,001 – 69,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และรายได้ระหว่าง 69,001 – 86,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามด้วยรายได้ตั้งแต่ 103,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และรายได้ระหว่าง 86,001 – 103,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันจำนวน 5 - 7 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาคือ 8 ปี ขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ตามด้วย 2 - 4 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.32 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประเด็นได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพียงพอ และเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมายอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่านอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.32 และประเด็นได้รับค่าตอบแทนที่เป็นทำเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.29

กลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่า ประเด็นได้รับการพัฒนาฝึกฝน ฝึกอบรม ที่พร้อมก้าวหน้าหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และ ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 และประเด็นในหน่วยงานของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.06

กลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีมของท่านเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 ไม่มีอคติหรือข้อขัดแย้งส่วนตัวมาเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกับสมาชิกในทีม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 และประเด็น หากมีปัญหาสมาชิกในทีมสามารถปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหา แล้วนำไปแก้ปัญหตามขั้นตอนร่วมกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.90

กลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็น สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำนักงาน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพการจัดวางเอกสารและการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.21

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลาที่วางเอาไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ตามด้วยประเด็นสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 สามารถแบ่งเวลาสำหรับตัวเอง การทำงาน ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.61

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งด้านลักษณะงานที่ให้อำนาจต่อสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นองค์กรของท่านมีส่วนช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือบริจาคสิ่งของให้ผู้ประสบภัย การบริจาคโลหิต เป็นต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87 องค์กรของท่านมีการรณรงค์ให้พนักงานทุกหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.55 และประเด็นมีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.38

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นในหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และประเด็นมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เท่ากัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 และประเด็นมีโอกาสเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆของธนาคาร เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่านอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านสิทธิในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เช่นเดียวกับผู้ร่วมงานในที่ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.66สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน ต่อหัวหน้างานโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 ในหน่วยงานของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.29

3. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.45 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่าประเด็นท่านภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 ตามด้วยประเด็นเป้าหมายของท่านและขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 แนวทางการบริหารงานขององค์กรได้สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่านอย่างดีที่สุดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.24

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่าประเด็นท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทเต็มที่ให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.28 รองลงมาคือประเด็นท่านทุ่มเทความสามารถและพยายามหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 และประเด็น มีความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าผลตอบแทนจะไม่คุ้มค่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.64

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.30 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่าประเด็นหากมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพียงเล็กน้อยในสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบัน จะไม่เป็นเหตุให้ท่านออกจากองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.62 ตามด้วยประเด็นมีความปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กรจนเกษียณอายุ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.20 และประเด็นท่านมีโอกาสดำเนินงานที่ดีกว่าเดิมท่านจะไม่ไปจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.09

4. ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 ตามด้วยประเด็นท่านมักจะอธิบายข้อเท็จจริงให้กับองค์กรเมื่อมีคนกล่าวว่าองค์กรในทางไม่ดี อยู่ใน

ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 และประเด็นแนะนำให้ครอบครัว เพื่อน และคนสนิทมาทำงานที่องค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.32

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าการจรรยาบรรณที่ดีต่อองค์กรของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นมีความยินดี และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ประเด็นมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 ตามด้วยประเด็นมีความรู้สึกตนเองสำคัญต่อองค์กรเทียบเท่ากับบุคคลอื่นในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57

กลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่าการจรรยาบรรณที่ดีต่อองค์กรของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าประเด็นสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อการพัฒนาขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ตามด้วยประเด็นเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 และประเด็นคิดว่านโยบายขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานแก่ท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.51

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

เพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งด้านการรับรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน

อายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 และ 51 – 60 ปี

สถานภาพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินค้าเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุกรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุกรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุกรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 18,000 – 35,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 69,001 – 86,000 บาท และ 103,001 บาทขึ้นไป ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 52,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 52,001 – 69,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 103,001 บาทขึ้นไป

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุกรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การดำเนินสิทธิในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม และด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุกรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุกรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุกรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิก ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่ง หนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความจงรักภักดี ต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน

1.1 ด้านเพศ จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับความ จงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล (2550 : 173) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ทั้งนี้เพราะความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับ เพศ เนื่องจากปัจจุบันความเสมอภาคของชาย และหญิง มีความเท่ากัน สิทธิต่าง ๆ ที่ผู้ชาย และ ผู้หญิงได้รับก็มีความเท่าเทียมกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.2 ด้านอายุ จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กรภาพรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึกล้นน้อยกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดลมล เอนจินทะ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ทศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความจงรักภักดีต่อธนาคาร ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่ทำงานมั่นคง เติบโตในหน้าที่การงาน จึงทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่า กล่าวคือ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความจงรักภักดีมากกว่าคนที่อายุน้อย ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.3 ด้านสถานภาพ จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล (2550 : 174) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของธนาคารมีความครอบคลุม และเหมาะสมกับทุกสถานภาพส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.4 ด้านระดับการศึกษา จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษากับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ นิศาชล เรืองชู (2557) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เนื่องจากความภักดีต่อองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาของพนักงาน ไม่ว่าพนักงานจะการศึกษาระดับใดทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของทางองค์กรเช่นเดียวกัน องค์กรยังส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.5 ด้านตำแหน่งงาน จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ รสสุคนธ์ ฤทธาเกียรติกุล (2550 : 174) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบริหารได้รับความเท่าเทียมกันในเรื่องของการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน สวัสดิการในด้านสุขภาพ สิทธิในการลา การเข้างาน ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการวิจัยของ นิจชิตา ชัยณรงค์ (2558 : 139) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้รายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต รวมทั้งเป็นแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีผลต่อคุณภาพชีวิต โดยพนักงานที่มีรายได้สูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อย เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้ชีวิตในการดำรงชีวิตได้มากกว่า จึงส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้สูงมีความจงรักภักดีมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อย

1.7 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการวิจัยของ บุญเรือน สัจจธรรมกุล (2546) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการ และผลประโยชน์ที่ได้รับต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การด้านสิทธิในการทำงาน ด้าน

ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม และด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยลักษณะปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันดังนี้

2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Bruce & Blackbum ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ เนื่องจากผลตอบแทนด้านการเงินเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้พนักงานในองค์กรคงอยู่ และไม่ไปจากองค์กร หากรายได้ที่พนักงานได้รับสูงเพียงพอต่อค่าครองชีพ และความรับผิดชอบที่ตนได้รับ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2.2 ด้านการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุญแสง ชีระภากร ด้านการพัฒนา และเจริญเติบโตทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีการสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น และมีตำแหน่งที่เหมาะสมกับศักยภาพมากขึ้นด้วย ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2.3 ด้านการทำงานร่วมกัน จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็น

เพราะว่าพนักงานได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีม และสามารถปรึกษาปัญหานำไปสู่การแก้ไขร่วมกัน ไม่มีการขัดแย้งกันของสมาชิกในทีม ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg แนวคิดองค์ประกอบคู่ด้านปัจจัยค่าจูง สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์สำนักงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีความรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2.5 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ บัญแสง ชีระภากร เรื่ององค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานในเรื่องของเวลาว่างของชีวิต คือการมีอิสระในการกำหนดเวลาให้เหมาะสม และให้เวลากับครอบครัวได้ ทั้งนี้องค์กรมีการจัดการรูปแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ จึงทำให้พนักงานมีการทำงานที่เสร็จสิ้นตามเวลาเร็วขึ้น ไม่ละเมิดเวลาอันเป็นส่วนตัวของพนักงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2.6 การดำเนินสิทธิในการทำงาน จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า การดำเนินสิทธิในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ มีความเสมอภาค และเท่าเทียมกันกับ

สมาชิกคนอื่น ๆ ในทีม และมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานนำไปแก้ไขปรับปรุง ส่งผลให้ความคิดเห็นการด้านสิทธิในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุรุษกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2.7 ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุรุษกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุรุษกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับรสสุคนธ์ ฤทธาเกียรติกุล ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมองว่าให้พนักงานทุกหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน และองค์กรมีส่วนช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ เช่น ช่วยเหลือบริจาคสิ่งของให้ผู้ประสบภัย การบริจาคโลหิต เป็นต้น ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุรุษกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2.8 ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุรุษกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุรุษกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow's ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ทั้งนี้จะเป็นเพราะมีการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุรุษกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุรุษกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยลักษณะปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันดังนี้

3.1 ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร จากสมมติฐานข้อมูล ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายมีความสัมพันธ์ และค่านิยมขององค์กรกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากแนวทางการบริหารงานขององค์กรได้สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่พนักงานอย่างดีที่สุด และเป้าหมายของพนักงานกับขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกันส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3.2 ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎี Steers องค์ประกอบของความผูกพันทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับมอบหมายงาน และมีการทุ่มเทเต็มที่ให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง พนักงานมีความทุ่มเทความสามารถ และพยายามหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร จากสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ Buchanan ทฤษฎีองค์ประกอบของความผูกพันขององค์กร ด้านความจงรักภักดี เป็นความรู้สึกยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ทั้งนี้หากมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพียงเล็กน้อยในสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันจะไม่เป็นเหตุให้พนักงานออกจากองค์กร หรือ มีโอกาสได้งานที่ดีกว่าเดิมพนักงานจะไม่ไปจากองค์กร ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความปรารถนาอย่างแรง

กล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน
สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งถัดไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อ
องค์กร และความจงรักภักดีของสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีข้อเสนอแนะเพื่อ
การวิจัยเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของธนาคารอื่น ๆ เพื่อนำมา
ปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสม และช่วยสะท้อนถึงประเด็นปัญหาที่
เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์กรต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับ
ปรุงให้เหมาะสมกับองค์กรต่อไป
3. ควรเพิ่มขอบเขตในการวิจัยในส่วนของคำถามปลายเปิดเพื่อให้รับทราบข้อมูล
เกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
4. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น พฤติกรรมองค์กร ความคาดหวังในอาชีพที่
ปฏิบัติงานอยู่ ทศนคติต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- Allen & Meyer. (1990). The measuerment and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*(63), 1-18.
- Blau & Scott. (1962). *Formal Organizations: A Comparative Approach*. In. Retrieved from 1 April 2018 From https://books.google.co.th/books?id=oPWGkjcKQUC&pg=PR20&lpg=PR20&dq=blau+and+scott+1962+royalty&source=bl&ots=LF-k7mljDe&sig=ACfU3U1i9BpJiO5su_qrOOc_GybZc-n3KA&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjRuvShspPhAhUEWysKHevACT0Q6AEwAHoECAGQAQ#v=onepage&q=blau%20and%20scott%201962%20royalty&f=false
- Bruce & Blackburn. (1992). *Balancing Job Satisfaction and Performance*. New York: Quorum Books.
- Buchanan. (1974). Building organizational commitment. *The socialization of managers in work organizations*, 19(4), 533-546.
- Cascio. (1995). Whither Industrial and Organization Psychology in a Changing World of Work? *American Psychological Association*, 50(11), 928-939.
- Fatehi Amini Karimi & Azizi. (2015). Impact of Quality of Work Life on Job Satisfaction. *Research Journal of Sport Sciences*, 3(1), 15-22.
- Greenberg & Baron. (1995). *Police Administratiom*(3), 153. Retrieved from 1 April 2018 From https://books.google.co.th/books?id=0TUJAAAQBAJ&pg=PA153&lpg=PA153&dq=greenberg+and+baron+1995+%E0%B8%AD%E0%B8%98%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A2&source=bl&ots=aINmCsQWKY&sig=ACfU3U2PcnyyWXD2DRk2B-od2cPIVNOz1A&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwj5y-r-u5LhAhVM7XMBHZi2D_g4ChDoATABegQIBBAB#v=onepage&q=greenberg%20and%20baron%201995%20%E0%B8%AD%E0%B8%98%E0%B8%B4%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A2&f=false

- Hackman. (1977). The Organisational context. In Personnel and Human Resource Management (5th Edition ed., pp. London): Thomson Learning.
- Herzberg. (1959). as cited in Yusoff, Kian & Idris 2013 Herzberg's Two Factors Theory on Work Motivation: Does Its Work For Todays Environment? Global Journal of Commerce & Management Perspective, 2(5), 18-22.
- Hoy & Ree. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. Sociology of Education, 47(2), 268-286.
- Kanten & Sadullah. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. Procedia Social and Behavioral Sciences, 62, 360-366.
- Khuong & Tien. (2013). Factors influencing employee loyalty directly and indirectly through job satisfaction - A study of banking sector in Ho Chi Minh City. 1(4), 81-95.
- Krejcie & Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 3, 607-610.
- Maslow. (1970). as cited in Maslow's Hierarchy of Needs. Retrieved from 2 April 2018 <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>
- Mathis & Jackson. (2003). as cited in Human Resources Management Policies and Practices Scale (HRMPPS): Exploratory and Confirmatory Factor Analysis. Brazilian Administration Review, 9(4), 395-420.
- Mowday. (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. New York: Academic Press.
- Saydam. (2014). Bank Employees Satisfaction as a Lead to Customers Satisfaction. International Journal of Business and Social Science, 5(9), 88-96.
- Schuler Beutell & Youngblood. (1989). Effective Personnel Management (Edition 3 ed.): West Publishing Company.
- Steers. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative Science Quarterly, 15(1), 11-12.
- Tabassum Rahman & Jahan. (2011). A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh. World Journal of Social Sciences, 1(1), 17-33.

Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life : What is it? Sloan Management Review, 15(1), 11-22.

- เกศริน ปังกวน. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- เชาวลิต วงศ์ตั้ง. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตกรณีสึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- โชติรส คนรักษา. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาค 8. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7 ed.). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- กัลยารัตน์ มีลาภ. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- กิตติพงศ์ สุวรรณมาโจ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพฯ.
- กิติคุณ ชื้อสัตย์ดี (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ชะธินยา หล้าสุวงษ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน. (ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ชัยเจริญศิลป์, ค. (2542). ความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองตำรวจป่าไม้.

- (ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ชุดิกาญจน์ เปาหุย. (2553). ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล :กรณีศึกษาพยาบาล
โรงพยาบาลศิริราช. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (2560). รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมประจำปี 2560. สถิติการ
ลาออกและการจัดรับพนักงานใหม่. Retrieved from 30 ตุลาคม 2561 จาก
https://www.bangkokbank.com/-/media/Files/Investor-Relations/CSR-Report/CSR2017_5Th.ashx?la=th-TH&hash=161E21C8903AA270491346CB8F2A2ABDE2A9E883
- ธัญธิภา แก้วแสง. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
ของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์). วารสารวิชาการ
Veridian E-Journal กลุ่มมนุษยศาสตร์และศิลปะ, 9(3).
- นิจชิตา ชัยณรงค์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับ
ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม; กรณีศึกษาโรงแรมวังใต้ จังหวัดสุราษฎร์
ธานี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร,
กรุงเทพฯ.
- นิศาชล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของ
พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต),
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- บุญแสง ชีระภากร. (2553). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ, 25(1).
- ปรมะ สตะเวทิน. (2541). การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพฯ:
ภาพพิมพ์.
- ปริญญา สุทธิทรัพย์. (2553). คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ใน
กรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ภูมิราช ศิริภักดิ์. (2554). การใช้สุนทรียสาธกเพื่อพัฒนาองค์กร: กรณีศึกษาความผูกพันของพนักงาน
ต่อองค์กร ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดขอนแก่น (ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร. (ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- วันวิสาข์ โพธิ์สุวรรณ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา
ธนาคารเกียรตินาคิน สำนักงานใหญ่ (สำนักอัมรินทร์). (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต),
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม. Retrieved from
- วิภา จันทร์หล้า. (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด
จังหวัดชลบุรี. (ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิงพวงทอง ไกรพิบูลย์. (2560). คุณภาพชีวิต (Quality of life).
Retrieved from 1 เมษายน 2561 จาก <http://haamor.com/th/คุณภาพชีวิต/>
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2553). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์
ครั้งที่ 4 ed.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำราญ จุช่วย (2554). การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม. In. Retrieved from 12 มีนาคม 2561
จาก http://www.rpu.ac.th/Library_web/doc/RC_RR/2554_GenEd_Text_Samran.pdf
- สุดา ดวงเรืองจุริระ. (2543). หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 9 ed.). กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.
- สุรศักดิ์ ดุษฎีเมธา. (2556). แบงค์แห่งเดือด แ่่งพวง. ใช้เงินเดือดร้อน. Retrieved from 22 ตุลาคม
2561 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/525526>
- อัฉรา เนียมหอม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการ
ทำงานและความผูกพันต่อองค์กร :กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).
(ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร
และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคลากรรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความเกี่ยวกับตัวท่านตาม
ความเป็นจริงลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 21 - 30 ปี () 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี () 51 - 60 ปี

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส
() หย่าร้าง/ หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า () ระดับปริญญาโท
() สูงกว่าปริญญาโท

5. ตำแหน่งงาน

() ระดับปฏิบัติการ () ระดับบริหาร

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| ☐ 18,000 – 35,000 บาท | ☐ 35,001 – 52,000 บาท |
| ☐ 52,001 – 69,000 บาท | ☐ 69,001 – 86,000 บาท |
| ☐ 86,001 – 103,000 บาท | ☐ 103,001 บาทขึ้นไป |

7. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ☐ น้อยกว่า 2 ปี | ☐ 2 – 4 ปี |
| ☐ 5 – 7 ปี | ☐ 8 ปีขึ้นไป |



คำชี้แจง : ให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มากหรือน้อยเพียงใด แล้วให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความตามความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง และไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นบ้าง พอ ๆ กัน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเลย

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น					
2. ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพียงพอ และเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมาย					
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถของท่าน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความมั่นคง และก้าวหน้าในอาชีพ					
4. ท่านได้รับการพัฒนาฝึกฝน ฝึกอบรม ที่พร้อมก้าวหน้าสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น					
5. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
6. ในหน่วยงานของท่านมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล					
การทำงานร่วมกัน					
7. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีมของท่านเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ					
8. หากมีปัญหามหาชิกในทีมสามารถปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหา แล้วนำไปแก้ปัญหตามขั้นตอนร่วมกัน					
9. ท่านไม่มีอคติหรือข้อขัดแย้งส่วนตัวมาเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกับสมาชิกในทีม					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
10. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำนักงาน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
11. สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพการจัดวางเอกสาร และการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา					
12. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยอย่างดี					
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามกำหนดเวลาที่วางเอาไว้					
14. ท่านสามารถแบ่งเวลาสำหรับตัวเอง การทำงาน ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม					
15. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตได้ล่วงหน้าได้					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม					
16. องค์กรของท่านมีการรณรงค์ให้พนักงานทุกหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน					
17. องค์กรของท่านมีส่วนช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ เช่น ช่วยเหลือบริจาคสิ่งของให้ผู้ประสบภัย การบริจาคโลหิต เป็นต้น					
18. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้น					
โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล					
19. ในหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
20. ท่านมีโอกาสเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆของธนาคาร เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่านอย่างต่อเนื่อง					
21. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
สิทธิในการทำงาน					
22. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการทำงาน ต่อหัวหน้างานโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาการปฏิบัติงาน					
23. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เช่นเดียวกับผู้ร่วมงานในทีม					
24. ในหน่วยงานของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงสภาพการทำงาน					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1. แนวทางการบริหารงานขององค์กรได้สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่านอย่างดีที่สุด					
2. เป้าหมายของท่านและขององค์กรนั้นมีความสอดคล้องกัน					
3. ท่านภูมิใจในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
ความเต็มใจทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร					
4. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทเต็มที่ให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง					
5. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าผลตอบแทนจะไม่คุ้มค่า					
6. ท่านทุ่มเทความสามารถและพยายามหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ					
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร					
7. หากท่านมีโอกาสได้งานที่ดีกว่าเดิมท่านจะไม่ไปจากองค์กร					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร (ต่อ)					
8. หากมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพียงเล็กน้อยในสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบัน จะไม่เป็นเหตุให้ท่านออกจากองค์กร					
9. ท่านมีความปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กรจนเกษียณอายุ					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีประกอบด้วย พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึก การรับรู้

ความจงรักภักดี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
พฤติกรรมที่แสดงออก					
1. ท่านมักจะอธิบายข้อเท็จจริงให้กับองค์กรเมื่อมีคนกล่าวว่าองค์กรในทางไม่ดี					
2. ท่านแนะนำให้ครอบครัว เพื่อน และคนสนิทมาทำงานที่องค์กร					
3. ท่านรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเสมอ					
ความรู้สึก					
4. ท่านมีความรู้สึกตนเองสำคัญต่อองค์กรเทียบเท่ากับบุคคลอื่นในองค์กร					
5. ท่านมีความยินดี และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางขององค์กร					
6. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในองค์กร					
การรับรู้					
7. ท่านเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรของท่าน					
8. ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร					
9. ท่านคิดว่านโยบายขององค์กรสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานแก่ท่าน					



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	รองศาสตราจารย์ประจำคณะ บริหารธุรกิจ- เพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิตินันท์ ชาญโกศล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะ บริหารธุรกิจ- เพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ ศธ 6918/ ๔๖๖

วันที่ ๑ เมษายน 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา

เนื่องด้วย นางสาวณัฏฐา เจริญชันษา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่นาการพาณิชย์ แห่งหนึ่ง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ 087 424 4651

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวณัฏฐา เจริญชันษา และ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ ศธ 6918/ 403

วันที่ 1 เมษายน 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ธิดินันท์ ขำบุญโกศล

เนื่องด้วย นางสาวณัฏฐา เจริญชันษา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ 087 424 4651

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวณัฏฐา เจริญชันษา และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ญาณภัญญ์ เจริญชันษา
วัน เดือน ปี เกิด	23 ตุลาคม 2531
สถานที่เกิด	นครราชสีมา
วุฒิการศึกษา	บช.บ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย บธ.ม. การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	999/102 หมู่บ้านชื่อตรงแกรนด์ไฮม์ เสนาซอย 11 แขวงเสนานิคม เขต จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

