



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

สาขา

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชา

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินลงทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่

Organizational Commitment of National Finance Employees

at the Head Quarter

นามผู้วิจัย นายวินัย ขวนังกูร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์สุทธิศักดิ์ สิ้นธนาภา, D.P.A.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล, พ.บ.ม.)

กรรมการ

(อาจารย์ลลิตา สุนทรวิภาต, ศ.บ.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนแห่งชาติ สำนักงานใหญ่

Organizational Commitment of National Finance Employees at the Head Quarter

โดย

นายวินัย ขวณัฏฐ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1183-8

วินัย ยวนังกูร 2549: ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่
ปรัชญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์ ประชานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์สุทธิสศักดิ์ สิ้นฐานาวา, D.P.A.
134 หน้า

ISBN 974-16-1183-8

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเงินทุน
ชนชาติ สำนักงานใหญ่ โดยมุ่งเน้นในการศึกษาเรื่องระดับความผูกพันต่อองค์การ การเปรียบเทียบ
ความผูกพันต่อองค์การที่มีการผันแปรตามปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงาน
ความสัมพันธ์ด้านบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่ ที่มีจำนวนทั้งหมด
742 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปทำการ
ประมวลผลจากคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สำหรับค่าทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

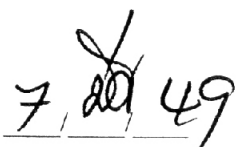
ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า พนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์การ
อยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นต่อลักษณะของงานและบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับ
ปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันแตกต่างกันตามเพศ อัตราเงินเดือน
สถานภาพการสมรส และระดับตำแหน่งต่างกัน นอกจากนี้ ลักษณะงานและบรรยากาศของ
องค์การมีความผูกพันต่อองค์การ



ลายมือชื่อนิติ



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

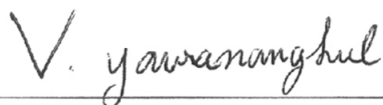


Vinai Yawanangkul 2006: Organizational Commitment of National Finance
Employees at the Head Quarter. Master of Arts (Political Science), Major Field:
Political Science, Department of Political Science and Public Administration.
Thesis Advisor: Mr. Suttisak Sinthunawa, D.P.A. 134 pages.
ISBN 974-16-1183-8

The purpose of this study was to examine the organizational commitment of National Finance employees, Headquarter. The study focused on a level of the organizational commitment, comparing the organizational commitment of National Finance employees according to independent variables, and testing a relationship between a job nature and the organizational commitment, and an organizational climate and the organizational commitment.

A group of sample was taken from 742 its employees. An instrument to collect data was questionnaire. An instrument to analyze data was a personal computer with statistics software. Statistics includes percentage, arithmetic means, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. A statistical significance was set at .05.

Studied results indicated that the organizational commitment level of National Finance employees, Headquarter, was moderate; that a level of job nature was moderate; and that a level of the organizational climate was also moderate. In testing hypotheses, these samples who differed in sex, monthly salary, marital status and position, they also differed in the organizational commitment; furthermore, there were relationship between the job nature, and the organizational climate and the organizational commitment.



Student's signature



Thesis Advisor's signature

08/07/2006

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์สุทธศักดิ์ สินธุนาวา, D.P.A. ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ เชื้อชาญ อาศุวัฒนกุล, พบ.ม. กรรมการที่ปรึกษาวิชาเอก, อาจารย์ลลิตา สุนทรวิภาต, ศค.ม. กรรมการที่ปรึกษาวิชารอง ตลอดจน รองศาสตราจารย์พรภิรมณ์ เชิงกุล, M.S. ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้การดูแลและให้คำแนะนำข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ทุกๆ ท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ นิสิตปริญญาโทสาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอย่างดีตลอดมา

และที่สำคัญผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกๆ คนในครอบครัวที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน และเป็นกำลังใจด้วยดีมาตลอด และขอบพระคุณอาจารย์ทุกๆ ท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้

ท้ายที่สุด คุณค่า และประโยชน์ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ภาควิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เงินทุนธนชาติ สำนักงานใหญ่ และผู้ที่มีความสนใจทั่วไปเป็นสำคัญ

วินัย ขวัญกูร

มีนาคม 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (8)

บทที่ 1 บทนำ 1

 ความสำคัญของปัญหา 1

 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2

 ขอบเขตของการวิจัย 2

 นิยามศัพท์ 3

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 7

 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 7

 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร 12

 แนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการ 13

 แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ 14

 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 22

 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 29

 กรอบแนวคิดในการวิจัย 30

 สมมติฐานในการวิจัย 30

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 32

 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย 32

 การสุ่มตัวอย่าง 32

 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 33

 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย 38

 การเก็บรวบรวมข้อมูล 38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	40
ผลการวิจัย	40
ข้อวิจารณ์	80
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการวิจัย	92
ข้อเสนอแนะ	94
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	98
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	106
ภาคผนวก ข แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	115
ภาคผนวก ค โครงสร้างและการบริหารงานของ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)	120

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง	33
2	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	40
3	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระ ในการทำงาน	43
4	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านหลากหลาย ในงาน	44
5	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเข้าใจ กระบวนการทำงาน	45
6	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาส ได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น	46
7	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผลป้อนกลับ ของงาน	47
8	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมของ พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่	48
9	บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ	49
10	บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	บรรยากาสงค์การด้านการสนับสนุน	51
12	บรรยากาสงค์การด้านการให้รางวัล	53
13	บรรยากาสงค์การด้านการยอมรับความขัดแย้ง	54
14	บรรยากาสงค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	55
15	บรรยากาสงค์การด้านความเป็นหนึ่งขององค์การ	56
16	บรรยากาสงค์การด้านการเปลี่ยนแปลงองค์การ	57
17	บรรยากาสงค์การโดยรวมของพนักงานเงินทุนธชาติ	58
18	ระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์การ	59
19	ระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ	61
20	ระดับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์การ	62
21	ระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานเงินทุนธชาติ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ	64
23	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน	65
24	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำแนกตามอายุโดยวิธีการของ Scheffe'	65
25	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร จำแนกตามอายุโดยวิธีการของ Scheffe'	66
26	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ	66
27	การเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีการศึกษาต่างกัน	68
28	เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำแนกตามการศึกษา โดยวิธีการ ของ Scheffe'	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร จำแนกตามการศึกษาโดยวิธีการของ Scheffe'	69
30	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามการศึกษา	69
31	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน	71
32	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	71
33	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	72
34	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีการ ของ Scheffe'	72
35	เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีการของ Scheffe'	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
36	เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อการของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่ง การเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีการของ Scheffe'	73
37	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อการ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	74
38	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อการของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน	75
39	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่	76
40	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรกับความผูกพัน ต่อการของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่	78
41	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	80
ตารางผนวกที่		
1	ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ด้านลักษณะงานปฏิบัติ	116
2	ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ด้านบรรยากาศองค์กร	117
3	ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ด้านความผูกพันต่อการ	119

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

30

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากภาวะเศรษฐกิจปี 2540 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างระบบการบริหารงานครั้งใหญ่กับสถาบันการเงินทั่วประเทศ เพื่อให้องค์กรอยู่ได้และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ “ทรัพยากรบุคคล” ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่ามากที่สุดในการบริหารองค์กรและทุกองค์การต้องการบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถไว้ปฏิบัติงานในองค์กรให้นานที่สุด ตัวแปรที่มีความสลับซับซ้อนและมีขอบเขตกว้างในการทำงาน ก็คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ลึกซึ้งต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาในรูปของความสม่ำเสมอในการทำงาน โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร และเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดปัญหาการลาออก และความไม่เต็มใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่

เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่เกิดขึ้นมาแล้วกว่า 40 ปี ก็เป็นสถาบันการเงินหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจทำให้ต้องปรับโครงสร้างองค์กร ทั้งในด้านระบบงาน บุคลากร และระบบการบริหารรวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ สืบเนื่องมาจากตั้งแต่ปี 2547 เงินทุนธนชาติมีการโยกย้ายพนักงานไปสังกัดกับบริษัทในเครือเพื่อความเหมาะสมในการจัดสรรทรัพยากรบุคคล ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก เพื่อให้เข้ากับระเบียบหลักเกณฑ์การแต่งตั้ง/ปรับชั้น วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงเรื่องเงินเดือน สวัสดิการที่แตกต่างกับบริษัทในเครือ ซึ่งทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานสูญเสียไป หลังจากมีการโยกย้ายธนชาติประสบปัญหาเกี่ยวกับอัตราการลาออกของพนักงาน ในปี 2547-2548 มีพนักงานได้ลาออกมากกว่า 40 คน คิดเป็นประมาณร้อยละ 4 ของพนักงานธนชาติในสำนักงานใหญ่ หรือมีพนักงานลาออกเฉลี่ยเดือนละประมาณ 3 คน ถือว่าเป็นตัวเลขที่สูงมาก ซึ่งมากกว่าครึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานกับธนชาติมานาน การขาดอัตรากำลังที่จะให้บริการลูกค้าของธนชาติ อาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ และหนีไปใช้บริการของสถาบันการเงินอื่น

ด้วยเหตุที่ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่คนหนึ่ง และได้ทำงานเงินทุนธนชาติมากกว่า 7 ปี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริงว่าพนักงานยังคงมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ตามลักษณะส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางและนำไปเป็นข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหาร เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 742 คน ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ เดือนพฤศจิกายน 2548

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีความหมายเฉพาะ ดังนี้

องค์การ ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถานที่มาจากภาษาอังกฤษ Organization แปลว่า ศูนย์รวมของกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน รวมหมายถึงบริษัท เงินทุนธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเงินทุนธนาคาร สำนักงานใหญ่ได้แก่ พนักงาน ตั้งแต่ระดับ 1-10

ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่ง ไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามโดยนับ อายุเต็มปีปบริบูรณ์แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 25 ปี 25-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อัตราเงินเดือน หมายถึง รายได้ของพนักงานเงินทุนธนาคารในสำนักงานใหญ่ ที่ได้รับ จากเงินทุนธนาคาร ในสำนักงานใหญ่ ในปัจจุบันแบ่งเป็น 4 ระดับ 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001-25,000 3) 25,001-35,000 และ 4) 35,000 บาทขึ้นไป
5. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) โสด 2) สมรส (รวมทั้งหย่าร้างหรือแยกกันอยู่)

6. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ในปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานอยู่ในระดับใด แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับ 1-4 2) ระดับ 5-7 3) ระดับ 8-10

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่ปีที่พนักงานเข้าปฏิบัติงาน ในเงินทุนชนชาติ จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัย หมายถึง ลักษณะงานและการรับรู้บรรยากาศในองค์กร

ลักษณะงาน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่องานของพนักงาน หรือหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ความอิสระในการทำงาน หมายถึง การมีเสรีภาพในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาได้จาก การกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงาน การปลอดจากการถูกควบคุมในการปฏิบัติงาน การใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจงาน และการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน

2. ความหลากหลายในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องการความรู้ ทักษะ วิทยาการ อุปกรณ์ แนวทางปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน

3. ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน หมายถึง ความเข้าใจในวิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ ตั้งแต่การเริ่มต้น และสิ้นสุดลงของงาน

4. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่วัดได้จากงานที่เปิดโอกาส ให้ติดต่อพบปะทำความรู้จักสร้างมิตรภาพ ความคุ้นเคย หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน

5. ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปฏิกิริยา ความรู้สึก หรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลกระทบต่อเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานชั้นนั้นจะได้รับทราบ เพื่อจะได้นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หาทางแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง หรือวางแผน การปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป

“บรรยากาศในการทำงาน” หมายถึง สภาพแวดล้อมที่พนักงานเงินทุนธนชาติสำนักงานใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ ได้รับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และเป็นแรงกดดันที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งวัดได้จากโครงสร้างองค์การความรับผิดชอบ การสนับสนุน การให้รางวัล การยอมรับความขัดแย้ง มาตรฐานในการปฏิบัติงานความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ และการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

“โครงสร้างองค์การ” หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเงินทุนธนชาติสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับกฎระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สาขา และการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

“ความรับผิดชอบ” หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเงินทุนธนชาติสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับขอบเขตของงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน โดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชามาควบคุมตลอดเวลา

“การสนับสนุน” หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเงินทุนธนชาติสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการส่งเสริมในหน่วยงานให้พนักงานสาขาได้พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

“การให้รางวัล” หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเงินทุนธนชาติสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการให้ความสำคัญทางด้านการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ และความยุติธรรมในการให้รางวัล

“การยอมรับความขัดแย้ง” หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเงินทุนธนชาติสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการยอมรับความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็จะนำมาแก้ไข

“มาตรฐานการปฏิบัติงาน” หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเงินทุนธนชาติสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานและเป้าหมายที่วางไว้

“ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร” หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเงินทุนธนาชาติเกี่ยวกับความเป็นหนึ่งเดียวของเงินทุนธนาชาติสำนักงานใหญ่ เป็นสมาชิกที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในเงินทุนธนาชาติสำนักงานใหญ่

“การเปลี่ยนแปลงในองค์กร” หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเงินทุนธนาชาติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายหลังนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในเงินทุนธนาชาติ สำนักงานใหญ่ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเงินทุนธนาชาติที่มีต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมาย และยอมรับค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่กำหนดไว้
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิดและสิ่งต่างๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ไม่คิด หรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติสำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และผลวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) คือ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยและอธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดที่หลากหลายของนักวิชาการที่ศึกษาถึงแนวคิดและความหมายถึงความผูกพันต่อองค์กร ทำให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้แบ่งออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่หนึ่งจะเน้นความหมายทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์กร กลุ่มที่สองเน้นที่ความหมายทางด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง เน้นความหมายทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร ไพรต์นีย์ (2543: 6) และเป็นความเต็มใจของบุคคลในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรตลอดไป พนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเอง เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ที่จะแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวที่ทำงานตามเวลาที่กำหนด ประพันธ์ (2543: 17) สอดคล้องกับ Steers (1991: 71) ที่มีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ

เป้าหมายและค่านิยมขององค์การทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ รวมทั้ง Scholl (2003: 335) ที่ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การซึ่งความผูกพันต่อองค์การจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การโดยถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเองเช่นกัน การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ คือ การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่ และความจงรักภักดีต่อองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

กลุ่มที่สอง เน้นความหมายทางด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับพันธะทางจิตของบุคคลต่อองค์การ รวมทั้งความรู้สึกมุ่งมั่นทำงาน ความจงรักภักดี และความเชื่อมั่นในค่านิยมขององค์การซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ การยอมรับปฏิบัติตามเป็นการที่บุคคลยอมรับอิทธิพลของผู้อื่นเพื่อที่จะได้มาซึ่งบางสิ่งจากผู้อื่น เช่น ค่าตอบแทน ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน หมายถึง การที่บุคคลยอมรับอิทธิพลในอันที่จะรักษาความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจะรู้สึกภูมิใจในความเป็นเจ้าขององค์การและการยอมรับภายใน หมายถึง การที่ทุกคนเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม และความคิด โดยรู้สึกว่าค่านิยมขององค์การ (Kelly et. al, 1991: 181) สอดคล้องกับ Luthans (1993: 148) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ มีความต้องการอย่างสูงที่จะพยายามรักษาผลประโยชน์ขององค์การ และมีความเชื่อและยอมรับค่านิยม และเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายของนักวิชาการทั้ง 2 กลุ่ม สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การครอบคลุม 3 ประเด็น คือ 1) การยอมรับในเป้าหมายขององค์การ หมายถึง มีความเชื่อมั่น ยอมรับและยินดีปฏิบัติตามนโยบายและเป้าหมายขององค์การ 2) ความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่ยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และใช้ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานให้กับองค์การ 3) ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์การตลอดไปไม่คิด หรือมีความต้องการที่จะโยกย้าย หรือลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์การ และในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้ความหมายนี้ในการศึกษาความผูกพันของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการการลาออก กล่าวคือ หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงความต้องการลาออกจะอยู่ในระดับต่ำ และถ้าความผูกพันต่อองค์กรมีต่ำจะมีโอกาสที่จะลาออก เปลี่ยนงานจะมีมาก เชมธานีย์ (2544: 7-8) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน (Steers, 1997: 48) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวทำให้พนักงานในองค์กรทุ่มเท อุทิศกำลังกาย กำลังใจ ปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพในอันที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องผลของความผูกพันต่อองค์กรได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นสอดคล้องกัน คือ กรรธัน (2534: 114) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสูงจะสามารถลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน สอดคล้องกับ Luthans (1993: 150) ที่กล่าวว่าผลของความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้อัตราการลาออกและอัตราการขาดงานต่ำ นอกจากนี้ผลของความผูกพันต่อองค์กรได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อบุคลากรเกิดความจงรักภักดีหรือซื่อสัตย์ต่อองค์กรแล้ว จะเป็นพลังในการทำงานอย่างทุ่มเทและกระตือรือร้น สุดท้ายแล้วก็จะเกิดเป็นผลงานหรือผลิตผลที่มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งอาจจะถือว่าเป็นสิ่งที่ตอบแทนที่บุคลากรจะมอบให้กับองค์กรนั่นเอง (ฉัตรชัย, 2541: 5) และความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่องานคน และองค์กร ผลดีของความผูกพันต่อองค์กรมีดังนี้ คือ ความผูกพันก่อให้เกิดความไว้วางใจกันช่วยเหลือกันหรือลดความขัดแย้งเป็นสิ่งที่กระตุ้น ให้ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เร็วขึ้นขจัด การป้องกันตัวเอง ลดความเห็นแก่ตัวลงสร้างระบบการสื่อสารที่ดี (เสนาะ, 2533: 14)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร นักวิชาการหลายท่านได้มีการศึกษาและต่างก็พยายามที่จะหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ถึงแม้ว่าที่ผ่านมาจะยังไม่สามารถหาตัวแปรดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วนก็ตาม แต่จากผลสำรวจเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่าตัวแปรต่างๆ ที่ถูกนำมาใช้นั้น น่าสนใจ และสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งตัวแปร

ที่ถูกนำมาใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะแตกต่างกันไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่าน คือ

ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวความคิดของ Steers มี 3 ประการ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 3) ประสบการณ์ในงาน (Steers, 1997: 47-49)

1. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุถึงคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน เป็นต้น

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความอิสระในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำมีความอิสระในการตัดสินใจทำงานใช้แนวคิดริเริ่มด้วยตนเอง 2) ความหลากหลายในงาน หมายถึง งานที่ต้องใช้ความชำนาญความสามารถหลายๆ อย่างไปพร้อมกัน ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานเช่นนี้ได้ต้องมีความรู้ ความชำนาญหลายอย่างพร้อมๆ กัน 3) ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำทราบว่า มีจุดเริ่มต้นที่ใด และเสร็จสิ้นที่ใด 4) งานที่มีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่มีโอกาสได้พบปะกับบุคคลอื่นๆ 5) ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำสามารถรับรู้ว่าผลงานที่เขาทำอยู่นั้นประสพผลความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

3. ประสบการณ์ในงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรว่า องค์กรได้สร้างสิ่งแวดล้อมตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด หรือในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กรนั้น คนได้ประสบการณ์ในทางใดที่เป็นคุณหรือเป็นโทษอย่างไร และได้กำหนดตัวแปร 4 ตัว ที่ใช้ในการศึกษาประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กร คือ

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หรือความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กรเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน จากการทำทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กรทำให้เขารู้สึกว่าสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่า องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของเขาที่จะทำให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญได้ การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร หรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิกจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เมื่อสมาชิกรับรู้ว่าเขามีความสำคัญกับองค์กรและองค์กรต้องการเขาความผูกพันต่อองค์กรจะมีสูงขึ้น

3.2 ความรู้สึกว่าการเป็นที่พึ่งพิงได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์การว่าองค์การไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือ เมื่อเขาเกิดปัญหาสมาชิกที่มีความไว้วางใจต่อองค์การสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การมาก การรับรู้ความผูกพันที่องค์การมีต่อตนเองเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานให้ความสนใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รับรู้อะไรบ้างพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือจะสามารถรับรู้ได้จากหลายสถานการณ์ เช่น ความผิดพลาดในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น การให้คำแนะนำการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น เป็นต้น พนักงานเชื่อว่าหน่วยงานพยายามสร้างความมั่นคงจะมีความยึดมั่นผูกพันมากกว่าคนที่ไม่เชื่อว่าหน่วยงานจะสร้างความมั่นคงให้ได้ (Gaertner and Nollen, 1989) ดังนั้น หากองค์การไม่สร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานได้ ก็จะเป็นสาเหตุให้พนักงานลาออกหรือการโอนย้ายหน่วยงาน

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ จากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (อ้างถึงใน สิริอร, 2544: 204) ระบุว่าระดับความพยายามในการทำงานจะขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังจากผลการทำงาน มีความสัมพันธ์ 3 ประการ คือ 1) ความน่าสนใจในงานขึ้นกับบุคคลคาดหวังกับระดับผลงานหรือรางวัลที่ได้จากการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับรางวัลที่ได้รับ หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าความสามารถจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความพยายามที่จะไปสู่ความสามารถในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับการรับรู้ หรือความเชื่อเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับจากผลของงานว่ารางวัลจากองค์การบรรลุถึงเป้าหมายที่พึงพอใจหรือไม่ เช่น การรับรู้สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ค่าจ้าง การรับรู้ความมั่นคงสวัสดิการ โอกาสแสดงความสามารถ หรือการรับรู้ ในทางตรงข้าม เช่น งานน่าเบื่อ การรับรู้ผลลัพธ์ของงาน ความคาดหวังว่าจะมีโอกาสดำเนินงาน และประสบความสำเร็จในงานจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันเช่นกัน ถ้าสิ่งที่มีสมาชิกได้รับจากองค์การเป็นไปตามที่คาดหวังของเขา ก็จะทำให้สมาชิกผู้นั้นมีความผูกพันสูงกว่าสมาชิกที่ไม่ได้รับการตอบสนองความคาดหวัง

3.4 ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสเข้าสังคม พบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคมและทัศนคติ พฤติกรรมของผู้เข้าร่วมในสังคม การที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์การมีลักษณะของความร่วมมือเป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพัน

ต่อองค์การ และทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา จะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ทฤษฎีการลงทุน (Side-bet Theory)

ทฤษฎีการลงทุน ได้พัฒนามาจากกรอบการศึกษาแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยน ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ การที่บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (side-bit) ต่อสิ่งนั้นๆ ไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันกับสิ่งเหล่านั้นต่อไป ก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ การยึดมั่นผูกพันไว้จึงเป็นทางที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่นระดับของการลงทุนในบางประการ จะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ บุคคลที่ได้ทุ่มเทความสามารถร่างกายแรงใจ และใช้ความพยายามที่มีอยู่ เพื่อปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพเป็นระยะเวลานานนั้น เป็นการสะสมระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งจะมีผลในการพิจารณาเงินบำเหน็จบำนาญ เมื่อบุคคลนั้นออกจากองค์การไป เช่น ตัวแปรด้านอายุการทำงาน ในองค์การบุคคลที่ทำงานให้ กับองค์การนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์การมากขึ้น ซึ่งทรัพยากรนั้นคือ การที่ได้ทุ่มเท แรงกาย แรงใจและความสามารถในการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน บุคคลก็จะได้รับผลตอบแทนจากการทำงานมากขึ้นเท่านั้น เช่น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นต้น ดังนั้น บุคคลที่ทำงานกับองค์การนานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์การได้ยากกว่าคนที่ทำงานกับองค์การไม่นาน เพราะเขาพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์การก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาจะเสียเปล่า และอาจไม่คุ้มค่ากับการได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานใหม่

ทฤษฎีการลงทุนของ Becker สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสภาพของการบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์การ โดยมีการลงทุนกับองค์การในรูปแบบต่างๆ เช่น การศึกษาอายุ สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในงาน เป็นต้น เมื่อบุคคลได้ลงทุนไปแล้ว บุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องผูกพันต่อองค์การไว้ กล่าวได้ว่าระดับความผูกพันต่อองค์การจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลได้ลงทุนไป (โสภา, 2533: 13)

แนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการประกอบด้วย ความหมายของงานบริการ ลักษณะของธุรกิจบริการ และการวัดระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ

ความหมายของงานบริการ

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านการวิชาการในปัจจุบัน กำลังดำเนินไปอย่างรวดเร็วพร้อมกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ ในประเทศที่พัฒนาแล้วธุรกิจบริการได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วจนอาจเรียกได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ (ยูพาวรรณ, 2541: 1-5) ธุรกิจบริการอาจแยกพิจารณาเป็น 2 คำ คือ คำว่าธุรกิจ และบริการ คำว่าธุรกิจ หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งเอกชนจัดตั้งขึ้นมาเพื่อประกอบกิจกรรมเกี่ยวกับการค้า การขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ส่วนคำว่าบริการจะหมายถึง สิ่งที่เราจำเป็นต้องไม่ได้ แต่สามารถซื้อขายได้ เช่น บริการของธนาคาร บริการการศึกษา เป็นต้น ดังนั้น เมื่อเราพูดถึงธุรกิจบริการ เราจะหมายถึง องค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้หรือขายบริการ โดยปกติเพื่อแสวงหากำไร ซึ่งการให้หรือขายบริการดังกล่าว อาจจะเป็นการให้หรือขายโดยตรงสู่ลูกค้า หรือโดยทางอ้อมหรือโดยต่อเนื่องก็ได้

ลักษณะของธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการแต่ละประเภท เป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะและมีลักษณะที่แตกต่างกันไปจากธุรกิจที่ผลิตสินค้า ทั้งนี้จากธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลโดยเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ ความสะดวกสบาย ทัศนคติไมตรี ความสม่ำเสมอของการให้บริการ บรรยากาศในธุรกิจบริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ การขายบริการเป็นเรื่องของการตกลงกันโดยตรงระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ขายบริการ (หรือผู้ให้บริการ) กับฝ่ายผู้ซื้อบริการ (หรือผู้รับบริการ) ข้อตกลงอาจครอบคลุมในเรื่องต่างๆ คือ ราคาค่าบริการ รูปแบบของการบริการ ระยะเวลาของการบริการ และการชำระค่าบริการ ดังนั้นลักษณะของธุรกิจบริการจึงเป็นธุรกิจที่ 1) ใช้บุคลากรเป็นหลักในการประกอบธุรกิจ 2) ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ต้องการคุณภาพมากกว่าปริมาณ 3) ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะราย กล่าวคือธุรกิจบริการมีลักษณะธุรกิจเหมือนธุรกิจที่ต้องทำตามคำสั่งซื้อของลูกค้า 4) ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ต้องการให้ผู้บริการและผู้บริหารที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน หมายความว่า ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร

ธุรกิจบริการจะต้องมีความรู้ในตัวบริการนั้นเป็นอย่างดี มิฉะนั้นการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จได้ยาก 5) ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีขีดความสามารถจำกัด เนื่องจากต้องให้บริการลูกค้าแบบตัวต่อตัวไม่สามารถจะเพิ่มบริการตามที่ต้องการได้ คือ ไม่สามารถผลิตบริการแบบการผลิตขนาดใหญ่

การวัดระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ

การวัดระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ คือ 1) ความสะดวกสบายของรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ บุคลากร และอุปกรณ์ในการสื่อสาร 2) ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ 3) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการลูกค้าได้อย่างฉับพลัน 4) ความรู้และความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้ให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความรับผิดชอบ ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความสุภาพ น่านับถือ เป็นมิตรกับผู้มาติดต่อ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ และอิสระจากอันตรายใดๆ และความเสียง 5) การดูแลใส่ใจให้บริการด้วยความตั้งใจที่ให้ลูกค้า ประกอบด้วย ง่ายต่อการติดต่อ การแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าได้ทราบในภาษาที่เข้าใจ และการรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ในเรื่องแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ได้แบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้ คือ ความหมายของบรรยากาศขององค์การ ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ ลักษณะของบรรยากาศองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การ และผลของบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศขององค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นกลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้ รับรู้โดยตรงและทางอ้อม บรรยากาศจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ หรืออีกนัยหนึ่งจะหมายถึงทัศนคติค่านิยม ปทัสถาน และความรู้สึกของคนทำงานในองค์การเกิดจากผลปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างบุคคลในโครงสร้างขององค์การในแง่ของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และภาวะผู้นำ จึงเป็น

ลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้าง กฎเกณฑ์ และพฤติกรรมต่างๆ เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะขององค์การเหล่านี้มีผลกระทบต่อบุคคลในองค์การ (อรุณ, 2534: 541) บรรยายภาพองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่แตกต่างกันรวมถึงปฏิกิริยาของพนักงานที่มีต่อปัจจัยเหล่านั้นด้วยองค์การแต่ละแห่งจะมีความแตกต่างกันบ้าง ซึ่งจะช่วยอธิบายความมีเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ เทพนม และ สวิง (2540: 278-279) กล่าวว่า บรรยายภาพองค์การ หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อบรรยายภาพขององค์การ ได้แก่ 1) ลักษณะโครงสร้างขององค์การ 2) กระบวนการที่ใช้ในองค์การ 3) การปฏิบัติงานในองค์การ; จิราวรรณ(2545: 28) กล่าวสรุปว่า บรรยายภาพองค์การหมายถึง ลักษณะเฉพาะของสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งบุคคลในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน; สกุรัตน์ (2546: 12) กล่าวว่า แนวความคิดเรื่อง บรรยายภาพองค์การเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจที่ผู้ปฏิบัติมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ซึ่งมีคุณลักษณะเฉพาะตัว หรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การย่อมมีความแตกต่างไปจากองค์การอื่น

ความสำคัญของบรรยายภาพขององค์การ

ในการศึกษาความสำคัญของบรรยายภาพองค์การ ได้มีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้แสดงความเห็นแยกออกได้เป็นสองด้าน คือ ความสำคัญในด้านผลกระทบของบรรยายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคลและความสำคัญในด้านผลกระทบของบรรยายภาพต่อการพัฒนาคนในองค์การมีรายละเอียดดังนี้ คือ

ความสำคัญในด้านผลกระทบของบรรยายภาพต่อพฤติกรรมของบุคคล กฤษณา (2534: 455) เห็นว่าบรรยายภาพในองค์การมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในองค์การโดยเฉพาะในการทำงานและเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน; วรณัฐ (2543: 13) สรุปว่า บรรยายภาพองค์การ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานพอใจในบรรยายภาพของหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่แล้ว เขาก็จะรู้สึกพอใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ จนทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในที่สุด; สกุรัตน์ (2546: 13) พบว่า บรรยายภาพองค์การมีความสำคัญต่อการบริหารงาน ผู้บริหารงานและสมาชิกทุกคนที่อยู่ในองค์การ บรรยายภาพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน นอกจากนี้ เสนาะ (2533: 14) ให้ความเห็นว่า บรรยายภาพเป็นสิ่งที่คุณบริหาร ต้องรู้จักความสำคัญ ต้องไม่ละเลย

ที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน บรรยากาศที่ดีจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้น ซึ่งบรรยากาศที่ดีหากเปลี่ยนแปลงไปเพียงเล็กน้อยหรือหยุดชะงักก็จะมีผลต่อการทำงาน บรรยากาศในการทำงานจะกระทบต่อตัวบุคคลและต่อการทำงานของทุกคนเช่นกัน แต่อาจก่อให้เกิดผลต่างกันของแต่ละบุคคลและของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งแบ่งบรรยากาศขององค์กรได้เป็นสองส่วน คือ บรรยากาศทางวัตถุและบรรยากาศทางจิตวิทยา หรือความรู้สึกและส่วนหนึ่งของบรรยากาศก็คือการกระทำของผู้บริหารจะเป็นสาเหตุสำคัญของบรรยากาศในองค์กร

ความสำคัญในด้านผลกระทบของบรรยากาศต่อการพัฒนาคนในองค์กร เชื้อชาญ (2530: 99-106) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนากำลังคนในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาตนเอง ถ้าบรรยากาศไม่ดีก็จะส่งผลในทางลบ คือ เป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการพัฒนาตนเองได้เช่นกัน นอกจากนี้ในเรื่องที่เกี่ยวกับมิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์กรได้มีนักวิชาการหลายท่านชี้ให้เห็นว่า ถ้ามีการสร้างมิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์กรให้มีลักษณะส่งเสริมต่อการแสดงออกซึ่งศักยภาพของบุคลากรในองค์กร แล้วจะทำให้สมาชิกในองค์กรมีการพัฒนาตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพ มิติต่างๆ ของบรรยากาศในองค์กรจะแสดงบทบาทเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกในองค์กรให้มีความพึงพอใจ และนำไปสู่การพัฒนาในท้ายที่สุด และตรงกันข้ามถ้าบรรยากาศในองค์กรไม่เอื้ออำนวย เช่น มีการรวมอำนาจเผด็จการ โครงสร้างไม่ยืดหยุ่นเพียงพอ ความอบอุ่นในองค์กรไม่มีและสมาชิกเกิดความแตกแยกเป็นต้น สภาพเช่นนี้จะมีผลกระทบในทางลบต่อความรู้สึกนึกคิดของคนในองค์กร ทำให้เกิดความท้อแท้หมดกำลังใจในการทำงาน และท้ายที่สุดการพัฒนาตัวเองก็จะไม่เกิดขึ้นนั่นเอง

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

Stringer (2002: 64-67) หลังจากผลงานที่เขียนร่วมกันของ Litwin and Stringer (1968) ที่นักวิชาการต่างๆ ให้ความสนใจอย่างมาก Stringer ยังได้พัฒนาองค์ความรู้เรื่องบรรยากาศองค์กรอย่างต่อเนื่องกว่า 30 ปี จนสรุปและได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศได้ 8 องค์ประกอบได้ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้บุคลากรเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ขั้นตอนในการดำเนินงานที่มากมาย การถือตามระเบียบจนเกินไปและการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

2. ความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจทางด้านการทำทนายของงาน ความสำเร็จของงานหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องคอยตรวจสอบการตัดสินใจ ในทุกๆ เรื่องเมื่อบุคลากรมีงานที่จะปฏิบัติ ก็จะดำเนินการด้วยความรู้สึกที่รับผิดชอบในงาน

3. การสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ถึงการให้ความสำคัญทางด้านการส่งเสริม สำหรับการปฏิบัติงานแทนที่จะเป็นการลงโทษความอ่อน และการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์กร จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้

4. การให้รางวัล การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย หมายถึง การรับรู้ทางด้านการให้รางวัล และการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงาน โดยการจัดหารางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษ นั้นย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของพนักงานได้

5. การยอมรับความขัดแย้ง หมายถึงการรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหารและบุคคลในองค์กร เน้นการแก้ปัญหา มากกว่าการปล่อยไปเรื่อยๆ หรือการไม่สนใจปัญหา

6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจนและคลุมเครือ มาตรฐานของการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายของ องค์กร บุคคล ตลอดจนกลุ่ม

7. ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงการเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกันของพนักงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ในองค์กร

8. การเปลี่ยนแปลงในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงการเปลี่ยนแปลงภายหลัง การนำเทคโนโลยีและวิทยาการต่างๆ เข้ามาใช้ในองค์กร และความรู้สึกรองพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นการหาวิธีการใหม่ในการทำงาน โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบ คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัล ด้านการยอมรับความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ เป็นแนวในการวิจัยในครั้งนี้

ลักษณะของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศการทำงานในองค์การแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ 1) บรรยากาศที่มีความไม่เป็นสุข 2) บรรยากาศที่มีการสนับสนุน (พรรณราย, 2531: 37-40)

บรรยากาศที่มีความไม่เป็นสุข ประกอบด้วย 1) การวิพากวิจารณ์ ผู้บริหารจะจู้จี้ วิพากวิจารณ์ตำหนิตะเยียน สั่งสอน และตัดสินผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งไม่ยอมรับคำอธิบายจากผู้ใต้บังคับบัญชา 2) การบังคับควบคุม ผู้บริหารสั่งงานในลักษณะเผด็จการ ถืออำนาจบาตรใหญ่ของตน และพยายามจะเปลี่ยนแปลงผู้ใต้บังคับบัญชา 3) การบิดเบือนหรือไม่จริงใจ ผู้บริหารหลอกใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อประโยชน์ของตนเอง พูดอะไรไปแล้วไม่ปฏิบัติ ตามที่พูดหรือไม่ ก็บิดเบือนหรือตีความหมายอย่างผิดๆ 4) ความเฉยเมย ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา เฉยเมยต่อสารทุกข์ สุขดิบของผู้ใต้บังคับบัญชา ถือคติว่า “ธุระไม่ใช่” ไม่อยากยุ่งเรื่องส่วนตัวของใคร มีทัศนคติว่า “ว้าของใครก็เข้าคอกคนนั้น” ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาส่วนตัวหรือความขัดแย้งใดๆ ก็ไม่ใช่สิ่งที่จะช่วยเหลือ 5) การมีอำนาจเหนือกว่า ผู้บริหารคอยควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ติดตามการทำงานและทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าบกร่องอยู่เสมอ 6) ความดื้อดึง ผู้บริหารเป็นคนหัวเก่า ยึดมั่นในกฎระเบียบ และไม่เต็มใจที่จะยอมรับความผิดใดๆ ทั้งสิ้น

บรรยากาศที่มีการสนับสนุน ประกอบด้วย 1) ความยืดหยุ่น ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยืดหยุ่นในการทดลองทำอะไรใหม่ๆ และส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 2) ความเข้าใจ ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจและรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งยอมรับนับถือความรู้สึกและค่านิยมของผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ความเสมอภาค ผู้บริหารไม่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่ามีปมด้อย ไม่เอาตำแหน่งหรือสถานภาพของตนมาควบคุมสถานการณ์ และยอมรับนับถือตำแหน่งของผู้อื่น รวมทั้งมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน 4) ความเปิดเผยจริงใจ การสื่อความหมายของผู้บริหารมีลักษณะจริงใจ ปราศจากแรงงูใจอื่นๆ ที่ซ่อนเร้น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างอิสระ 5) เน้นที่การแก้

ปัญหาผู้บริหารทำหน้าที่อธิบายปัญหามากกว่าจะให้ข้อสรุปของปัญหา เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหานั้นร่วมกัน และไม่บังคับให้ผู้ได้บังคับบัญชาเห็นด้วย 6) การสื่อความหมายชัดเจน การสื่อความหมายของผู้บริหารชัดเจนแจ่มแจ้ง อธิบายสถานการณ์อย่างเป็นธรรมชาติ และแสดงการรับรู้ของเขาเอง

ในองค์การที่มีบรรยากาศสนับสนุน พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจดี เข้าใจและช่วยกันแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จากการศึกษาลักษณะของบรรยากาศองค์การพบว่า ไม่มีลักษณะของบรรยากาศแบบใดที่ถือว่าดีที่สุด ขึ้นอยู่กับองค์การแต่ละองค์การว่าจะทำให้เกิดลักษณะของบรรยากาศแบบใด จึงจะส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถมีความสุขในการทำงาน ไม่ทำให้เกิดความกดดันหรือความตึงเครียดในที่ทำงาน ดังนั้นลักษณะของบรรยากาศที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์การ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การ

การศึกษาบรรยากาศองค์การพบว่า การที่บรรยากาศองค์การแต่ละองค์การแตกต่างกันนั้นย่อมมีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การไว้ ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การ สรุปดังนี้ 1) ความกดดันเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบของผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ ความสามารถในการทำงานตามคำสั่ง การได้รับมอบหมายงานที่ไม่ถนัด เป็นต้น ล้วนมีอิทธิพลที่ก่อให้เกิดบรรยากาศที่แตกต่างกันในองค์การ 2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การเดินทางที่ตั้ง ขนพาหนะ ตลอดจนสภาพแวดล้อมภายในของโรงงาน เช่น ความสะอาดสบาย แสง เสียง อุณหภูมิ เพื่อนร่วมงานลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับตนเอง ตนเองกับเพื่อนร่วมงาน ตนเองกับผู้ได้บังคับบัญชา ตลอดจนลูกค้ายและบุคคลอื่นที่มาติดต่อกัน (ปรีชาพร, 2535: 102) และ เสน่ห์ (2535: 332-333) กล่าวว่า การที่บรรยากาศองค์การจะดีหรือไม่ และสอดคล้องต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ คือ 1) โครงสร้างขององค์การ

ยังองค์กรมีโครงสร้างสลับซับซ้อนมากขึ้นเท่าใด กล่าวคือ มีการรวมอำนาจมาก มีการใช้แบบแผนที่เป็นทางการมาก มีการใช้กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับมากขึ้นเท่าใด บุคคลในองค์กรมักรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในองค์กรว่ามีลักษณะเข้มงวดกวดขันและน่าหวั่นเกรง ส่วนองค์กรใดที่ฝ่ายบริหารยินยอมให้บุคคลมีความอิสระ และใช้ดุลยพินิจของตนในการตัดสินใจวินิจัยสั่งการ และยังฝ่ายบริหารแสดงความสนใจใฝ่ฝันงานมากขึ้นเท่าใด บรรยากาศในขณะทำงานก็ยิ่งเป็นไปในทางที่ดีขึ้นเท่านั้น ซึ่งแสดงออกด้วยบรรยากาศที่เปิดเผยไว้น้อยใจกันและมีความรับผิดชอบต่อกัน 2) ลักษณะของเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กร เช่น งานในโรงงานประกอบการอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ เข้มงวดกวดขัน โดยมีการไต่ถามใจกันและการสร้างสรรค์ต่ำ ส่วนในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่า เช่น งานวิศวกรรมยานอวกาศ มักนำไปสู่บรรยากาศของการสื่อสาร มีการไต่ถามใจ สร้างสรรค์และยอมรับกันอย่างเปิดเผยในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย 3) สภาพแวดล้อมภายนอก อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อบรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญมาก เช่น เมื่อภาวะเศรษฐกิจเกิดวิกฤติและองค์กรมีความจำเป็นต้องให้พนักงานออกจากงาน บรรยากาศขององค์กรสำหรับคนที่ยังอยู่จะมีลักษณะน่ากลัว ขาดความอบอุ่น ขาดการสนับสนุน และขาดแรงจูงใจที่จะเสี่ยงในการทำงาน ซึ่งผิดกับบรรยากาศที่มุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จ 4) นโยบายและการปฏิบัติงาน นโยบายและการปฏิบัติของฝ่ายบริษัทมีบทบาทสำคัญมากต่อบรรยากาศขององค์กร ถ้าผู้บริหารจัดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ข้อมูลย้อนกลับมีอิสระ และมีเอกลักษณ์ในการทำงานของตนเอง มีผลทำให้เกิดบรรยากาศที่มุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จ ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบมากขึ้นต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและกลุ่ม แต่ในทางตรงกันข้ามในองค์กรที่ฝ่ายบริหาร เน้นวิธีเป็นมาตรฐานกฎระเบียบ ข้อบังคับ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของงาน ผลในทางบรรยากาศก็คือ ขาดความรู้สึกรับผิดชอบ ความคิด ริเริ่มและความรู้สึกร่วมมีสมรรถภาพ จึงอาจสรุปได้ว่าฝ่ายบริหารหรือรูปแบบของการใช้ภาวะผู้นำจึงเป็นเครื่องตัดสินที่สำคัญที่สุดว่าบรรยากาศในองค์กรเป็นอย่างไร

ผลของบรรยากาศขององค์กร

บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจในงาน 2) การปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยหลายชิ้นพบว่า บรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพบว่า บรรยากาศที่มีการปรึกษาหารือกัน มีความเปิดเผย และมุ่งเอาใจใส่ที่พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงาน ความพึงพอใจในงานเป็นผลบางส่วนจากการที่ผู้บริหารแสดงออกถึงความสนใจห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีการแสวงหาคำแนะนำและการมีส่วนร่วมจากผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่เป็นส่วนตัวต่อความเป็นอยู่ของตนก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศกับการปฏิบัติงานค่อนข้างสลับซับซ้อนกว่าเรื่องความพอใจการศึกษาหาความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นผลงานของ Litwin and Stringer ที่กล่าวว่า บรรยากาศแบบเผด็จการ ซึ่งรวมอำนาจในการตัดสินใจไว้เบื้องบน และพฤติกรรมของพนักงานถูกควบคุมโดยกฎระเบียบ และวิธีการที่วางไว้อย่างเป็นแบบแผน ไม่เพียงแต่นำไปสู่ผลงานต่ำ แต่ยังมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจและความคิดริเริ่มต่ำ และทัศนคติต่อกลุ่มทำงานเป็นไปในทางลบ ในทางตรงกันข้ามในบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรกันฉันพี่น้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างพนักงานมักนำไปสู่ความพึงพอใจในงานสูง ทัศนคติต่อกลุ่มทำงานเป็นไปในทางบวกมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์พอสมควร แต่การปฏิบัติงานก็ยังต่ำอยู่ เฉพาะในบรรยากาศซึ่งมุ่งที่การบรรลุถึงเป้าหมายเท่านั้น ซึ่งเน้นการบรรลุถึงวัตถุประสงค์จะส่งผลให้ผลงานและพฤติกรรมในการสร้างสรรค์สูง ทั้งยังนำไปสู่ความพึงพอใจในงานสูง ตลอดจนทัศนคติต่อกลุ่มเป็นไปในทางบวก และมีระดับการสนองตอบการสูงใจ เพื่อความสำเร็จสูง อาจสรุปได้ว่า บรรยากาศซึ่งเป็นผลดีที่สุดต่อการสร้างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติ คือ บรรยากาศซึ่งเน้นทั้งการบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและการเอาใจใส่ต่อพนักงาน วิธีการหนึ่งซึ่งฝ่ายบริหารจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลได้ก็คือ สร้างบรรยากาศซึ่งเน้นความสำคัญของการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความร่วมมือร่วมใจ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ถึงแม้ว่าการสร้างบรรยากาศซึ่ง มุ่งที่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และมุ่งที่พนักงาน จะช่วยให้เกิดผลงาน และความพอใจก็ตาม แต่ก็ไม่ใช่ เป็นเรื่องประกันได้ว่าจะต้องเกิดผลดังกล่าวเสมอไปในทุกกรณี ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยว่าบรรยากาศดังกล่าวมีปฏิกริยาอย่างไรกับลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการ ความสามารถ และเป้าหมายส่วนตัว ผลจากปฏิกริยาต่อกัน ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ถ้าพนักงานไม่มีแรงจูงใจให้ทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับรางวัลที่จะได้รับ หรือขาดความสามารถที่จะทำงานได้ สำเร็จอิทธิพลของบรรยากาศที่จะมีผลต่อการปฏิบัติย่อม น้อยลง อย่างไรก็ตามถ้าบรรยากาศกระตุ้นแรงจูงใจที่ต้องการความสำเร็จ และสามารถจัดให้มีเครื่องมือที่จะสนองตอบความต้องการสำคัญของพนักงานได้ อิทธิพลของบรรยากาศที่มีต่อการปฏิบัติงานและความพอใจก็ย่อมสูง (เชมฐาณีย์, 2544: 7-8)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบต่อตัวแปรความสัมพันธ์ของตัวแปรตลอดจน ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานการวิจัยโดยแยกรายละเอียดตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับงาน ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และบรรยากาศองค์กรดังนี้

เพศ

ปัจจัยเรื่องเพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรจากการศึกษาผลงานวิจัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก เพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อรปภากร (2542: 104-110) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข; พรทิพย์ (2543: 151-159) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

กลุ่มสอง เพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ภทริกา (2541: 83-93) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรศึกษากรณีบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จังหวัดสมุทรปราการ; วิศิษฐศักดิ์ (2543: 74-87) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่; พัชรินทร์ (2543: 64) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการตลาดสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน); เขมฐาณีย์ (2544: 52-54) ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรในบริษัทก่อสร้าง; จิรประภา (2545: 132-138) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรมธนารักษ์; ปณิดา (2545: 111-121) ศึกษาความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; เกศรี (2543: 59-70) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือเอส

อายุ

ปัจจัยเรื่องอายุ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจากการศึกษาผลงานวิจัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก อายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน กรกฎ (2540: 66-67) ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน); ภัทริกา (2541: 83-93) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การศึกษากรณีบริษัทธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จังหวัดสมุทรปราการ; เกศรี (2543: 59-70) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในเครือเกษตร; วิศิษฐศักดิ์ (2543: 74-87) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่; พรทิพย์ (2543: 151-59) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย; สุทัศน์ (2543: 58-63) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไทยบริดจ์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน); ปณิดา (2545: 111-121) ศึกษาความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ ชีระศักดิ์ (2545: 124-127) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

กลุ่มสอง อายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน พชรินทร์ (2543: 64) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการตลาด สำนักงานสาขาประจำประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และ เขมฐาณีย์ (2544: 52-54) ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การในบริษัทก่อสร้าง

ระดับการศึกษา

ปัจจัยเรื่องระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจากการศึกษาผลงานวิจัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก ระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน กรกฎ (2540: 66-67) ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด

บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน); เกศรี (2543: 59-70) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในเครือเอสอาร์; วิศิษฐ์ศักดิ์ (2543: 74-87) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่; พรทิพย์ (2543: 151-159) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย; ศิริพร (2544: 215-239) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทฟูจิโฟล์ค (ประเทศไทย); จิระประภา (2545: 132-138) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรมธนารักษ์ และ วีระศักดิ์ (2545: 124-127) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ; จิระประภา (2545:132-138) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรมธนารักษ์ และ ปณิดา (2545: 111-121) ศึกษาความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษานุเคราะห์ สายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กลุ่มสอง ระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ภทริกา (2541: 83-93) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีบริษัทธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จังหวัดสมุทรปราการ; สุทัศน์ (2543: 58-63) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ไทยบริติชซีเลียวรตี จำกัด (มหาชน); เชมฐานีย์ (2544: 52-54) ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การในบริษัทก่อสร้าง

อัตราเงินเดือน

ปัจจัยเรื่องอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจากการศึกษาผลงานวิจัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก อัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน จิระประภา (2545: 132-138) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรมธนารักษ์ และ ปณิดา (2545: 111-121) ศึกษาความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษานุเคราะห์สายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กลุ่มสอง อัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ชาญกิจ (2542: 165-170) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ; ชีรสุวัฒน์ (2543: 78-96) ได้ศึกษาความผูกพันที่มีต่อ

องค์การของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด; พรทิพย์ (2543: 151-159) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

สถานภาพสมรส

ปัจจัยเรื่องสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจากการศึกษาผลงานวิจัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก สถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ชาญกิจ (2542: 165-170) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ; ชีรสุวัฒน์ (2543: 78-96) ได้ศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด; พรทิพย์ (2543: 151-159) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

กลุ่มสอง สถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน จิรประภา (2545: 132-138) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรมธนารักษ์ และ ปณิตา (2545: 111-121) ศึกษาความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; ประพันธ์ (2543: 101-102) ได้ศึกษาความผูกพันและประสิทธิผลขององค์การศึกษาเฉพาะกรณีนายทหารสัญญาบัตรของกองทัพภาคที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร; ชวนชม (2540: 173-174) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ; วรนุช (2543: 153-154) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท นิปออนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด

ระดับตำแหน่งงาน

ปัจจัยเรื่องระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจากการศึกษาผลงานวิจัย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ภัทริกา (2541: 83-93) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จังหวัดสมุทรปราการ; ชีรสุวัฒน์ (2543: 78-96) ศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด; สุทัศน์ (2543: 58-63) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ไทยบริติชซีเลเวอรี่ จำกัด (มหาชน); ปณิตา (2545: 111-121) ศึกษาความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ ชีระศักดิ์ (2545: 124-127) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

กลุ่มสอง ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน วิศิษฐศักดิ์ (2543: 74-87) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ และ เขมฐาณีย์ (2544: 52-54) ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การในบริษัทก่อสร้างพบว่า ระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

ปัจจัยเรื่องระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาผลงานวิจัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ภัทริกา (2541: 83-93) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณี บริษัทธนาคารผลิตภัณฑ์ น้ำมันพืช จังหวัดสมุทรปราการ; ชาญกิจ (2542: 165-170) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศ องค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ; อรปภากร (2542: 104-110) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข; เกศรี (2543: 59-70) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในเครือเอสซี; วิศิษฐศักดิ์ (2543: 74-87) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่; พรทิพย์ (2543: 151-159) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย; วรนุช (2543: 140-153) ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานบริษัทนิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด; สุทัศน์ (2543: 58-63) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไทยบริติช

ชีเกียรติ์ จำกัด (มหาชน); ศิริพร (2544: 215-239) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทฟูจิโฟโต้ฟิล์ม (ประเทศไทย); สามารถ (2544: 53-65) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มสอง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน พัชรินทร์ (2543: 64) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการตลาดสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ผูกพันต่อองค์กร

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ภัทริกา (2541: 83-93) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี บริษัทธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จังหวัดสมุทรปราการ; ศุภพร (2542: 155-164) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กรุงเทพมหานคร; เกศรี (2543: 59-70) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือเกษร; วิศิษฐศักดิ์ (2543: 74-87) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่; ชีรสุวัฒน์ (2543: 78-96) ศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด; สุทัศน์ (2543: 58-63) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยบริติชชีเลียวิตี จำกัด (มหาชน) และ เขมฐาณีย์ (2544: 55-57) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรในบริษัท ก่อสร้าง; กฤษกร (2540: 68) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติจากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร; ชลดา (2539: 115) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาชุมชนในเขตกรุงเทพมหานคร; เบญจพร (2539: 98) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรศึกษากรณีสภาอากาศไทย

จากผลงานการศึกษาวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะของงานที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับการมีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน

บรรยาการขององค์การ

บรรยาการขององค์การเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ชาญกิจ (2542: 165-170) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ; วรณช (2543: 140-153) ศึกษาเกี่ยวกับบรรยาการองค์การความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานบริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย); เขมฐาณีย์ (2544: 55-57) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การในบริษัทก่อสร้าง และ จิรประภา (2545: 132-138) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรมธนารักษ์; ลักษณ์วดี (2537) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการองค์การกับความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า บรรยาการองค์การ 5 ด้าน คือ โครงสร้างของงาน ความอบอุ่น รางวัลตอบแทน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพนักงาน; เจนนารา (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องบรรยาการองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยสรุปว่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาการต่อองค์การโดยรวมหลายด้าน ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ ความรับผิดชอบของบุคคล การอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัล มาตรฐานการปฏิบัติงานและ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันทางบวก ส่วนด้านความขัดแย้งและด้านความเสี่ยงในงานมีความสัมพันธ์กันน้อย; จุฑารัตน์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยาการองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน ผลการวิจัยสรุปว่า บุคลากรของโรงพยาบาลตากสินมีการรับรู้บรรยาการองค์การในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง; นุชกร (2542) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยาการองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทชีว-เนชั่นแนล จำกัด โดยศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้บรรยาการองค์การจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยรวมการรับรู้บรรยาการองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจงาน; นงเยาว์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการรับรู้บรรยาการองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปว่า พนักงานบุคคลมีระดับการรับรู้บรรยาการองค์การในทางที่ดีมาก; ธนพร (2543) ได้ทำงานศึกษาวิจัยเรื่องบรรยาการกับความผูกพันต่อองค์การของบุคคลในโรงพยาบาลตำรวจ สรุปว่า ระดับบรรยาการโรงพยาบาลตำรวจโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีปานกลาง; อวรรณ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงประชากรและปัจจุบันด้านบรรยาการขององค์การกับจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 110 คน สรุปว่า บรรยาการองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

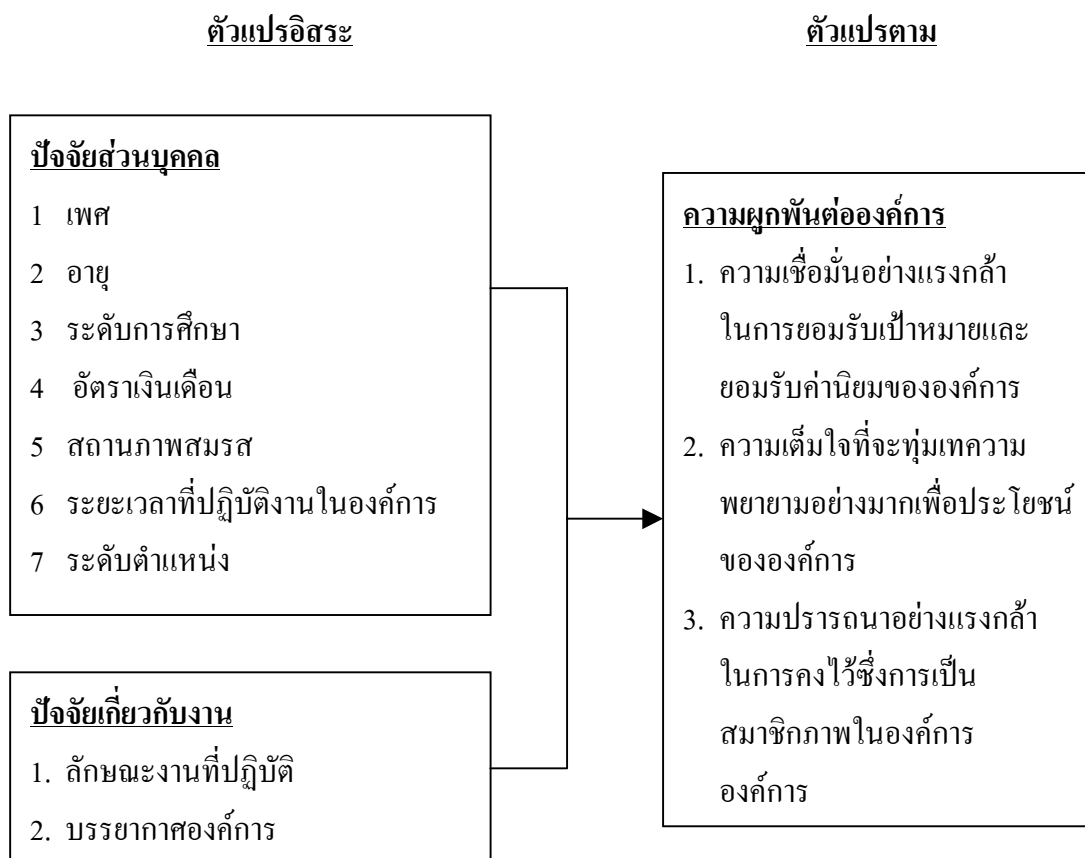
ตัวแปรอิสระ

ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตรา เงินเดือน สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่งงาน 2) ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และบรรยากาศขององค์กร

ตัวแปรตาม

ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีเพศต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะงานของพนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2.2 บรรยากาศองค์การของงานของพนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

ขั้นตอนของการวิจัยประกอบด้วย การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ในปี พ.ศ. 2548 ตั้งแต่ระดับ 1-10 จำนวนทั้งสิ้น 742 คน(ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2548)

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด 742 คน โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane's (วัดลภ, 2545: 50) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% เกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่างหรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้
(โดยในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{742}{1 + (742 \times 0.05^2)} \\ &= 259.89\end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเท่ากับ 260 คน

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่าง โดยจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาจากพนักงานเงินทุนธนชาติ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ระดับ 1-10 จำนวน 742 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง

(หน่วย:คน)

ฝ่าย/ระดับ	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
พนักงานเงินทุนธนชาติ		
ระดับ 1-4	413	144
ระดับ 5-7	236	83
ระดับ 8-10	93	33
รวม	742	260

ขั้นที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยวิธีการจับฉลากรายชื่อพนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ โดยแบ่งตามหน่วยงานเพื่อทำการส่งแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้ทำการสุ่มไว้แล้วข้างต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในเงินทุนธนาชาติ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในส่วนนี้เป็นคำถามแบบตรวจสอบความคิดเห็น มาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะเชิงบวกและเชิงลบ ประกอบด้วยข้อความ จำนวน 19 ข้อ ซึ่งข้อความเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 4, 14 และข้อ 16 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร การ ในส่วนนี้เป็นคำถามแบบตรวจสอบความรู้ มาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะเชิงบวก และเชิงลบ ประกอบด้วยข้อความ จำนวน 34 ข้อ ซึ่งข้อความเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 4, 8, 12 และข้อ 33 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นคำถามแบบตรวจสอบความผูกพัน มาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะเชิงบวกและเชิงลบ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อ ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 4 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับลักษณะงานที่ปฏิบัติ บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับความผูกพัน	ระดับค่าเฉลี่ย
สูง	3.67 – 5.00
ปานกลาง	2.34 – 3.66
ต่ำ	1.00 – 2.33

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ใช้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระดับต่ำ หมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ไม่มีความอิสระในการทำงาน ไม่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำ ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติ และผลป้อนกลับของงาน รวมทั้งงานที่ปฏิบัติไม่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น

ระดับค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ก่อนข้างจะมีอิสระในการทำงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ ความรู้ทักษะพอสมควร มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และได้รับทราบผลการประเมินผลเป็นบางครั้ง รวมทั้งมีความเห็นว่าเป็นงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่นระดับหนึ่ง

ระดับค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระดับสูงหมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ก่อนข้างจะมีอิสระในการทำงาน งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ทักษะพอสมควร มีความรู้สึว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ทักษะในการทำงาน การทำงานมีความรู้สึว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ทักษะในการทำงานอย่างมาก มีความเข้าใจในงานอย่างถ่องแท้ มีการประเมินผล และได้รับทราบผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีความเห็นว่าเป็นงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น

2. บรรยากาศขององค์กร ใช้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 แสดงว่า บรรยากาศขององค์กรระดับต่ำ หมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ มีบรรยากาศองค์กรไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ มีกฎระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมาก ไม่ทราบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ต้องมีผู้บังคับบัญชาควบคุมตลอดเวลา ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีความยุติธรรมในการให้รางวัล ขาดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และไม่ได้คิดว่าตนเองเป็นสมาชิกที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ระดับค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 แสดงว่า บรรยายภาพขององค์การระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วยกับกฎระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานพอจะทราบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ในบางครั้งต้องมีผู้บังคับบัญชา มาควบคุมการปฏิบัติงานบ้าง และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาบ้าง พอจะมีความยุติธรรม ในการให้รางวัลอยู่บ้าง มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในระดับหนึ่ง และบางครั้งสามารถ ปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานและเป้าหมายที่วางไว้ ในบางครั้งคิดว่าตนเองไม่ได้เป็นสมาชิก ที่สำคัญของหน่วยงาน และยอมรับการเปลี่ยนแปลงในระดับหนึ่ง

ระดับค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 แสดงว่า บรรยายภาพขององค์การระดับสูง หมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ มีบรรยายภาพขององค์การเอื้ออำนวยต่อการทำงาน กล่าวคือ กฎ ระเบียบ ไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงาน รับรู้ขอบเขต หน้าที่และความรับผิดชอบ ของตนเอง ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน ไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชามาควบคุม รับรู้ ว่า เงินทุน ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมใน การให้รางวัลยอมรับความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน คิดว่าตนเองเป็นสมาชิกที่ สำคัญของหน่วยงาน และยอมรับการเปลี่ยนแปลง

3. ระดับความผูกพันต่อองค์การ ใช้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 แสดงว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การระดับต่ำ หมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ขาดความเชื่อหรือยอมรับเป้าหมายของเงินทุน และไม่ค่อยมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อให้เงินทุน บรรลุเป้าหมายนั้น ตลอดจนไม่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่คงความเป็นสมาชิกภาพของเงินทุนไว้

ระดับค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 แสดงว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การระดับปานกลาง หมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ค่อนข้างมีความเชื่อ ยอมรับเป้าหมายของเงินทุน และค่อนข้างมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อให้เงินทุน บรรลุเป้าหมาย นั้น ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะคงความเป็น สมาชิกภาพของเงินทุนไว้พอสมควร

ระดับค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 แสดงว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การระดับสูง หมายความว่า พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ มีความเชื่อยอมรับเป้าหมายของเงินทุน

และมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เงินทุน บรรลุเป้าหมายนั้น ตลอดจนมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพของเงินทุนไว้

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

การหาความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทั้ง 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสามารถวัดได้ตรงตามความต้องการ คือ มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไข ปรับปรุง เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

การหาความเชื่อมั่น

การทดสอบความเชื่อมั่นผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2548 โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient และหาค่าความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการของ Cronbach (บุญเรียง, 2533: 183-193) เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรแต่ละตัวได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นครั้งนี้มาตรวัดตัวแปร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ บรรยายาสององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นหรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .9326, .8838 และ .8200 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชา เพื่อทำการแจกและเก็บแบบสอบถามไปสอบถามกับพนักงานเงินทุนธนาคารในสำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และรับคืนได้ภายใน

เวลาที่กำหนด โดยใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์ ซึ่งได้ครบตามเป้าหมาย จำนวน 260 ชุด และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผล และวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ตามขั้นตอนดังนี้ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับ โดยนำข้อมูลบันทึกลงในแผ่นบันทึกข้อมูล และประมวลผลนำผลจากการประมวลมาวิเคราะห์ และเสนอเป็นผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับการอธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร
3. ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่จำแนก เป็น 2 กลุ่ม
4. ค่า F-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ศึกษาเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) การวิเคราะห์ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) การวิเคราะห์ระดับบรรยากาศองค์กร 4) การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร 5) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

(n=260)		
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	ชาย	112
	หญิง	148
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	37
	25 – 35 ปี	128
	36 – 40 ปี	57
	41 ปีขึ้นไป	38

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=260)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	3.5
ปริญญาตรี	209	80.4
สูงกว่าปริญญาตรี	42	16.2
อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 15,001 บาท	112	43.1
15,001 – 25,000 บาท	92	35.4
25,001 – 35,000 บาท	29	11.2
มากกว่า 35,000 บาท	27	10.4
สถานภาพ		
โสด	184	70.8
สมรส	75	28.8
หย่า/หม้าย	1	.4
ระดับตำแหน่ง		
ระดับ 1-4 (ชต-ชบ)	145	55.8
ระดับ 5-7 (บท1-บท1)	83	31.9
ระดับ 8-10 (บท2 ขึ้นไป)	32	12.3
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	163	62.7
5 – 10 ปี	48	18.5
10 ปีขึ้นไป	49	18.8

ตารางที่ 2 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับตามค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 43.1 และเพศ หญิง ร้อยละ 56.9 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 25-35 ปี ร้อยละ 49.2, อายุ 36-40 ปี ร้อยละ 21.9 และ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 80.4, สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างมีเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 43.1, 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 35.4 และ 25,001- 35,000 บาท ร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นโสด ร้อยละ 70.8 และสมรส ร้อยละ 28.8 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งระดับ 1-4 ร้อยละ 55.8, ระดับ 5-7 ร้อยละ 31.9 และระดับ 8-10 ร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 62.7, 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.8 และ 5-10 ปี ร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วยหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้ คือ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน โดยการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อได้แสดงไว้ตามตารางที่ 3, 4, 5, 6, 7 และ 8

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการทำงาน

(n=260)

การมีอิสระในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านสามารถใช้ วิจรรณญาณของตนเอง ในการแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานที่ เกิดขึ้นได้	31 (11.9)	154 (59.2)	59 (22.7)	13 (5.0)	3 (1.2)	3.75	.77	สูง
2. ท่านสามารถวางแผน ปฏิบัติงานในส่วนที่ท่าน รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ภายในกรอบกฎระเบียบ ของ บง.ธนชาติ	42 (16.2)	163 (62.7)	36 (13.8)	18 (6.9)	1 (.4)	3.87	.77	สูง
*3. ท่านไม่มีโอกาสนำ วิธีการใหม่ๆ มาใช้ใน การปฏิบัติงานเลย	10 (3.8)	47 (18.1)	78 (30.0)	108 (41.5)	17 (6.5)	2.71	.96	ปานกลาง
*4. กฎระเบียบส่วนใหญ่ ของ บง.ธนชาติ จะจำกัด ความเป็นอิสระในการ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	14 (5.4)	75 (28.8)	100 (38.5)	62 (23.8)	9 (3.5)	3.08	.93	ปานกลาง
รวม						3.35	.53	ปานกลาง

* ข้อความทางลบ

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 2 สามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายในกรอบกฎระเบียบของเงินทุนธนชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ข้อ 1 สามารถใช้วิจรรณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้มีค่าเฉลี่ย 3.75 และข้อ 3 ไม่มีโอกาสนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเลย มีค่าเฉลี่ย 2.71

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความหลากหลายในงาน

(n=260)

ความหลากหลายในงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงาน ที่ต้องใช้ความคิดริเริ่ม ในการปฏิบัติงานตลอด เวลา	29 (11.2)	108 (41.5)	73 (28.1)	42 (16.2)	8 (3.1)	3.41	.98	ปานกลาง
2. งานที่ท่านทำอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความ ชำนาญหลายๆ ด้าน ประกอบกัน	46 (17.7)	159 (61.2)	36 (13.8)	16 (6.2)	3 (1.2)	3.88	.80	สูง
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงาน ที่น่าสนใจ เพราะมีความ หลากหลาย	29 (11.2)	116 (44.6)	75 (28.8)	34 (13.1)	6 (2.3)	3.49	.93	ปานกลาง
รวม						3.59	.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 2 งานที่ทำอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายๆ ด้านประกอบกัน มีค่าเฉลี่ย 3.88 ข้อ 3 งานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ เพราะมีความหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.49 และข้อ 1 งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลามีค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงาน

(n=260)

ความเข้าใจกระบวนการ ทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านมีความรู้ความ สามารถเพียงพอกับ งานที่ได้รับมอบหมาย	36 (13.8)	187 (71.9)	30 (11.5)	7 (2.7)	-	3.96	.60	สูง
2. ถึงแม้ว่าจะได้รับ มอบหมายงานใหม่ ที่ยังไม่เคยทำมาก่อน แต่ท่านสามารถนำ แนวทางในการปฏิบัติ งานแบบเดิมมาใช้ได้ อย่างเหมาะสม	28 (10.8)	181 (69.6)	46 (17.7)	5 (1.9)	-	3.89	.59	สูง
3. ท่านทราบวัตถุประสงค์ ในการได้รับมอบหมาย งานทุกครั้ง เพื่อจะได้ กำหนดกระบวนการและ วิธีการที่เหมาะสม	31 (11.9)	170 (65.4)	47 (18.1)	12 (4.6)	-	3.84	.68	สูง
รวม						3.90	.48	สูง

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 1 มีความรู้ความสามารถเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.96 ข้อ 2 ถึงแม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ยังไม่เคยทำมาก่อน แต่สามารถนำแนวทางในการปฏิบัติงานแบบเดิมมาใช้ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.89 และข้อ 3 ทราบวัตถุประสงค์ในการได้รับมอบหมายงานทุกครั้ง เพื่อจะได้กำหนดกระบวนการและวิธีการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น

(n=260)								
งานที่มีโอกาสได้พบปะ สังสรรค์กับผู้อื่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่ต้องประสาน งานกับผู้ร่วมงานทั้ง ภายในและภายนอก บง.รชชาติ	74 (28.5)	132 (50.8)	34 (13.1)	18 (6.9)	2 (.8)	3.99	.87	สูง
2. งานที่ท่านรับผิดชอบ ทำให้ท่านได้สร้างความ คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน เป็นงานที่ทำหาย	41 (15.8)	156 (60.0)	41 (15.8)	20 (7.7)	2 (.8)	3.82	.81	สูง
3. ท่านคิดว่าการจะติดต่อ ประสานงานกับคนอื่น ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงานเป็นงานที่ ทำหาย	59 (22.7)	155 (59.6)	37 (14.2)	9 (3.5)	-	4.01	.71	สูง
*4. เมื่อเกิดปัญหาในการ ปฏิบัติงาน ท่านต้อง แก้ปัญหาเองโดยลำพัง	14 (5.4)	58 (22.3)	67 (25.8)	108 (41.5)	13 (5.0)	2.81	1.01	ปานกลาง
5. ความร่วมมือจากทุกๆ คนเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อ การให้บริการ	126 (48.5)	110 (42.3)	21 (8.1)	2 (.8)	1 (.4)	4.37	.70	สูง
รวม						3.80	.46	สูง

* ข้อความทางลบ

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 5 ความร่วมมือจากทุกๆ คนเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ข้อ 3 การติดต่อประสานงานกับคนอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเป็นงานที่ทำท่าย มีค่าเฉลี่ย 4.01 ข้อ 1 งานที่รับผิดชอบนั้น เป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอก เงินทุนชนชาติมีค่าเฉลี่ย 3.99 และข้อ 4 เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านต้องแก้ปัญหาเองโดยลำพังมีค่าเฉลี่ย 2.81

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผลป้อนกลับของงาน

(n=260)								
ผลป้อนกลับของงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
*1. ท่านมีโอกาสได้รับทราบ ผลการปฏิบัติงานของ ท่านน้อยมาก	13 (5.0)	83 (31.9)	83 (31.9)	70 (26.9)	11 (4.2)	3.06	.97	ปานกลาง
2. ท่านได้รับคำติชมใน เรื่องการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชาเสมอ	8 (3.1)	100 (38.5)	115 (44.2)	33 (12.7)	4 (1.5)	3.28	.78	ปานกลาง
3. การได้รับทราบผลการ ปฏิบัติงาน ทำให้ท่าน เกิดแรงบันดาลใจที่จะ พัฒนางานให้ดีขึ้น	41 (15.8)	157 (60.4)	51 (19.6)	8 (3.1)	3 (1.2)	3.86	.75	สูง
4. ท่านได้รับการแจ้งผล การประเมินจากผู้บังคับ บัญชาทุกครั้ง	10 (3.8)	87 (33.5)	96 (36.9)	53 (20.4)	14 (5.4)	3.10	.94	ปานกลาง
รวม						3.32	.50	ปานกลาง

* ข้อความทางลบ

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลป้อนกลับของงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 3 การได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.86 ข้อ 2 ได้รับคำติชมในเรื่องการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.28 ข้อ 4 ได้รับการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งมีค่าเฉลี่ย 3.10 และข้อ 1 มีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านน้อยมากมีค่าเฉลี่ย 3.06

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมของพนักงานเงินทุนธนาชาติ
ในสำนักงานใหญ่

(n=260)			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความมีอิสระในการทำงาน	3.35	.53	ปานกลาง
ความหลากหลายในงาน	3.59	.77	ปานกลาง
ความเข้าใจกระบวนการทำงาน	3.90	.48	สูง
งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์	3.80	.46	สูง
ผลป้อนกลับของงาน	3.32	.50	ปานกลาง
รวม	3.59	.35	ปานกลาง

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานเงินทุนธนาชาติ ในสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยมีความเข้าใจกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์มีค่าเฉลี่ย 3.80 ความหลากหลายในงานมีค่าเฉลี่ย 3.59 ความมีอิสระในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.35 และผลป้อนกลับของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์บรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นการวัดในด้านโครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบ การสนับสนุน การให้รางวัล การยอมรับความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความเป็นหนึ่งเดียวขององค์การ และการเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของ

พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ ได้แสดงไว้ตามตารางที่ 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 และ 17

ตารางที่ 9 บรรยายาสองการด้านโครงสร้างองค์กร

(n=260)								
โครงสร้างองค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ บรรยาการ
1. หน่วยงานของท่านมีการ กำหนดโครงสร้างในการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	35 (13.5)	133 (51.2)	69 (26.5)	16 (6.2)	7 (2.7)	3.66	.88	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีการ จัดแบ่งสายการบังคับ บัญชาไว้อย่างเป็นระบบ	31 (11.9)	160 (61.5)	45 (17.3)	20 (7.7)	4 (1.5)	3.74	.82	สูง
3. หน้าที่ความรับผิดชอบ ของท่านได้กำหนดไว้ อย่างชัดเจน	29 (11.2)	144 (55.4)	57 (21.9)	22 (8.5)	8 (3.1)	3.63	.90	ปานกลาง
*4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของ บง. ธนชาติมีมาก เกินไป ทำให้การปฏิบัติ งานเกิดความล่าช้า	75 (28.8)	105 (40.4)	56 (21.5)	20 (7.7)	4 (1.5)	2.12	.96	ต่ำ
รวม						3.29	.55	ปานกลาง

* ข้อความทางลบ

ตารางที่ 9 บรรยายาสองการด้านโครงสร้างของพนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 2 หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาไว้อย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ย 3.74 ข้อ 1 หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.66 ข้อ 3 หน้าที่ความรับผิดชอบมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.63 และข้อ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเงินทุนชนชาติมีมากเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.12

ตารางที่ 10 บรรยายการดำเนินการด้านความรับผิดชอบ

(n=260)								
ความรับผิดชอบ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ บรรยาการ
1. หน่วยงานของท่าน มีการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบหรือ มอบหมายอำนาจ การตัดสินใจให้กับ พนักงานในระดับต่างๆ	21 (8.1)	156 (60.0)	62 (23.8)	18 (6.9)	3 (1.2)	3.66	.76	ปานกลาง
2. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายให้ สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่ กำหนดไว้	21 (8.1)	148 (56.9)	72 (27.7)	13 (5.0)	6 (2.3)	3.63	.79	ปานกลาง
3. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านปฏิบัติงานใน หน้าที่อย่างเต็มความ สามารถ	37 (14.2)	153 (58.8)	54 (20.8)	12 (4.6)	4 (1.5)	3.79	.79	สูง
*4. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านปฏิบัติงาน ไม่มี ความรับผิดชอบต่องาน ที่ทำ ขอแค่ให้งานเสร็จ ไปวันๆ	6 (2.3)	25 (9.6)	79 (30.4)	113 (43.5)	37 (14.2)	2.42	.92	ปานกลาง
5. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านสามารถปฏิบัติ งานได้ดี ถึงแม้ว่าจะไม่ ผู้บังคับบัญชามาควบคุม	27 (10.4)	143 (55.0)	66 (25.4)	17 (6.5)	7 (2.7)	3.63	.85	ปานกลาง
รวม						3.43	.45	ปานกลาง

* ข้อความทางลบ

ตารางที่ 10 บรรยายการสำรวจการด้านความรับผิดชอบของพนักงานเงินทุน ธนชาติ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 3 พนักงานในหน่วยงานปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.79 ข้อ 1 มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบหรือมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานในระดับต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ข้อ 2 พนักงานมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และข้อ 4 พนักงานไม่มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ขอแค่ให้งานเสร็จไปวันๆ มีค่าเฉลี่ย 2.42

ตารางที่ 11 บรรยายการสำรวจการด้านการสนับสนุน

(n=260)								
การสนับสนุน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ บรรยาการ
1. ผู้บังคับบัญชาเพื่อน ร่วมงานของท่านให้ ความช่วยเหลือทั้งใน เรื่องงาน และไม่ใช้ เรื่องงาน	39 (15.0)	133 (51.2)	66 (25.4)	14 (5.4)	8 (3.1)	3.69	.89	สูง
2. เมื่อ บง. ธนชาติ มีตำแหน่งว่างก็จะ พิจารณาให้พนักงาน ของเงินทุนธนชาติก่อน	29 (11.2)	86 (33.1)	109 (41.9)	26 (10.0)	10 (3.8)	3.37	.94	ปานกลาง
*3. ลักษณะงานของท่าน เป็นอุปสรรคต่อการ เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อ	24 (9.2)	50 (19.2)	92 (35.4)	89 (34.2)	5 (1.9)	2.99	.99	ปานกลาง
4. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านได้รับการ สนับสนุนให้เข้ารับการ ฝึกอบรมและพัฒนา ความรู้ความสามารถ เป็นประจำ	20 (7.7)	102 (39.2)	84 (32.3)	34 (13.1)	20 (7.7)	3.26	1.03	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n=260)								ระดับ บรรยาการ
การสนับสนุน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
5. พนักงานในหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนให้ มีความก้าวหน้าในการ ทำงาน	24 (9.2)	104 (40.0)	94 (36.2)	23 (8.8)	15 (5.8)	3.38	.97	ปานกลาง
รวม						3.34	.54	ปานกลาง

* ข้อความทางลบ

ตารางที่ 11 บรรยาการของผลการด้านการสนับสนุนพนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 1 ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือทั้งในเรื่องงาน และไม่ใช่เรื่องงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ข้อ 5 พนักงานในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.38 ข้อ 2 เมื่อเงินทุนชนชาติ มีตำแหน่งว่างก็จะพิจารณาให้พนักงานของเงินทุนชนชาติก่อน มีค่าเฉลี่ย 3.37 และข้อ 3 ลักษณะงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อการเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.99

ตารางที่ 12 บรรยายาสององค์การด้านการให้รางวัล

(n=260)								
การให้รางวัล	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ บรรยาการ
1. แม้จะปฏิบัติหน้าที่ใน ความรับผิดชอบดี เพียงใด ท่านก็ไม่เคย ได้รับคำชมเชยจาก ผู้บังคับบัญชาเลย	14 (5.4)	48 (18.5)	78 (30.0)	103 (39.6)	17 (6.5)	2.76	1.00	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักจะชมเชยพนักงาน ที่มีผลงานจากการปฏิบัติ งานดีทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน	10 (3.8)	112 (43.1)	107 (41.2)	25 (9.6)	6 (2.3)	3.36	.80	ปานกลาง
3. บง.ธนาชาติจ่าย ค่าตอบแทน รวมทั้ง สวัสดิการต่างๆ เทียบเท่า กับสถาบันการเงินอื่นๆ	9 (3.5)	47 (18.1)	111 (42.7)	55 (21.2)	38 (14.6)	2.74	1.02	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชามีความ ยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ (ขึ้นเงินเดือน)	15 (5.8)	90 (34.6)	107 (41.2)	29 (11.2)	19 (7.3)	3.20	.97	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชามีความ ยุติธรรม ในการพิจารณา เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	14 (5.4)	83 (31.9)	119 (45.8)	23 (8.8)	21 (8.1)	3.17	.95	ปานกลาง
รวม						3.05	.59	ปานกลาง

ตารางที่ 12 บรรยายการตอบคำถามการให้รางวัลของพนักงานเงินทุนธนชาติ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 2 ผู้บังคับบัญชามักจะชมเชยพนักงานที่มีผลงานจากการปฏิบัติงานดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 ข้อ 4 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ (ขึ้นเงินเดือน) มีค่าเฉลี่ย 3.20 ข้อ 5 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย 3.17 และข้อ 3 เงินทุนธชาติจ่ายค่าตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการต่างๆ เทียบเท่ากับสถาบันการเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.74

ตารางที่ 13 บรรยายการตอบคำถามการยอมรับความขัดแย้ง

(n=260)								
การยอมรับความขัดแย้ง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ บรรายาคส
1. ผู้บังคับบัญชานิยมยอมให้พนักงานได้แย้งในเรื่องงานที่รับผิดชอบ	19 (7.3)	151 (58.1)	65 (25.0)	18 (6.9)	6 (2.3)	3.61	.81	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน แม้จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน	20 (7.7)	145 (55.8)	72 (27.7)	20 (7.7)	3 (1.2)	3.61	.78	ปานกลาง
3. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านจะนำข้อขัดแย้งมาปรึกษาหารือเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน	14 (5.4)	146 (56.2)	78 (30.0)	13 (5.0)	9 (3.5)	3.55	.81	ปานกลาง
รวม						3.59	.69	ปานกลาง

ตารางที่ 13 บรรยายการตอบคำถามการยอมรับความขัดแย้งของพนักงานเงินทุนธนชาติ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 2 และข้อ 1 ผู้บังคับบัญชานิยมยอมให้พนักงานได้แย้งในเรื่องงานที่รับผิดชอบ และผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน แม้จะมีความคิดเห็นที่

แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ข้อ 3 เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านจะนำข้อขัดแย้งมาปรึกษาหารือเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 14 บรรยายการสังเกตการด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(n=260)								
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ บรรยาการ
1. หน่วยงานมีการแจ้ง เป้าหมายในการปฏิบัติ งานให้พนักงานทราบ อย่างทั่วถึงในระดับต่างๆ	23 (8.8)	145 (55.8)	74 (28.5)	15 (5.8)	3 (1.2)	3.65	.76	ปานกลาง
2. หน่วยงานมีการแจ้งวิธี การดำเนินการให้ พนักงานทราบถึง เป้าหมายในการปฏิบัติ งาน	19 (7.3)	158 (60.8)	66 (25.4)	15 (5.8)	2 (.8)	3.68	.72	สูง
3. พนักงานสามารถปฏิบัติ งานได้ตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้	17 (6.5)	162 (62.3)	68 (26.2)	10 (3.8)	3 (1.2)	3.69	.70	สูง
รวม						3.67	.62	สูง

ตารางที่ 14 บรรยายการสังเกตการด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 3 พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ข้อ 2 หน่วยงานมีการแจ้งวิธีการดำเนินการให้พนักงานทราบถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 และข้อ 1 หน่วยงานมีการแจ้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงในระดับต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 15 บรรยายาสององค์การด้านความเป็นหนึ่งเดียวขององค์การ

						(n=260)		ระดับ บรรยาการ
ความเป็นหนึ่งเดียว ขององค์การ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	
1. ในหน่วยงานของท่านมี บรรยาการในการทำงาน ที่เป็นมิตร มีน้ำใจต่อกัน	54 (20.8)	127 (48.8)	58 (22.3)	15 (5.8)	6 (2.3)	3.80	.91	สูง
2. ทุกคนในหน่วยงานของ ท่านรู้จักและมีความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน	40 (15.4)	127 (48.8)	68 (26.2)	17 (6.5)	8 (3.1)	3.66	.92	ปานกลาง
3. ท่านและเพื่อนร่วมงาน เต็มใจให้ความร่วมมือใน กิจกรรมของหน่วยงาน	37 (14.2)	157 (60.4)	57 (21.9)	5 (1.9)	4 (1.5)	3.83	.74	สูง
4. พนักงานในหน่วยงาน รู้สึกว่าคุณเป็นส่วน หนึ่งของ บง.ธนาคาร	26 (10.0)	133 (51.2)	78 (30.0)	13 (5.0)	10 (3.8)	3.58	.88	ปานกลาง
5. พนักงานในหน่วยงาน ทุกคนรักใคร่กลมเกลียว กัน	35 (13.5)	119 (45.8)	83 (31.9)	11 (4.2)	12 (4.6)	3.69	.72	สูง
รวม						3.69	.72	สูง

ตารางที่ 15 บรรยายาสององค์การด้านความเป็นหนึ่งเดียวขององค์การของพนักงานเงินทุน
ธนาคาร สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 3 ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมของ
หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.83 ข้อ 1 มีบรรยาการในการทำงานที่เป็นมิตร มีน้ำใจต่อกัน มีค่าเฉลี่ย 3.80
ข้อ 5 พนักงานในหน่วยงานทุกคนรักใคร่กลมเกลียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.69 และข้อ 4 รู้สึกว่าคุณเป็นส่วน
หนึ่งของเงินทุนธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 16 บรรยายาสององค์การด้านการเปลี่ยนแปลงองค์การ

(n=260)								
การเปลี่ยนแปลงองค์การ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ บรรายาศ
1. หน่วยงานของท่านได้มี การแจ้งพนักงานได้ ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เกิดขึ้นใน บง.ธนาชาติ	20 (7.7)	138 (53.1)	74 (28.5)	24 (9.2)	4 (1.5)	3.56	.82	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านได้มี การเตรียมความพร้อม ให้แก่พนักงานทุกครั้ง ที่มีการเปลี่ยนแปลง	8 (3.1)	116 (44.6)	108 (41.5)	23 (8.8)	5 (1.9)	3.38	.76	ปานกลาง
*3. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านส่วนใหญ่มี ปัญหาในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการนำเทคโนโลยี ใหม่ๆ มาใช้	12 (4.6)	66 (25.4)	103 (39.6)	72 (27.7)	7 (2.7)	3.01	.90	ปานกลาง
4. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านสามารถปฏิบัติ งานได้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น เมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงขั้นตอน การปฏิบัติงาน	13 (5.0)	124 (47.7)	112 (43.1)	10 (3.8)	1 (.4)	3.53	.67	ปานกลาง
รวม						3.37	.52	ปานกลาง

* ข้อความทางลบ

ตารางที่ 16 บรรยายการสำรวจการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การของพนักงานเงินทุนธนชาติ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 1 มีการแจ้งพนักงานได้ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นใน เงินทุนธนชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ข้อ 4 สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ข้อ 2 มีการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงาน ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 3.38 และข้อ 3 มีปัญหาในการปฏิบัติงานเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.01

ตารางที่ 17 บรรยายการสำรวจการโดยรวมของพนักงานเงินทุนธนชาติ

(n=260)			
บรรยายการสำรวจการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับบรรยายการ
1. โครงสร้างองค์การ	3.29	.55	ปานกลาง
2. ความรับผิดชอบ	3.43	.45	ปานกลาง
3. การสนับสนุน	3.34	.54	ปานกลาง
4. การให้รางวัล	3.05	.59	ปานกลาง
5. การยอมรับความขัดแย้ง	3.59	.69	ปานกลาง
6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.67	.62	สูง
7. ความเป็นหนึ่งเดียวขององค์การ	3.69	.72	สูง
8. การเปลี่ยนแปลงองค์การ	3.37	.52	ปานกลาง
รวม	3.41	.40	ปานกลาง

ตารางที่ 17 บรรยายการสำรวจการของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยการรับรู้เรื่องด้านความเป็นหนึ่งเดียวขององค์การ มีค่าเฉลี่ย 3.69, มาตรฐานการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67, การยอมรับความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ย 3.59, ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.43 การเปลี่ยนแปลงองค์การ มีค่าเฉลี่ย 3.37, การสนับสนุน มีค่าเฉลี่ย 3.34, โครงสร้างองค์การ มีค่าเฉลี่ย 3.29 และการให้รางวัล มีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันองค์กรเป็นความคิดหรือความรู้สึกของพนักงานเงินทุนชนชาติในสำนักงานใหญ่ ที่แสดงออกทางพฤติกรรมในทางที่ดีหรือไม่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร การวิเคราะห์จำแนกรายข้อ แสดงไว้ตามตารางที่ 18, 19, 20 และ 21 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และยอมรับค่านิยมขององค์กร

(n=260)								
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและ ยอมรับค่านิยมขององค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
1. ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ (VISION) ของ บง. ชนชาติ เป็นวิสัยทัศน์ที่ เหมาะสมในสภาวะ ปัจจุบัน	29 (11.2)	137 (52.7)	80 (30.8)	11 (4.2)	3 (1.2)	3.68	.77	สูง
2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย วิธีปฏิบัติงานของ บง. ชนชาติ	20 (7.7)	122 (46.9)	89 (34.2)	25 (9.6)	4 (1.5)	3.49	.83	ปานกลาง
3. ท่านพยายามปรับความ ต้องการส่วนตัวให้ สอดคล้องกับเป้าหมาย ของ บง.ชนชาติ	17 (6.5)	174 (66.9)	61 (23.5)	8 (3.1)		3.76	.60	สูง
*4. กฎระเบียบต่างๆ ของ บง.ชนชาติสร้างปัญหา มากกว่าแก้ปัญหา	14 (5.4)	57 (21.9)	129 (49.6)	50 (19.2)	10 (3.8)	3.05	.88	ปานกลาง

ตารางที่ 18 (ต่อ)

(n=260)								
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและ ยอมรับค่านิยมขององค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
5. ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นพนักงาน บง. ธนชาติ	47 (18.1)	152 (58.5)	46 (17.7)	10 (3.8)	4 (1.5)	3.88	.80	สูง
6. ท่านจะชี้แจงกล่าวแก้ไข หากได้ยินบุคคลอื่น กล่าวถึง บง.ธนชาติ ใน ทางเสียหาย เสื่อมเสีย	38 (14.6)	144 (55.4)	66 (25.4)	10 (3.8)	2 (.8)	3.79	.76	สูง
7. ท่านจะพูดถึง บง.ธนชาติ ให้บุคคลอื่นได้ฟังเสมอ ว่าเป็นองค์กรที่น่า ทำงานด้วย	29 (11.2)	127 (48.8)	79 (30.4)	21 (8.1)	4 (1.5)	3.60	.84	ปานกลาง
รวม						3.61	.46	ปานกลาง

* ข้อความทางลบ

ตารางที่ 18 ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และยอมรับค่านิยมขององค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 5 ภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นพนักงาน เงินทุนธนชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ข้อ 6 ชี้แจงกล่าวแก้ไขหากได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงเงินทุนธนชาติ ในทางเสียหาย เสื่อมเสีย มีค่าเฉลี่ย 3.79 ข้อ 3 พยายามปรับความต้องการส่วนตัวให้สอดคล้องกับเป้าหมายของ เงินทุนธนชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และข้อ 4 กฎระเบียบต่างๆ ของ เงินทุนธนชาติสร้างปัญหามากกว่าแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบ

ตารางที่ 19 ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก
เพื่อประโยชน์ขององค์กร

(n=260)

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
1. ท่านทุ่มเทให้กับการ ปฏิบัติงาน แม้ว่าจะได้ รับค่าตอบแทนไม่มากนัก	36 (13.8)	151 (58.1)	52 (20.0)	16 (6.2)	5 (1.9)	3.75	.83	สูง
2. ท่านทุ่มเทความพยายาม อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติ งาน เพื่อ บง.ชนชาติ บรรลุป้าหมายที่วางไว้	36 (13.8)	168 (64.6)	42 (16.2)	12 (4.6)	2 (.8)	3.86	.73	สูง
3. ถ้างานไม่เสร็จท่านมัก จะนำงานของ บง. ชนชาติ กลับไปทำต่อ ที่บ้านเสมอ	20 (7.7)	99 (38.1)	81 (31.2)	49 (18.8)	11 (4.2)	3.26	.99	ปานกลาง
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติ งานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมา ปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม	40 (15.4)	119 (45.8)	70 (26.9)	24 (9.2)	7 (2.7)	3.61	.94	ปานกลาง
รวม						3.62	.64	ปานกลาง

ตารางที่ 19 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 2 ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเงินทุนชนชาติบรรลุป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ข้อ 1 ทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนไม่มากนัก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ข้อ 4 เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม มีค่าเฉลี่ย 3.61 และ ข้อ 3 ถ้างานไม่เสร็จท่านมักจะนำงานของ เงินทุนชนชาติ กลับไปทำต่อที่บ้านเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.26

ตารางที่ 20 ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่ง
การเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

(n=260)								
ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ในการคงไว้ซึ่งการเป็น สมาชิกภาพในองค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
1. เมื่อทำงานนานขึ้น ท่าน รู้สึกผูกพันต่อ บง. ชนชาติมากขึ้น	39 (15.0)	142 (54.6)	63 (24.2)	9 (3.5)	7 (2.7)	3.75	.84	สูง
2. ท่านไม่คิดจะลาออกจาก บง.ชนชาติ แม้ว่าจะมี โอกาสไปทำงานอื่นที่มี ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า	16 (6.2)	44 (16.9)	132 (50.8)	33 (12.7)	35 (13.5)	2.89	1.03	ปานกลาง
3. ท่านยินดีหากจะต้องมี การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ รับผิดชอบ เพื่อความ เหมาะสมของ บง. ชนชาติ	25 (9.6)	150 (57.7)	73 (28.1)	7 (2.7)	5 (1.9)	3.70	.75	สูง
4. การลาออกจาก บง. ชนชาติในขณะนี้ เป็น เรื่องยาก แม้ว่าจะเป็น ความต้องการของท่าน ก็ตาม	13 (5.0)	82 (31.5)	104 (40.0)	44 (16.9)	17 (6.5)	3.11	.96	ปานกลาง
5. จากประสบการณ์ที่ได้ ทำงานกับ บง.ชนชาติ ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วน หนึ่งของ บง. ชนชาติ	35 (13.5)	143 (55.0)	62 (23.8)	9 (3.5)	11 (4.2)	3.70	.89	สูง
รวม						3.43	.63	ปานกลาง

ตารางที่ 20 ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ข้อ 1 เมื่อทำงานนานขึ้น รู้สึกผูกพันต่อเงินทุนธนชาติมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.75 ข้อ 3 ยินดีหากจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสมของเงินทุนธนชาติ ข้อ 5 จากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับเงินทุนธนชาติ ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของเงินทุนธนชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ ข้อ 2 ไม่คิดจะลาออกจากเงินทุนธนชาติ แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ย 2.89

ตารางที่ 21 ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานเงินทุนธนชาติ

(n=260)

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร	3.61	.46	ปานกลาง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.62	.64	ปานกลาง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.43	.63	ปานกลาง
รวม	3.56	.44	ปานกลาง

ตารางที่ 21 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.62 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.61 และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยนี้เป็นการเปรียบเทียบความผูกพันองค์กร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติ และการรับรู้บรรยากาศองค์กร กับความผูกพันองค์กร สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังตารางที่ 22-41 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานเงินทุนธนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

(n=260)						
ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความผูกพันต่อองค์กร	3.56	.48	3.56	.41	.04	.97

ตารางที่ 22 พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน

(n=260)						
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.61	.53	2.75	.04*
	ภายในกลุ่ม	255	49.72	.19		
	รวม	258	51.33			

* ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 23 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำแนกตามอายุโดยวิธีการของ Scheffe'

อายุ	อายุ			
	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-40 ปี	มากกว่า 41 ปี
น้อยกว่า 25 ปี				
25-35 ปี				
36-40 ปี				
41 ปีขึ้นไป				

*

ตารางที่ 24 พนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี มีความความผูกพันองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร จำแนกตามอายุโดยวิธีการของ Scheffe'

อายุ	อายุ			
	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-40 ปี	มากกว่า 41 ปี
น้อยกว่า 25 ปี				
25-35 ปี				
36-40 ปี				
41 ปีขึ้นไป		*		

ตารางที่ 25 พนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี มีความความผูกพันองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันเป็นรายคู่ ไม่มีคู่ที่มีอายุต่างกัน ที่มีความผูกพันโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

(n=260)		
อายุ	$\bar{X}$	S.D.
- ความผูกพันต่อองค์กร		
น้อยกว่า 25 ปี	3.53	.35
25-35 ปี	3.53	.44
36-40 ปี	3.50	.50
41 ปีขึ้นไป	3.74	.39

ตารางที่ 26 (ต่อ)

(n=260)		
อายุ	$\bar{X}$	S.D.
- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร		
น้อยกว่า 25 ปี	3.61	.40
25-35 ปี	3.57	.49
36-40 ปี	3.56	.48
41 ปีขึ้นไป	3.81	.36
- ความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร		
น้อยกว่า 25 ปี	3.54	.49
25-35 ปี	3.67	.62
36-40 ปี	3.51	.79
41 ปีขึ้นไป	3.69	.59
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็น สมาชิกภาพในองค์กร		
น้อยกว่า 25 ปี	3.42	.46
25-35 ปี	3.37	.68
36-40 ปี	3.40	.69
41 ปีขึ้นไป	3.70	.46

ตารางที่ 26 พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.74 อายุน้อยกว่า 25 ปี และ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.53 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.69 และ 3.70 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ที่มีการศึกษาต่างกัน

(n=260)						
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	.66	3.37	.03*
	ภายในกลุ่ม	256	50.01	.19		
	รวม	258	51.33			

ตารางที่ 27 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำแนกตามการศึกษา โดยวิธีการของ Scheffe'

การศึกษา	การศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี			
ปริญญาตรี			
สูงกว่าปริญญาตรี		*	

ตารางที่ 28 พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความความผูกพัน ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างกับพนักงานที่ศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อการของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร จำแนกตามการศึกษาโดยวิธีการของ Scheffe *

การศึกษา	การศึกษา	
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี		
ปริญญาตรี	*	
สูงกว่าปริญญาตรี		

ตารางที่ 29 พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความความผูกพันต่อการด้านความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกับพนักงานที่ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อการของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา (n=260)

การศึกษา	$\bar{X}$	S.D.
ความผูกพันต่อการ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.38	.48
ปริญญาตรี	3.59	.43
สูงกว่าปริญญาตรี	3.42	.45

ตารางที่ 30 (ต่อ)

(n=260)		
การศึกษา	$\bar{X}$	S.D.
- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.68	.40
ปริญญาตรี	3.64	.46
สูงกว่าปริญญาตรี	3.44	.46
- ความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ ขององค์กร		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.02	.66
ปริญญาตรี	3.65	.64
สูงกว่าปริญญาตรี	3.60	.60
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็น สมาชิกภาพในองค์กร		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.24	.64
ปริญญาตรี	3.47	.62
สูงกว่าปริญญาตรี	3.26	.66

ตารางที่ 30 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่จำแนกตามการศึกษา พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรค่าเฉลี่ย 3.59 ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.38 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาทางด้าน พนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.65 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรค่าเฉลี่ย 3.47

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานเงินทุนชนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

(n=260)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	.93	.31	1.57	.19
	ภายในกลุ่ม	255	50.39	.19		
	รวม	258	51.33			

ตารางที่ 31 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n=260)						
ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพการสมรส				t	P
	โสด		สมรส			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.53	.45	3.61	.42	1.22	.22

* ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 32 พนักงานที่โสดและสมรสมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานเงินทุนชนชาติในสำนักงานใหญ่ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(n=260)						
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.50	.75	3.85	.02*
	ภายในกลุ่ม	256	49.83	.19		
	รวม	258	51.33			

* ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 33 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่
จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีการของ Scheffe'

ระยะเวลาในการทำงาน	ระยะเวลาในการทำงาน		
	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี			
5 – 10 ปี			
10 ปีขึ้นไป		*	

ตารางที่ 34 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีการของ Scheffe'

ระยะเวลาในการทำงาน	ระยะเวลาในการทำงาน		
	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี			
5 – 10 ปี			
10 ปีขึ้นไป	*	*	

ตารางที่ 35 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี

ตารางที่ 36 เปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีการของ Scheffe'

ระยะเวลาในการทำงาน	ระยะเวลาในการทำงาน		
	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี			
5 – 10 ปี			
10 ปีขึ้นไป		*	

ตารางที่ 36 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

	(n=260)	
ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.
- ความผูกพันต่อองค์กร		
น้อยกว่า 5 ปี	3.54	.40
5 – 10 ปี	3.46	.51
10 ปีขึ้นไป	3.70	.47
- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		
น้อยกว่า 5 ปี	3.57	.47
5 – 10 ปี	3.56	.44
10 ปีขึ้นไป	3.80	.42
- ความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร		
น้อยกว่า 5 ปี	3.64	.58
5 – 10 ปี	3.56	.81
10 ปีขึ้นไป	3.63	.68
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร		
น้อยกว่า 5 ปี	3.43	.54
5 – 10 ปี	3.24	.89
10 ปีขึ้นไป	3.62	.58

ตารางที่ 37 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.70 น้อยกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.46 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.62 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความผูกพันในด้านความความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.64

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานเงินทุนชนชาติในสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n=260)						
ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.56	.28	1.42	.24
	ภายในกลุ่ม	256	50.76	.19		
	รวม	258	51.33			

* ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 38 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงานและบรรยากาศองค์การของพนักงานเงินทุนธนชาติ
ในสำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะงานของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์
กับความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 39 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์การ							
	ความเชื่อมั่น		ความเต็มใจ		ความปรารถนา		โดยรวม	
	r	P	r	P	r	P	r	P
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.41*	.000	.30*	.000	.27*	.000	.42*	.000
ความมีอิสระในการทำงาน	.25*	.000	.07	.000	.12*	.04	.19*	.001
ความหลากหลายของงาน	.30*	.000	.22*	.000	.24*	.000	.33*	.000
ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน	.26*	.000	.25*	.000	.11	.06	.26*	.000
งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น	.31*	.000	.31*	.000	.26*	.000	.36*	.000
ผลป้อนกลับของงาน	.20*	.001	.15*	.000	.27*	.000	.20*	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 39 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้
มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความ
สัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .42$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .41$ ความ
เต็มใจ ค่า $r = .30$ และความปรารถนา ค่า $r = .27$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำ
ในทิศทางเดียวกัน และเมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน

ปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .19$
และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .25$ และความปรารถนา ค่า $r = .12$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ในทิศทางเดียวกัน

ด้านความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .33$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .30$ ความเต็มใจ ค่า $r = .22$ และความปรารถนา ค่า $r = .24$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .26$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .26$ และความเต็มใจ ค่า $r = .25$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .36$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .31$ ความเต็มใจ ค่า $r = .31$ และความปรารถนา ค่า $r = .26$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

ผลป้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .20$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .20$ ความเต็มใจ ค่า $r = .15$ และความปรารถนา ค่า $r = .27$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.2 บรรยายการของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 40 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาสององค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่

บรรยากาสององค์การ	ความผูกพันต่อองค์กร							
	ความเชื่อมั่น		ความเต็มใจ		ความปรารถนา		โดยรวม	
	r	P	r	P	r	P	r	P
บรรยากาสององค์การ	.59*	.000	.34*	.000	.45*	.000	.60*	.000
1. โครงสร้างองค์การ	.22*	.000	.17*	.005	.10	.080	.21*	.001
2. ความรับผิดชอบ	.27*	.000	.19*	.002	.17*	.005	.27*	.000
3. การสนับสนุน	.46*	.000	.21	.001	.33	.000	.44*	.000
4. การให้รางวัล	.43*	.000	.17*	.006	.34*	.000	.41*	.000
5. การยอมรับความขัดแย้ง	.44*	.000	.31*	.000	.31*	.000	.45*	.000
6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	.44*	.000	.22*	.000	.23*	.000	.38*	.000
7. ความเป็นหนึ่งเดียวขององค์การ	.47*	.000	.33*	.000	.41*	.000	.52*	.000
8. การเปลี่ยนแปลงองค์การ	.42*	.000	.24*	.000	.40*	.000	.46*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 40 ปัจจัยด้านบรรยากาสององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .60$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .59$ ความเต็มใจ ค่า $r = .34$ และความปรารถนา ค่า $r = .45$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำในทิศทางเดียวกัน และเมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน

โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .21$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .22$ และความเต็มใจ ค่า $r = .17$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .27$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .27$ ความเต็มใจ ค่า $r = .19$ ความปรารถนา ค่า $r = .17$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

การสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .44$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .46$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

การให้รางวัล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .41$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .43$ ความเต็มใจ ค่า $r = .17$ ความปรารถนา ค่า $r = .34$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำในทิศทางเดียวกัน

การยอมรับความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .45$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .44$ ความเต็มใจ ค่า $r = .31$ ความปรารถนา ค่า $r = .31$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำในทิศทางเดียวกัน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .38$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .44$ ความเต็มใจ ค่า $r = .22$ ความปรารถนา ค่า $r = .23$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำในทิศทางเดียวกัน

ความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .52$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .47$ ความเต็มใจ ค่า $r = .33$ ความปรารถนา ค่า $r = .41$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำในทิศทางเดียวกัน

การเปลี่ยนแปลงองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ค่า $r = .46$ และด้านความเชื่อมั่น ค่า $r = .42$ ความเต็มใจ ค่า $r = .24$ ความปรารถนา ค่า $r = .40$ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 41 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญ	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
1. เพศ	.97		✓
2. อายุ	.04	✓	
3. ระดับการศึกษา	.03	✓	
4. อัตราเงินเดือน	.19		✓
5. สถานภาพการสมรส	.22		✓
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ	.02	✓	
7. ระดับตำแหน่ง	.24		✓
8. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.001	✓	
9. การรับรู้บรรยากาศองค์การ	.001	✓	

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ สามารถพิจารณาได้ดังนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ตามลักษณะส่วนบุคคลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มประชากร คือ พนักงานเงินทุนธนชาติที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ณ เดือนกรกฎาคม 2548 จำนวน 260 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรในการวิจัยและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ลักษณะงาน

พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานเงินทุนธนชาติ สำนักงานใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับสูง 2 ด้าน คือ ความเข้าใจกระบวนการทำงาน และงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์ และระดับปานกลาง คือ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน และผลป้อนกลับของงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความมีอิสระในการทำงาน พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ เป็นองค์การขนาดใหญ่ มีการมอบหมายงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ที่ทุกคนปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้สามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายในกรอบกระเปาะของ เงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ (ข้อ 4) และสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ แต่ยังคงขาดโอกาสนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ข้อ 3) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความมีอิสระในการทำงานจึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความหลากหลายในงาน เงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ถือว่าเป็นงานที่ต้องบริการลูกค้า และลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานที่ซ้ำกันทุกวัน เป็นงานจำเจที่เหมือนกันในแต่ละวัน โดยงานที่ทำอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายๆ ด้านประกอบกัน และก็ยังเป็นงานที่น่าสนใจ เพราะมีความหลากหลายในการให้บริการให้กับลูกค้าที่มีหลากหลายในแต่ละวัน (ข้อ 3) การที่เป็นงานที่ทำซ้ำกันในแต่ละวัน จึงทำให้งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีการใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา (ข้อ 1) น้อยลง ดังนั้น ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความหลากหลายในงาน จึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงาน ระบบงานเงินทุนธนาชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีขั้นตอน และกระบวนการตามลำดับของงาน ที่มีความเด่นชัด และแน่นอน ที่พนักงานที่ทำงานต้องเข้าใจ ถึงขั้นตอน จึงจะทำงานไปด้วยกันได้ดี ที่พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอกับงานที่ได้รับ มอบหมาย ถึงแม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ยังไม่เคยทำมาก่อน แต่สามารถนำแนวทางในการปฏิบัติงานแบบเดิมมาใช้ได้อย่างเหมาะสม และทั้งนี้ พนักงานทุกคนต้องทราบวัตถุประสงค์ ในการได้รับมอบหมายงานทุกครั้ง เพื่อจะได้กำหนดกระบวนการและวิธีการที่เหมาะสม จึงทำให้ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานอยู่ในระดับสูง

ด้านงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น เนื่องจากงานที่ทำเป็นงานด้านบริการที่ต้อง พบปะลูกค้าทุกวัน ที่พนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมกันในการบริการ ดังนั้น ทุกคนจึงต้องให้ ความร่วมมือ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการให้บริการ และเป็นการทำให้การติดต่อประสานงาน กับคนอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเป็นไปได้ด้วยดี และนอกจากนี้ การติดต่อประสานงาน พนักงานยังเห็นว่าเป็นงานที่ทำท่าย และต้องรับผิดชอบในงานนั้น ที่เป็งานที่ต้องประสานงาน กับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอก เงินทุนธนาชาติ ในสำนักงานใหญ่ แต่ทั้งนี้พนักงานยังต้อง แก้ปัญหาเองโดยลำพัง เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ที่มีใ้เรื่องเกี่ยวกับการพบปะสังสรรค์กับ ผู้จึงทำให้พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับ ผู้อื่น อยู่ในระดับสูง

ด้านผลป้อนกลับของงาน เนื่องจากว่าพนักงานเงินทุนธนาชาติ ในสำนักงานใหญ่ มี ความเห็นว่าถ้าได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นการชม หรือการติชม เพื่อนำเอาข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขตนเองในการปฏิบัติงาน (ข้อ 2) โดยที่พนักงานเองจะได้รับการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง (ข้อ 4) ซึ่งใน 1 ปี จะมีการประเมินผลเพียงครั้งเดียว ซึ่งเป็นการแจ้งผลการประเมิน เพื่อการเลื่อนตำแหน่ง หรือขึ้น เงินเดือนเท่านั้น แต่พนักงานมีโอกาสดำรับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านน้อยมาก (ข้อ 1) โดยเฉพาะในเรื่องการปฏิบัติงาน และที่ต้องมีการปรับปรุง จึงทำให้พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผลป้อนกลับของงาน อยู่ในระดับปานกลาง

บรรยากาศองค์กร

พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ส่วนโครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบ การสนับสนุน การให้รางวัล การยอมรับความขัดแย้ง และการเปลี่ยนแปลงองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านดังนี้

ด้านโครงสร้างองค์กร จากการศึกษาเงินทุนชนชาติเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีสายการบังคับบัญชาหลายระดับชั้น และเป็นงานด้านการบริการ จึงต้องมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาไว้อย่างเป็นระบบ โดยมีระดับผู้บริหาร และลดหลั่นลงมาตามตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ที่มีการกำหนดโครงสร้างในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนที่พนักงานสามารถเข้าใจได้ง่าย (ข้อ 1) นอกจากนี้ในการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงาน ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน (ข้อ 3) จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นถึงโครงสร้างองค์กรในระดับปานกลาง แต่โครงสร้างที่กำหนดไว้ดังกล่าว พนักงานเห็นว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า

ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องมาจากการปฏิบัติงาน พนักงานจะได้รับมอบหมายทั้งหน้าที่ และอำนาจความรับผิดชอบพร้อมๆ กัน (ข้อ 1) เพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ จึงทำให้พนักงานในหน่วยงานปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถตามการกระจายอำนาจความรับผิดชอบหรือมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานในระดับต่างๆ (ข้อ 5) ทั้งนี้ พนักงานเองยังมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดไว้ (ข้อ 2) แต่ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานในธนาคารที่ยังมีลักษณะที่เป็นการงานที่ทำเหมือนกันทุกๆ วัน มีลักษณะที่เป็นงานทำประจำทุกวัน จึงทำให้พบว่าพนักงานไม่มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ขอแค่ให้งานเสร็จไปวันๆ เท่านั้น (ข้อ 4)

ด้านการสนับสนุน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเมื่อพนักงานได้เข้ามาทำงานที่เงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ทางหน่วยงานก็จะมีการอบรม และปฐมนิเทศเบื้องต้น ถึงงานที่ต้องทำ และอำนาจหน้าที่ในการทำงาน การให้บริการลูกค้า รวมถึงนโยบายต่างๆ ของเงินทุน ชนชาติ (ข้อ 4) และการเข้าทำงานต้องทำงานร่วมกับคนจำนวนมากที่เป็นเพื่อนร่วมงาน เมื่องานมีปัญหา

หรืองานมากเกินไป ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานก็จะให้ความช่วยเหลือทั้งในเรื่องงาน และไม่ใช่ว่าเรื่องงาน และนโยบายของเงินทุนชนชาติ คือ การเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนในแต่ละปี จึงทำให้พบว่า พนักงานในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน (ข้อ 5) และเมื่อเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีตำแหน่งว่างก็จะพิจารณาให้พนักงานของเงินทุนชนชาติก่อน (ข้อ 2) แต่ทั้งนี้พนักงานยังเห็นว่า ลักษณะงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อการเข้ารับการฝึกอบรมศึกษาต่อ (ข้อ 3)

ด้านการให้รางวัล การให้รางวัลของเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ จะเห็นได้ว่าเป็นการเน้นในการที่ผู้บังคับบัญชามักจะชมเชยพนักงานที่มีผลงานจากการปฏิบัติงานดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมากกว่าค่าตอบแทน และสวัสดิการ (ข้อ 2) และเห็นว่า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบในการขึ้นเงินเดือน (ข้อ 4) เนื่องจากต้องมีการประเมินผลประจำปี และการประเมินผลก็มีการกำหนดเงื่อนไขที่ชัดเจน จึงทำให้พบว่าผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (ข้อ 5) แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นแล้ว พนักงานยังเห็นว่าเงินทุนชนชาติจ่ายค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ เทียบเท่ากับสถาบันการเงิน (ข้อ 3) ดังนั้น บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลจึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการยอมรับความขัดแย้ง การทำงานของเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็น ในการชี้แจงนำเสนอแนวทาง เพื่อการปรับปรุงองค์การและการทำงานให้ดีขึ้น (ข้อ 1) ดังจะเห็นได้ว่า ผู้บังคับบัญชายินยอมให้พนักงานได้ข้อขัดแย้งในเรื่องงานที่รับผิดชอบ และผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน แม้จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน (ข้อ 2) และเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านจะนำข้อขัดแย้งมาปรึกษาหารือเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน (ข้อ 3) แต่อย่างไรก็ตามปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น การตัดสินใจขั้นสุดท้ายอยู่ที่ผู้บังคับบัญชาท่านนั้น ดังนั้น บรรยากาศองค์การด้านการยอมรับความขัดแย้งจึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ลักษณะการทำงานของเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ เน้นการให้บริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพ เนื่องจากมีบริษัทที่เป็นคู่แข่งจำนวนมาก จึงต้องมีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การกำหนดมาตรฐานจึงทำให้พบว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ข้อ 3) และนอกจากนี้หน่วยงานยังต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยมีการแจ้งวิธีการดำเนินการให้พนักงาน

ทราบถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ข้อ 1) และหน่วยงานมีการแจ้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงในระดับต่างๆ อยู่สม่ำเสมอ เพื่อพนักงานมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น การรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานจึงอยู่ในระดับสูง

ด้านความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร อยู่ในระดับสูง เนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ มีพนักงานที่หลากหลายที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน ทำให้การทำงานร่วมกันได้นั้นต้องสร้างให้เกิดความเป็นหนึ่งในองค์กร จึงจะทำให้องค์กรไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้ ดังนั้น เงินทุนธนาชาติจึงต้องมีการกำหนดนโยบายและกิจกรรมต่างๆ ที่พนักงานต้องทำร่วมกัน จึงทำให้พบว่าท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมของหน่วยงาน มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีน้ำใจต่อกัน (ข้อ 2) และพนักงานในหน่วยงานทุกคนรักใคร่กลมเกลียวกัน (ข้อ 4) แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าพนักงานจะรับรู้ว่ามีบรรยากาศที่เป็นมิตร และมีความกลมเกลียวกันในการทำงาน แต่ก็ยังพบว่าพนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของ เงินทุนธนาชาติ ในระดับที่น้อยที่สุด

ด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร เนื่องจากสภาพการแข่งขัน และสภาพทางเศรษฐกิจ และความรวดเร็วของข่าวสาร ทำให้เงินทุนธนาชาติต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรตลอดเวลา แข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ ทั้งนี้ ในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งก็ได้มีการแจ้งพนักงานได้ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง (ข้อ 1) และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ข้อ 4) และมีการเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง (ข้อ 2) โดยมีการออกหนังสือเวียน การประชุม เป็นต้น แต่ทั้งนี้ก็ยังพบปัญหาในการปฏิบัติงาน เมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ (ข้อ 3) ที่พนักงานยังอาจไม่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัย ดังนั้นการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร จึงอยู่ในระดับปานกลาง

ความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานเงินทุนธนาชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานเงินทุนธนาชาติ สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ เต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

รองลงมา คือ เชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร และ
ปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร เมื่อพิจารณารายด้านดังนี้

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร
ของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ เนื่องจากองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการ ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมีการกำหนด
กลยุทธ์ เป้าหมายที่แน่นอน และพนักงานทุกคนต้องรับทราบและนำมาปฏิบัติ เพื่อให้องค์กร
บรรลุถึงเป้าหมายร่วมกัน การดำเนินการดังกล่าว ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคามภูมิใจที่จะบอกใครๆ
ว่าเป็นพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ (ข้อ 7) โดยพร้อมที่จะชี้แจงกล่าวแก่ไขหากได้ยิน
บุคคลอื่นกล่าวถึงเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ในทางเสียหาย เสื่อมเสีย และพยายามปรับ
ความต้องการส่วนตัวให้สอดคล้องกับเป้าหมายของเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ (ข้อ 2) แต่
ทั้งนี้ ในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ดังกล่าวได้มีการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ ไว้มากมาย (ข้อ 4)
ซึ่งกฎระเบียบต่างๆ ของเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง
เท่านั้น ดังนั้น ทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยม
ขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร จากการ
เงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ต้องมีการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงองค์กร การลดขั้นตอนการ
ปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพ และมีความ
รวดเร็วมากขึ้นนั้น ทำให้พนักงานได้ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเงินทุน
ธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (ข้อ 3) โดยการทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานที่ได้
รับมอบหมายอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนไม่มากนัก และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ
แม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม (ข้อ 4) ซึ่งแสดงถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
ที่ได้รับมอบหมายของพนักงาน แต่การทำงานของพนักงานก็ย่อมมีเรื่องการทำงานที่เป็นส่วนตัว
ความต้องการพักผ่อน เมื่อกลับบ้าน จึงทำให้พบว่า จะไม่นำงานของเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่
กลับไปทำต่อที่บ้าน ซึ่งทำให้พบว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อ
ประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร การที่พนักงานได้ทำงานกับองค์กรมาช่วงระยะเวลาหนึ่ง แม้ว่าจะเป็นเวลาที่ไม่นาน ที่อาจทำให้พนักงานรู้สึกพอใจในการทำงานอยู่ในองค์กร รวมถึงนโยบายต่างๆ ของเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ การที่ทำงานนานๆ จึงทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อ เงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มากขึ้น และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสมของเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ การที่พนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ประกอบกับการวิตกในเรื่องการลดจำนวนพนักงาน การลาออกที่อาจไม่สามารถหางานได้ง่ายในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่อาจเป็นผลเสียมากกว่าผลดี จึงทำให้พนักงานพนักงานไม่คิดจะลาออกจากเงินทุนธนชาติ (ข้อ 4) แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า (ข้อ 2) จึงทำให้พบว่าพนักงานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

สมมติฐานที่ 1 พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ได้มา ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่า 15,000 บาท และสัดส่วนเพศชายและหญิงที่ใกล้เคียงกัน ที่อาจทำให้มีความผูกพันในองค์กรที่ใกล้เคียงกัน จากการทำงานกับองค์กรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่น้อยกว่า 5 ปี จึงทำให้ทั้งเพศชายและหญิงมีความรู้สึกว่าการทำงานที่เงินทุนธนชาติมีความมั่นคง มีเกียรติ และภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นพนักงานเงินทุนธนชาติ และพร้อมที่ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ที่ใกล้เคียงกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุมาก จะมีการเรียนรู้และมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์การ และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่วนมากจะได้รับเงินเดือน และตำแหน่งที่สูงแล้ว การลาออกไปทำที่อื่น อาจไม่ใช่เป็นทางเลือกที่ดี แต่ถ้การลาออกเพื่อการประกอบธุรกิจส่วนตัวก็อาจเป็นทางเลือกหนึ่งที่พนักงานที่มีอายุมากต้องการเมื่อเกษียณอายุการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่ศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมีน้อยกว่า การทำงานมีลักษณะเป็นงานทำประจำ เช่น การเบิก ถอน เงิน การจัดเตรียมเอกสาร และบริการลูกค้าโดยทั่วไป เมื่อลูกค้ามีปัญหาที่จะส่งมอบต่อให้หัวหน้าต่อไป และนอกจากนี้ สถาบันการเงินถือเป็นองค์การที่มีความมั่นคง เงินเดือนที่ได้รับก็เพียงพอ และได้รับอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ไม่คิดที่จะลาออกจากเงินทุนชนชาติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานอาจที่มีเงินเดือนต่างกัน ย่อมมีหน้าที่รับผิดชอบในงานที่ต่างกัน พนักงานที่ได้รับเงินสูงต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากกว่า ที่ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของ

องค์กร ในขณะที่พนักงานที่มีรายได้น้อย อาจมองหาบริษัทอื่นๆ ที่เป็นทางเลือกไว้ ถ้ามองว่าอยู่ต่อไปก็ไม่มีความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พนักงานที่เป็นโสด และสมรสแล้ว มีลักษณะการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ได้รับการมอบหมายงาน และการปฏิบัติที่เหมือนกัน และมีการรับรู้ถึงเป้าหมายขององค์กรที่เหมือนกัน แต่ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่าพนักงานที่สมรสมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด อาจจะเนื่องมาจากพนักงานที่สมรสแล้ว ย่อมต้องการความมั่นคงในรายได้ และการทำงาน เพื่อการดูแลครอบครัว

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากที่สุด พนักงานที่มีอายุการทำงานที่มากขึ้น ย่อมมีตำแหน่งงานที่สูง และมีความก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนสูง และการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการหางานใหม่เมื่ออายุมากขึ้นเป็นเรื่องยากที่จะตัดสินใจออกจากงาน นอกจากเกิดเหตุการณ์ที่ต้องทำให้ลาออกจริงๆ จึงทำให้พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูง มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่า โดยเฉพาะในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันเป็นการทำงานที่ทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจ และตามการเรียนรู้ที่ได้มาจากการศึกษาที่พนักงานเองต้องการนำสิ่งที่ได้เรียนมามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานในตำแหน่งที่สูงหรือต่ำ ต่างก็ต้องมีความภูมิใจในการทำงานตามตำแหน่งของตน จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า พนักงานระดับ 8-10 มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อาจเนื่องมาจากในระดับที่สูงที่อยู่ในองค์กรนานๆ จะต้องทราบถึงเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร และพร้อมที่จะยอมรับเป็นอย่างดี จึงทำให้มีความผูกพันมากกว่ากลุ่มอื่น

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงานและบรรยากาศขององค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะงานของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานเห็นว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติงานนั้น มีความอิสระในการทำงาน มีความหลากหลายของงาน และระบบงานที่พนักงานเข้าใจในกระบวนการทำงานอย่างมาก และงานที่เป็นงานบริการ จึงทำให้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และท้ายสุดได้รับผลป้อนกลับของงานที่ได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านดีและไม่ดี ที่เป็นการช่วยเกิดการพัฒนาตนเอง และพร้อมที่จะช่วยเหลือและคงอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในระดับสูงมากกว่าด้านอื่น แสดงได้ว่าการที่พนักงานได้ทำงานในหน้าที่การให้บริการ ที่ต้องมีการโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้น ที่อาจเป็นการช่วยเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงานให้มีความหลากหลายมากขึ้นได้นั้น จะเป็นการช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 2.2 บรรยากาศองค์การของพนักงานเงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปในทางบวก เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรยากาศองค์การ เป็นการรับรู้ในด้านโครงสร้างองค์การ ที่มีการจัดโครงสร้างองค์การตามลำดับบังคับบัญชา มีการกำหนดความรับผิดชอบ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีการให้รางวัลจากการดิ้นรน มีการยอมรับความขัดแย้ง มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และองค์การได้พยายามสร้างให้สมาชิกในองค์การมีการทำงานร่วมกันเกิดความเป็นหนึ่งเดียว และองค์การมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การแข่งขันที่สูงขึ้น และสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ทำให้พนักงานมีความพอใจ และย่อมมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น โดยที่บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $r = .59$ และบรรยากาศองค์การด้านความเป็นหนึ่งเดียวขององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีค่า $r = .52$ นั้นหมายความว่าบรรยากาศองค์การที่ดี ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์การสูงขึ้นด้วยในระดับที่มากกว่าด้านอื่น อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานเข้าใจและยอมรับในบรรยากาศองค์การนั้น ก็ย่อมมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การที่ได้มีการกำหนดไว้ด้วยเช่นกัน และความรู้สึกถึงการเป็นหนึ่งเดียวขององค์การ ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นในระดับที่มากกว่าด้านอื่นๆ เนื่องมาจากการได้ทำงานร่วมเป็นทีม และการได้มีเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และแก้ปัญหาด้วยกัน ย่อมทำให้รู้สึกถึงความ เป็นมิตร และความ เป็นหนึ่งเดียวกันในองค์การทั้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นผลทำให้มีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเงินทุนธนชาติ สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 260 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ Pearson Correlation ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.9 มีอายุ 25-35 ปี ร้อยละ 49.2 มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 80.4 มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 43.1 เป็นโสด ร้อยละ 70.8 มีตำแหน่งระดับ 1-4 ร้อยละ 55.8 ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 62.7

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.59) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่า $\bar{X}$ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความเข้าใจกระบวนการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.90) ตามค่า $\bar{X}$ งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์ ($\bar{X}$ = 3.80) และความหลากหลายในงาน ($\bar{X}$ = 3.59) และผลป้อนกลับของงาน ($\bar{X}$ = 3.32)

บรรยากาศองค์กร

พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่า $\bar{X}$ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร ($\bar{X}=3.69$) มาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.69$), การยอมรับความขัดแย้ง ($\bar{X}=3.59$) และการให้รางวัล ($\bar{X}=3.05$)

ความผูกพันองค์กร

พนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.56$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่า $\bar{X}$ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ เต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{X}=3.62$) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร ($\bar{X}=3.61$) และปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ($\bar{X}=3.43$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคล กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ สำนักงานใหญ่

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

ที่มีปัจจัยด้านเพศ อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ต่างกันพนักงานเงินทุนธนชาติ สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุ การศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยในด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรใน 5 ด้าน คือ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน

3. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนธนชาติ ในสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอและข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

1. นโยบายในการแจ้งผลการปฏิบัติงานของเงินทุนธนชาติ เพื่อให้พนักงานทราบนั้น ผลป้อนกลับของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำ ในการที่พนักงานจะได้นำไปแก้ไขปรับปรุงตนเองในการปฏิบัติให้ดีขึ้น ควรให้พนักงานมีความเข้าใจในการทำงานมากขึ้น อีกทั้งสามารถที่จะพัฒนาตนเองเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง และสร้างโอกาสก้าวหน้าให้กับตนเอง

2. การจัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนา เพื่อสร้างคุณลักษณะและทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพนักงานในทุกระดับ ในด้านความหลากหลายของงานควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานที่มีโอกาสทำงานมีความหลากหลายมากขึ้น หรือสับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกัน

ด้านบรรยากาศองค์กร

1. กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กรมากที่สุด ที่เงินทุนชนชาติควรรักษาเอาไว้ ดังนั้น ระบบและการกำหนดนโยบายที่เป็นการสร้างให้เห็นถึงโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งเสริมพนักงานในการทำงาน และพร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงานในการปฏิบัติงาน และอาจรวมถึงเรื่องส่วนตัว เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการสามารถเป็นที่พึ่งพิงของพนักงานได้ และทำให้พนักงานเกิดความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร

2. กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงการให้รางวัลในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น นโยบายที่จะสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่เป็นการให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำงานดีเด่น เช่น การให้รางวัลอื่นๆ ตัวเครื่องบิน ทองคำ เป็นต้น ในการจัดงานคัดเลือกพนักงานที่ทำงานดีเด่น โดยการลงคะแนนจากเพื่อนร่วม และหัวหน้างาน นอกจากการได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าเท่านั้น

ด้านความผูกพันต่อองค์กร

1. กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยมีความผูกพันในเรื่องความปรารถนาอย่างแรงกล้า ในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรในระดับต่ำสุด ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกผูกพันต่อ เงินทุนชนชาติ ในสำนักงานใหญ่ โดยต้องมีการทบทวนนโยบายในเรื่องการให้รางวัล และจัดสวัสดิการต่างๆ รวมถึงการบริหารงานที่ให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วม และให้เกิดความไว้วางใจในการทำงาน ที่เป็นผลให้พนักงานพอใจในการทำงาน และทำให้เกิดความผูกพันที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

2. เงินทุนชนชาติมีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร ซึ่งเป็นการสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทำให้พนักงานมีความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มากขึ้น

ด้านตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ควรเน้นการเสริมสร้างให้พนักงานที่มีอายุน้อย ได้มีส่วนร่วมในการบริหาร การได้ออกความคิดเห็นและมีบทบาทรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น และพนักงานที่ศึกษาระดับปริญญาตรี ควรมีการสนับสนุนให้ได้ศึกษาในระดับปริญญาโท โดยให้ทำงานและรับเงินเดือนตามปกติ และพร้อมที่จะเลื่อนเงินเดือน ตำแหน่งเมื่อสำเร็จการศึกษา ที่จะเป็นการช่วยพนักงานให้ผูกพันในองค์กรมากขึ้นได้

2. ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะงาน ในภาพรวมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่ ควรมีวิสัยทัศน์ ภารกิจ และวางแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีการเปลี่ยนแปลง ลักษณะงานที่ไม่ให้เป็นการทำงานที่ซ้ำซาก จำเจ ให้พนักงานทุกคนได้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน และให้รู้สึกว่าเป็นงานที่หลากหลาย เพื่อนำไปเป็นแนวทางส่งเสริมให้พนักงานมีความรักและความผูกพันต่อองค์กร

3. ตัวแปรบรรยากาศองค์กร ในภาพรวมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร การสร้างบรรยากาศองค์กรให้พนักงานรู้สึกอยากทำงานด้วยการจัดการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงและน่าเชื่อถือในองค์กร โดยได้รับการตอบสนองตามที่ความคาดหวัง และรู้สึกถึงว่าองค์กรเป็นฟังค์ได้ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ทัศนคติที่ดีต่อกัน จะเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันในองค์กรได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงสภาพและปัญหาในการการปฏิบัติงานทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน และการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสำคัญของลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำหาย การประเมินผล

การปฏิบัติงาน และนโยบายการเลื่อนตำแหน่งและขึ้นเงินเดือน ทั้งนี้ เพื่อให้กรอบแนวคิดที่จะศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีคามกว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานเงินทุนธนาชาติในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มประชากรเป็นพนักงานสาขา, พนักงานในเครือบริษัท หรือพนักงานที่ลาออก เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่แท้จริงในการก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลที่ได้มาเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

4. ควรศึกษาการสร้างวิสัยทัศน์ในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเงินทุนธนาชาติสำนักงานใหญ่ เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างการบริหารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรกฎ พลพานิช. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพนักงาน
บังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรรติน ศักดิ์ศรี. 2534. “มนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)”.
วารสารสุทธิปริทัศน์. 5, 13 (มิถุนายน-กันยายน 2533): 110-115.
- กฤษกร ดวงสว่าง. 2540. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น.
- เกศรี คิริเสถียร. 2543. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจนฐานิย์ สรโชติ. 2544. ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรในบริษัทก่อสร้าง.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรประภา สุตสาคร. 2545. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรมธนารักษ์. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราวรรณ แก้วสนธิ. 2545. อัตมโนทัศน์การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิต
การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจนนารา สุคันธรัตน์. 2541. บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล
วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. 2541. การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรใน
โรงพยาบาลตากสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉัตรชัย บุญนาค. 2541. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย.

ชวนชม กิจพันธ์. 2540. ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ
สำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชลลดา สิทธิวรรณ. 2539. ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาญกิจ สันติเกษม. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อ
องค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล. 2530. มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล: การเมือง
ค่านิยมและการจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช.

ชนพร จงวิทยาดี, พันตำรวจตรีหญิง. 2544. บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ
บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยหัวเฉียว
เฉลิมพระเกียรติ.

ธีรสุวัฒน์ มานะกิจ. 2543. ความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อองค์การของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์
และวัสดุก่อสร้าง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีระศักดิ์ กุศลานนท์. 2545. การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ
ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นุชกร จันทร์เปล่ง. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจ
ในงานของพนักงานบริษัทซิเมนต์นครหลวง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542. ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2533. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS.
กรุงเทพมหานคร: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

เบญจพร ทิพย์กุล. 2539. ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีสภาอากาศไทย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประพันธ์ พุทธานุกุล, พ.อ. 2543. ความผูกพันและประสิทธิผลขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี
นายทหารสัญญาบัตรของกองทัพอากาศที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพฯ.

ปณิดา ภูมรินทร์พงศ์. 2545. ความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากร สายสนับสนุน
วิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2531. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร: วิชาอันอาร์ต
คอร์ปอเรชั่น.
- พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย. 2543. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพรัตน์ ชูมาลัยวงศ์. 2543. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีพนักงานตำแหน่งหัวหน้าแผนก
ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- พัชรินทร์ สุภัทรอนิษฐ์. 2543. ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานการตลาด สำนักงาน
สาขาประจำประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภัทริกา ศิริเพชร. 2541. ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์
น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2541. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- ลักษณะดี ใจเย็น. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงาน
และการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณุช ทองไพบูลย์. 2543. บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์กร. กรุงเทพมหานคร:
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภ ลำพาย. 2545. ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

- วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์. 2543. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภพร ศาครบุตร. 2542. ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การของพนักงานบริษัท ฟุจิไฟต์ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกุลรัตน์ สมบูรณ์กุล. 2546. บรรยากาศขององค์การที่มีผลต่อทัศนคติในอาชีพรับราชการของพนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริอร วิชาชาวุช. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. 2544. ความผูกพันต่อองค์การของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทัศน์ ครองชนม์. 2543. ความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา บริษัท ไทยบริดจ์ ซิเคียวริตี้ พรินติ้ง จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณนิ คณานุวัฒน์. 2536. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานลักษณะขององค์การ และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. 2533. “การสร้างบรรยากาศเพื่อเพิ่มอิทธิพล”. น. 14-15. การบริหารโดยใช้อิทธิพล. โครงการตำราเพื่อธุรกิจขนาดย่อม FAMD. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสน่ห์ จัยโต. 2535. “การสื่อสารและการสร้างบรรยากาศองค์การ”. น. 332-333. เอกสาร
การสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการทรัพยากรบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมวิธีราช.

โสภา ทรัพย์อุดม. 2533. ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้าฝ่ายผลิต
แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรณ จิตตวานิช. 2544. ปัจจัยเชิงประชากร และปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์การกับ
จิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: กรณีศึกษาสถาบันพระบรมราชชนก
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

อรปภากร รัตน์หิรัญกร. 2542. ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ
ของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรุณ รักธรรม. 2534. เอกสารชุดวิชา การพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 8-15: การพัฒนาองค์การ
เพื่อการเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิธีราช.

Gaertner, L.N. and S.D. Nollen. 1989. “Career Experience Perception of Employment
Practices and Psychological Commitment to the Organization”. **Human Relations**.
45 (August 1989): 601-620

Kelly, J., J.B. Prince and B.A. 1991. **Organizational Behavior: Reading, Case and Exercise**.
Ontario: Prentice-Hall Canada Inc.

Luthans, F. 1993. **Organization Behavior**. New York: Mc Graw-Hill Book Companies, Inc.

Scholl, R.W. 2003. **Human Resource Strategies: Commitment and Control Approaches to Workforce Management.**

Steers, R.M. 1997. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment".
Administrative Science Quarterly. 22 (March 1997): 46-56.

Stringer, R. 2002. **Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect.**
New Jersey: Prentice Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินทุนชนชาติ สำนักงานใหญ่ การวิจัยครั้งนี้ใช้ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลและจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ทั้งนี้ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อ (ในกรณีที่ตอบไม่ครบทุกข้อ จะถือว่าแบบสอบถามชุดนี้ไม่สามารถนำมาใช้ในการสรุปผลได้-แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 8 หน้า) และขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับท่านเพียงช่องเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐

1) ชาย

☐

2) หญิง

2. อายุ (ปี)

☐

1) น้อยกว่า 25 ปี

☐

2) 25 – 35 ปี

☐

3) 36 – 40 ปี

☐

4) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

2) ปริญญาตรี

☐

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อัตราเงินเดือน

☐

1) ต่ำกว่า 15,001 บาท

☐

2) 15,001 – 25,000 บาท

☐

3) 25,001 – 35,000 บาท

☐

4) มากกว่า 35,000 บาท

5. สถานภาพสมรส

☐

1) โสด

☐

2) สมรส

☐

3) หย่า/หม้าย

6. ระดับตำแหน่ง

☐

1) ระดับ 1-4 (ชด-ชบ)

☐

2) ระดับ 5-7 (บท 1-บก 1)

☐

3) ระดับ 8-10 (บก 2 ขึ้นไป)

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) ปี

☐

1) น้อยกว่า 5 ปี

☐

2) 5-10 ปี

☐

3) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความมีอิสระในการทำงาน					
1. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ ทันที					
2. ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่ท่าน รับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายในกรอบกฎ ระเบียบของ บง.ธนาชาติ					
3. ท่านไม่มีโอกาสนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการ ปฏิบัติงานเลย					
4. กฎระเบียบส่วนใหญ่ของบง.ธนาชาติ จะจำกัด ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ					

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความหลากหลายในงาน					
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่ม ในการปฏิบัติงานตลอดเวลา					
6. งานที่ท่านทำอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความ ชำนาญหลายๆ ด้านประกอบกัน					
7. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ เพราะมี ความหลากหลาย					
ความเข้าใจกระบวนการทำงาน					
8. ท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอกับงาน ที่ได้รับมอบหมาย					
9. ถึงแม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานใหม่ที่ยัง ไม่เคยทำมาก่อน แต่ท่านสามารถนำแนวทาง ในการปฏิบัติงานแบบเดิมมาใช้ได้อย่าง เหมาะสม					
10. ท่านทราบวัตถุประสงค์ในการได้รับ มอบหมายงานทุกครั้ง เพื่อจะได้กำหนด กระบวนการและวิธีการอย่างเหมาะสม					
งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น					
11. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่ต้อง ประสานงานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและ ภายนอก บง.รชชาติ					
12. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้าง ความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
13. ท่านคิดว่าการจะติดต่อประสานงานกับคนอื่น ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเป็นงานที่ ท้าทาย					
14. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านต้อง แก้ปัญหาเองโดยลำพัง					
15. ความร่วมมือจากทุกๆ คนเป็นปัจจัยที่สำคัญ ต่อการให้บริการ					

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ผลป้อนกลับของงาน					
16. ท่านมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ของท่านน้อยมาก					
17. ท่านได้รับคำติชมในเรื่องการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชาเสมอ					
18. การได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ทำให้ท่าน เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น					
19. ท่านได้รับการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับ บัญชาทุกครั้ง					

ส่วนที่ 3 บรรยายการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

บรรยายการ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
โครงสร้างองค์กร					
1. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้าง ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งสาย การบังคับบัญชาไว้อย่างเป็นระบบ					
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านได้กำหนดไว้ อย่างชัดเจน					
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ บง.ชนชาติมีมาก เกินไปทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า					
ความรับผิดชอบ					
5. หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความ รับผิดชอบหรือมอบหมายอำนาจการตัดสินใจ ให้กับพนักงานในระดับต่าง ๆ					

บรรยายการสังเกต	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดไว้					
7. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ					
8. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานไม่มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ขอให้ทำงานเสร็จไปวันๆ					
9. พนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ดี ถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้บังคับบัญชามาควบคุม					
การสนับสนุน					
10. ผู้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือทั้งในเรื่องงานและไม่ใช่งาน					
11. เมื่อ บง.ชนชาติ มีตำแหน่งว่างก็จะพิจารณาให้พนักงานของเงินทุนชนชาติก่อน					
12. ลักษณะงานของท่านเป็นอุปสรรคต่อการเข้ารับการฝึกอบรม, ศึกษาต่อ					
13. พนักงานในหน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถเป็นประจำ					
14. พนักงานในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน					
การให้รางวัล					
15. แม้จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบดีเพียงใด ท่านก็ไม่เคยได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเลย					
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะชมเชยพนักงานที่มีผลงานจากการปฏิบัติงานดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน					

บรรยากาศองค์กร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
17. บง.ธนชาตจ่ายค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ต่างๆ เทียบเท่ากับสถาบันการเงินอื่นๆ					
18. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบ (ขึ้นเงินเดือน)					
19. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ในการพิจารณา เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
การยอมรับความขัดแย้ง					
20. ผู้บังคับบัญชายินยอมให้พนักงานได้แย้ง ในเรื่องงานที่รับผิดชอบ					
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็น ของท่านแม้จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน					
22. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานของท่านจะนำข้อขัดแย้งมา ปรึกษาหารือเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน					
มาตรฐานการปฏิบัติงาน					
23. หน่วยงานมีการแจ้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงในระดับต่างๆ					
24. หน่วยงานมีการแจ้งวิธีการดำเนินการให้ พนักงานทราบถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงาน					
25. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย หน่วยงานที่กำหนดไว้					
ความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร					
26. ในหน่วยงานของท่านมีบรรยากาศในการ ทำงานที่เป็นมิตร มีน้ำใจต่อกัน					
27. ทุกคนในหน่วยงานของท่านรู้จักและมีความ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
28. ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือ ในกิจกรรมของหน่วยงาน					
29. พนักงานในหน่วยงานรู้สึกว่าคุณเองเป็น ส่วนหนึ่งของ บง.ธนชาติ					
30. พนักงานในหน่วยงานทุกคนรักใคร่ กลมเกลียวกัน					

บรรยาการองค์กร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การเปลี่ยนแปลงองค์กร					
31. หน่วยงานของท่านได้มีการแจ้งให้พนักงาน ได้ทราบล่วงหน้าทุกครั้งเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นใน บง.ธนาชาติ					
32. หน่วยงานของท่านได้มีการเตรียมความพร้อม ให้แก่พนักงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง					
33. พนักงานในหน่วยงานของท่านส่วนใหญ่มี ปัญหาในการปฏิบัติงานเมื่อมีการนำ เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้					
34. พนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมี การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมาย และยอมรับค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ (VISION) ของบง.ธนาชาติ เป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน					
2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย, วิธีปฏิบัติงานของ บง.ธนาชาติ					
3. ท่านพยายามปรับความต้องการส่วนตัวให้ สอดคล้องกับเป้าหมายของ บง.ธนาชาติ					
4. กฎระเบียบต่างๆ ของ บง.ธนาชาติสร้างปัญหา มากกว่าแก้ปัญหา					
5. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าท่านเป็น พนักงานบง.ธนาชาติ					

ความผูกพันต่อองค์กร	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. ท่านจะชี้แจงกล่าวแก้ไขหากได้ยินบุคคลอื่น กล่าวถึงบง.ธนชาติ ในทางเสียหาย, เสื่อมเสีย					
7. ท่านจะพูดถึงบง.ธนชาติ ให้บุคคลอื่นฟังเสมอ ว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย					
<u>ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร</u>					
8. ท่านทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะได้รับ ค่าตอบแทนไม่มากนัก					
9. ท่านทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้ บง.ธนชาติ บรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้					
10. ถ้างานไม่เสร็จท่านมักจะนำงานของ บง.ธนชาติ กลับไปทำต่อที่บ้านเสมอ					
11. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าจะ ต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม					
<u>ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่ง การเป็นสมาชิกภาพในองค์กร</u>					
12. เมื่อทำงานนานขึ้น ท่านรู้สึกผูกพันต่อ บง.ธนชาติ มากขึ้น					
13. ท่านไม่คิดจะลาออกจาก บง.ธนชาติ แม้ว่า จะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีระดับตำแหน่ง, เงินเดือนและสวัสดิการที่ดีกว่า					
14. ท่านยินดีหากจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ รับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสมของ บง.ธนชาติ					
15. การลาออกจากบง.ธนชาติในขณะนี้เป็นเรื่อง ยาก แม้ว่าจะเป็นความต้องการของท่านก็ตาม					
16. จากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับบง.ธนชาติ ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของ บง.ธนชาติ					

ภาคผนวก ข

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ด้านลักษณะงานปฏิบัติ

RELIABILITY ANALYSIS (TEST)

ITEM-TOTAL-STATISTICS

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ITEM 1	63.8000	60.3724	.3912	.8297
ITEM 2	63.6667	57.2644	.5935	.8205
ITEM 3	64.9000	61.1966	.1384	.8444
ITEM 4	64.5667	54.9437	.6289	.8165
ITEM 5	64.2333	57.9782	.3975	.8292
ITEM 6	63.7000	59.8724	.3169	.8326
ITEM 7	64.1667	54.8333	.6315	.8163
ITEM 8	63.7333	59.0989	.5131	.8252
ITEM 9	63.7333	59.9264	.4751	.8272
ITEM 10	63.8000	61.8897	.3060	.8330
ITEM 11	63.5000	59.8448	.2981	.8337
ITEM 12	63.7333	57.1678	.4762	.8249
ITEM 13	63.6667	59.9540	.2977	.8336
ITEM 14	64.9667	59.7575	.2839	.8348
ITEM 15	63.1667	59.1782	.4239	.8279
ITEM 16	64.5333	59.3609	.3055	.8338
ITEM 17	64.5000	54.2586	.6282	.8159
ITEM 18	63.7667	58.3920	.4495	.8265
ITEM 19	64.6667	53.8851	.5522	.8205

ALPHA = .9326

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ด้านบรรยากาศองค์การ

RELIABILITY ANALYSIS (TEST)

ITEM-TOTAL-STATISTICS

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ITEM 1	115.3667	161.5506	.6203	.8765
ITEM 2	115.2000	167.5448	.4214	.8806
ITEM 3	115.5000	158.1207	.6704	.8747
ITEM 4	115.2333	178.1851	.1731	.8897
ITEM 5	115.4333	174.2540	.0421	.8863
ITEM 6	115.4333	164.8057	.5119	.8789
ITEM 7	115.1333	176.6023	.0891	.8884
ITEM 8	116.4333	172.3920	.0731	.8884
ITEM 9	115.2667	163.3057	.5276	.8783
ITEM 10	114.8667	164.8782	.5934	.8780
ITEM 11	115.5667	171.7023	.1242	.8863
ITEM 12	116.4333	159.8402	.5019	.8786
ITEM 13	115.9000	161.6103	.4586	.8796
ITEM 14	115.8000	163.6138	.4002	.8810
ITEM 15	116.4000	171.4897	.1139	.8872
ITEM 16	115.8000	165.6138	.4061	.8806
ITEM 17	116.6000	164.5241	.3680	.8817
ITEM 18	115.8667	162.6023	.5938	.8772
ITEM 19	115.9333	164.6161	.5135	.8788

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

RELIABILITY ANALYSIS (TEST)

ITEM-TOTAL-STATISTICS

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ITEM 20	115.4333	170.1851	.2342	.8837
ITEM 21	115.3667	167.0678	.4342	.8803
ITEM 22	115.5000	165.2241	.4547	.8798
ITEM 23	115.4333	167.2195	.3862	.8811
ITEM 24	115.3000	172.4241	.1598	.8844
ITEM 25	115.3000	174.0103	.1100	.8845
ITEM 26	115.0000	165.2414	.4750	.8794
ITEM 27	115.2000	158.5103	.6271	.8756
ITEM 28	114.8333	163.8678	.6395	.8772
ITEM 29	115.3667	156.9299	.8498	.8720
ITEM 30	115.2667	155.0989	.7017	.8734
ITEM 31	115.4333	163.2195	.4793	.8791
ITEM 32	115.8667	161.2920	.5417	.8777
ITEM 33	116.2000	162.7172	.4744	.8792
ITEM 34	115.5333	168.8782	.3178	.8822

ALPHA = .8838

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ด้านความผูกพันต่อองค์กร

RELIABILITY ANALYSIS (TEST)

ITEM-TOTAL-STATISTICS

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ITEM 1	53.3667	36.5161	.6059	.7982
ITEM 2	53.5000	36.8793	.4726	.8072
ITEM 3	53.0333	38.7920	.4489	.8092
ITEM 4	53.8333	40.2816	.2100	.8240
ITEM 5	53.0000	38.0000	.6277	.8009
ITEM 6	53.1667	39.6609	.3296	.8158
ITEM 7	53.4000	37.0759	.4807	.8065
ITEM 8	53.3000	38.1483	.4100	.8113
ITEM 9	53.2333	38.4609	.4500	.8088
ITEM 10	53.5000	39.1552	.2818	.8207
ITEM 11	53.4000	40.1103	.2708	.8192
ITEM 12	53.3333	38.2299	.4943	.8064
ITEM 13	54.2667	36.6161	.4871	.8061
ITEM 14	53.2333	39.9782	.3821	.8133
ITEM 15	53.7667	37.0816	.4617	.8080
ITEM 16	53.1667	38.9023	.5073	.8070

ALPHA = .8200

ภาคผนวก ค

โครงสร้างและการบริหารงานของ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

โครงสร้างและการบริหารงานของ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่เกิดขึ้นมาแล้วกว่า 40 ปี ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทในชื่อ บริษัท ลีทองมั่ง จำกัด โดยได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ในปี 2517 และเข้าเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายเลขที่ 16 ในปี 2522 และเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 1 เมษายน 2525 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบัน บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้มุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งบริษัทฯ สามารถเป็นผู้นำในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ได้ ซึ่งนอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยแล้ว บริษัทฯ ยังได้มุ่งขยายธุรกิจสินเชื่อไปยังภูมิภาคในจังหวัดที่มีศักยภาพทางธุรกิจ โดยเปิดสำนักอำนวยการสินเชื่อแล้วรวมทั้งสิ้น 13 แห่ง ได้แก่ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต สงขลา นครศรีธรรมราช เชียงใหม่ พิษณุโลก ขอนแก่น อุตรธานี นครสวรรค์ นครราชสีมา สระบุรี พระนครศรีอยุธยา และสระบุรี

บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด(มหาชน) ในฐานะของบริษัทแม่ (Holding Company) มีเป้าหมายที่บริษัทในกลุ่มร่วมกันให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร (Fully Integrated Financial Services) ซึ่งในขณะนี้ บริษัทในกลุ่มได้ให้บริการทางการเงิน ดังนี้

- บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้บริการเช่าซื้อสินค้า การรับฝากเงิน ที่ปรึกษาทางการเงิน
- บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้บริการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาทางการเงิน
- ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้บริการสินเชื่อและให้กู้ยืมเงิน รับฝากเงิน การให้บริการธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

- บริษัท ธนชาตประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ให้บริการจัดการกองทุนรวม จัดการกองทุนส่วนบุคคล จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

- บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด และบริษัท บริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด ประกอบธุรกิจรับซื้อและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

การประกอบธุรกิจของทุกบริษัท ในกลุ่มธนชาติ ได้ดำเนินธุรกิจไปในทิศทางกลยุทธ์ของกลุ่ม ในอันที่จะสร้างให้เกิดการให้บริการและสร้างนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในกลุ่มธนชาติได้อย่างพึงพอใจ โดยทุกบริษัทในกลุ่มจะช่วยกันในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินของกลุ่มธนชาติ ให้แก่ลูกค้าของตน และประสานงานภายในกลุ่มพร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้ามีความประสงค์ที่จะใช้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของกลุ่มที่ว่า “ธนชาติ ริเริ่ม เติบโต เพื่อโอกาสทางการเงินที่ดีกว่าของคุณ”

วิสัยทัศน์ของเงินทุนธนชาติ

เราจะเป็นสถาบันการเงินไทยที่ดีที่สุด มีความโดดเด่นด้านนวัตกรรม มีชื่อเสียงในความเป็นมืออาชีพ และเป็นที่ยอมรับในการสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ มีบุคลากรมืออาชีพมุ่งมั่นในแนวทางที่ถูกต้องของการประกอบวิชาชีพ โดยยึดถือความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

พันธกิจ

เป็นผู้นำในการสร้างสรรค์การบริการ และเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยการวางแผนทางการเงิน เพิ่มช่องทางการบริการในแบบต่างๆ รวมทั้งมีบริษัทในเครือ เพื่อให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ รวมถึงมีสาขาให้บริการทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดเพื่อบริการลูกค้าทั่วประเทศ ตามสโลแกนว่า “ธนชาติ ริเริ่ม เติบโต เพื่อโอกาสทางการเงินที่ดีกว่าของคุณ” เป็นพันธกิจที่เหมาะสม เพราะบริษัทฯ จะต้องมีความหลากหลายในการบริการแต่ยังยึดถึงความต้องการของลูกค้า

เป้าหมายของเงินทุนธนชาติ

เงินทุนธนชาติ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรทุกๆ ด้านมาตลอด จึงส่งผลให้เงินทุนธนชาติ มีความพร้อมด้านศักยภาพ และนวัตกรรมใหม่ๆ จนเป็นที่ยอมรับในทุกวันนี้ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ และหลากหลายบริการที่มีคุณภาพระดับสากลสู่ลูกค้าทุกคนทุกกลุ่มทั่วโลก ด้วยวิสัยทัศน์ของการเป็นสถาบันการเงินไทยที่ดีที่สุด

โครงสร้างการบริหารของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

โครงสร้างของเงินทุนธนชาติแบ่งส่วนงานเป็น 12 สายงาน ดังนี้

1. สายงานตรวจสอบ
2. สายงานวางแผนกลยุทธ์และการวิจัย
3. สำนักกำกับดูแลการปฏิบัติ
4. สายงานผลิตภัณฑ์และการตลาด
5. สายงาน e-Channels และธุรกิจสัมพันธ์
6. สายงานพาณิชย์ธนกิจ
7. สายงานการขายผลิตภัณฑ์ผู้บริโภครีเทลและลูกค้าสัมพันธ์
8. สายงานการเงิน
9. สายงานปฏิบัติการ
10. สายงานบริหารความเสี่ยง
11. สายงานทรัพยากรบุคคล
12. สายงานจัดการและบริหารการเงิน

โครงสร้างของเงินทุนธนชาติ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามละเอียดดังนี้

สายงานตรวจสอบ

โครงสร้างของสายงานตรวจสอบ ประกอบด้วย

1. ตรวจสอบเพื่อประเมินความเหมาะสมและประสิทธิภาพของระบบงาน การควบคุมภายใน การปฏิบัติทางบัญชีและการเงิน ตรวจสอบตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างและป้องกันความเสี่ยง หรือความสูญเสียต่างๆ ตามแผนการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติ
2. วิเคราะห์และสรุปผลในกรณีที่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของเงินทุนชนชาติ ติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เป็นระยะ
3. เสนอรายงานการตรวจสอบต่อผู้ตรวจการธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้ง Audit Committees และผู้บริหารหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบ
4. ตรวจและทบทวนระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ก่อนนำออกใช้ เพื่อความถูกต้องมีความเหมาะสมในด้านการควบคุมและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยเป็นไปตามระดับความเสี่ยง
5. ตรวจสอบการพัฒนาระบบงาน และการแก้ไขปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ สอดคล้องกับนโยบายของเงินทุนชนชาติ โดยให้มีการควบคุมภายในที่เพียงพอและยอมรับได้
6. ตรวจสอบการปฏิบัติงานสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศและตรวจสอบศูนย์คอมพิวเตอร์ของเงินทุนชนชาติ
7. จัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพในงานตรวจสอบ

สายงานวางแผนกลยุทธ์และการวิจัย

โครงสร้างของสายงานวางแผนกลยุทธ์และการวิจัย (Strategy and Research Division) ประกอบด้วย

1. งานกลยุทธ์องค์กร (Corporate Strategy)

1.1 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจัดทำแผนกลยุทธ์ของเงินทุนธนชาติ

1.2 ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำแผนการดำเนินงานธุรกิจ โดยเฉพาะแผนธุรกิจระยะกลาง รวมทั้งเป้าหมายทางการตลาด เป้าหมายการขยายตัว เป้าหมายของส่วนแบ่งตลาด ช่องทางการดำเนินงานที่ต้องการ และการพัฒนาเพื่อสนับสนุนธุรกิจ

1.3 ติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับแผนกลยุทธ์และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุแผนกลยุทธ์

1.4 วิเคราะห์ ติดตาม ประเมินกลยุทธ์และผลการดำเนินงานของกลุ่มในธุรกิจของเงินทุนธนชาติ

2. งานวิจัย (Research)

2.1 จัดทำรูปแบบการแบ่งส่วนตลาด (Segmentation Model & Profile) ของกลุ่มตลาดเป้าหมาย (Key Market Sector)

2.2 วิเคราะห์และวิจัยกลุ่มตลาดเป้าหมาย อาทิ การจัดทำ รายงานการวิเคราะห์วิจัยรายอุตสาหกรรม (Industrial Analysis) ของกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ME/SE)

2.3 วิเคราะห์ และติดตามข้อมูลเศรษฐกิจ และข้อมูลของภาคอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อใช้ในการสนับสนุนงานของเงินทุนธนชาติ

2.4 นำเสนอ/เผยแพร่ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. งานรักษาสัมพันธ์ภาพกับนักลงทุน (Investor Relations)

3.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักลงทุน ตลาดการลงทุน และผู้เกี่ยวข้อง

3.2 เป็นศูนย์กลางการติดต่อระหว่างเงินทุนชนชาติ กับนักลงทุน (Investor) และสถาบันจัดลำดับความน่าเชื่อถือในการชี้แจงและให้ข้อมูลของเงินทุนชนชาติ

3.3 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับนักลงทุนและผู้เกี่ยวข้อง อาทิ นักวิเคราะห์ (Analysts) สถาบันจัดลำดับความน่าเชื่อถือ (Credit Rating Agencies)

3.4 จัดทำและดูแลช่องทาง (Channel) ในการติดต่อสื่อสารกับนักลงทุน อาทิ Investor Relations Web Channel

สำนักกำกับดูแลการปฏิบัติ

โครงสร้างของสำนักกำกับดูแลการปฏิบัติ (Office of Compliance) ประกอบด้วย

1. ศึกษารวบรวมและเป็นศูนย์กลางในการให้คำแนะนำแก่หน่วยงานภายใน ในกรณีการปฏิบัติ การตีความกฎระเบียบต่างๆ ของทางราชการ ให้คำแนะนำการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ประสานงานกับหน่วยงาน เพื่อจัดแจ้งหรือขอใบอนุญาตในนามเงินทุนชนชาติ เพื่อทำธุรกรรมของสถาบันการเงิน

3. ติดตามดูแลและจัดทำรายงานการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องหรือฝ่าฝืนระเบียบของทางราชการ เพื่อนำเสนอเงินทุนชนชาติ

4. จัดการอบรมให้ความรู้ในเรื่องกฎหมายหรือกฎระเบียบแก่พนักงานของเงินทุนชนชาติ

สายงานผลิตภัณฑ์และการตลาด

โครงสร้างของสายงานผลิตภัณฑ์และการตลาด ประกอบด้วย

1. สายงานผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย (Consumer Asset Product Division)
 - 1.1 งานผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan Product)
 - 1.2 งานผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Mortgage Product)
2. สายงานผลิตภัณฑ์เงินฝากและบริการรายย่อย (Consumer Liability Product/Service Division)
 - 2.1 งานผลิตภัณฑ์เงินฝากและบริการธนาคาร (Banking Liability Product/Service)
 - 2.2 งานผลิตภัณฑ์ประกันภัย (Bancassurance Product)
3. สายงานผลิตภัณฑ์ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม-Cash Management (ME/SE Cash Management Product Division)
 - 3.1 งานผลิตภัณฑ์ Cash Management (Cash Management Product)
 - 3.2 งานผลิตภัณฑ์โอนเงินต่างประเทศ (Remittance Product)
4. งานบริหาร Brand (Brand Management)
5. งานวางแผนกลยุทธ์และแผนส่งเสริมการตลาด (Campaign and Promotion Planning)
6. งานวิเคราะห์ข้อมูลการตลาด (Market Information Analysis)

สายงาน e-channels และธุรกิจสัมพันธ์

โครงสร้างของสายงาน e-Channels และธุรกิจสัมพันธ์ ประกอบด้วย

1. สายงาน e-Commerce และ e-Banking (e-Commerce and e-Banking Division)
 - 1.1 งาน e-Strategy
 - 1.2 งาน e-Solution
 - 1.3 งาน e-Sales and Support
 - 1.4 งาน e-Partnership Management
 - 1.5 งาน e-International Trade
2. งาน Business Enhancement
3. สำนักเลขานุการ (Corporate Secretariat)
4. สำนักกรรมการผู้จัดการ (Office of the President)
5. สำนักนิเทศสัมพันธ์ (Office of Corporate Communications)

สายงานพาณิชย์ธนกิจ

โครงสร้างของสายงานพาณิชย์ธนกิจ (Commercial Sales Division) ประกอบด้วย

1. งานพาณิชย์ธนกิจ (Commercial Sales)
 - 1.1 แสวงหากลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ กำหนดกลยุทธ์ในการรักษาและขยายฐานลูกค้า ตลอดจนปริมาณการใช้บริการของลูกค้า

1.2 Cross-sell ผลิตรายการทุกประเภทของสถาบันการเงินและบริษัทในเครือให้เป็นไปตามเป้าหมาย

1.3 ติดตามและเร่งรัดการขยายสินเชื่อธุรกิจให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

1.4 วิเคราะห์และจัดทำใบคำขออนุมัติสินเชื่อ เพื่อเสนอขออนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า

1.5 ติดตามศึกษาการใช้จ่ายเงินของลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

1.6 ดูแลคุณภาพสินเชื่อในความรับผิดชอบและเสนอแผนปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อปกป้องความเสี่ยงของสถาบันการเงิน

2. งานสนับสนุนการขาย (Commercial Sales Service and Support)

2.1 ติดตามตรวจสอบเงื่อนไขการใช้จ่ายเงินของลูกค้าให้เป็นไปตามคำอนุมัติ รวมถึงการทำข้อมูลของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน

2.2 ดูแลคุณภาพสินเชื่อในความรับผิดชอบและเสนอแผนปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อปกป้องความเสี่ยงของธนาคาร

2.3 สนับสนุนงานการขายในการให้บริการลูกค้าและเป็นเจ้าของ และตัวแทนของลูกค้า ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร (Relationship Management) ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าอื่น

2.4 เป็นศูนย์บริหารระบบข้อมูลลูกค้า (Credit File) ให้มีประสิทธิภาพ

3. งานธุรกิจสถาบันการเงิน (Correspondent Banking)

3.1 ติดต่อ สนับสนุน ประสานงานกับสถาบันการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ธุรกิจเป็นไปในแนวทางที่วางไว้ รวมทั้งการเพิ่มคุณภาพในการบริการในผลิตภัณฑ์ด้านการค้าระหว่างประเทศ และอื่นๆ ฯลฯ

3.2 นำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ สำหรับสถาบันการเงิน ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการ

สายงานการขายผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคและลูกค้าสัมพันธ์

โครงสร้างของสายงานการขายผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคและลูกค้าสัมพันธ์ (Retail Sales & Customer Services Division) ประกอบด้วย

1. สายงานการขายและบริการ 1 (Retail Sales & Services Division 1)

1.1 สาขา (Branch Outlets)

1.2 กองปฏิบัติการพิเศษ (Central Pool)

2. สายงานการขายและบริการ 2 (Retail Sales & Services Division 2)

2.1 งานขายตรง (Direct Sale Force)

2.2 งาน NFS Phone และ IVR (NFS Phone and IVR Channel)

3. งานกิจกรรมส่งเสริมการขายและช่องทางการจัดจำหน่าย (Sales and Channel Promotion)

3.1 งานบริหาร Campaign (Campaign Management)

3.2 งานบริหาร Event (Event Management)

3.3 งานบริหารช่องทางเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Machine)

4. งาน Premier Financial Services (Premier Financial Services)

5. งานบริหารคำร้องเรียน (Customer Care)

สายงานการเงิน

โครงสร้างของสายงานการเงิน (Finance Division) ประกอบด้วย

1. สายงานบัญชีและการเงิน (Financial Control Division)

1.1 ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Financial Control Department)

1.2 งานรายงานทางการเงินกิจการในเครือ (Group Reporting)

1.3 งานบริหารภาษี (Tax Management)

2. สายงานงบประมาณและวางแผนทางการเงิน (Budgeting and Financial Planning Division)

2.1 งานงบประมาณ (Budgeting)

2.2 งานวางแผนทางการเงินและบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (Financial Planning and ALM)

2.3 งานลงทุน

สายงานปฏิบัติการ

โครงสร้างของกลุ่มงานปฏิบัติการ ประกอบด้วย

1. สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Division)

2. สายงานจัดการข้อมูลและระบบงานสารสนเทศ (Centralized Information Management Division)

3. สายงานนโยบายการปฏิบัติ (Organization and Procedure Division)

4. สายงานปฏิบัติการกลาง (Central Operations Division)
5. ฝ่ายบริการธุรกิจต่างประเทศ (Trade Services Department)
6. ฝ่ายบริการธุรกิจการเงินและตราสารการเงิน (Treasury Services Department)
7. งานที่ปรึกษากฎหมาย (Legal Advisory)
8. สายงานติดตามสินเชื่อ (Collection Division)

สายงานกลุ่มบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างของกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย

1. สายงานบริหารความเสี่ยง (Risk Management Division)
 - 1.1 สายงานวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis Division)
 - 1.1.1 ทีมวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis Teams)
 - 1.2 สายงานกำกับและตรวจสอบความเสี่ยง (Risk Inspection and Trading Risk Management Division)
 - 1.2.1 งานตรวจสอบความเสี่ยง (Risk Inspection)
 - 1.2.2 งานกำกับความเสี่ยงวานิชกิจ (Trading Risk Management)
 - 1.2.3 งานสารสนเทศบริหารความเสี่ยง (Risk Management Information)
 - 1.2.4 งานอำนวยการสินเชื่อ (Credit Administration)
 - 1.3 งานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อผู้บริโภค (Consumer Risk Management)
 - 1.4 งานบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติ (Operational Risk Management)
2. สายงานพัฒนาสินเชื่อ (Financial Restructuring and Recovery Division)
 - 2.1 งานพัฒนาหนี้ (Financial Restructuring and Recovery)

2.2 งานบริหารงานกฎหมาย (Legal Administration)

3. สายงานบริหารทรัพย์สินรอการขาย (Asset Sale Management Division)
4. งานอำนวยการและสนับสนุน (Financial Restructuring and Recovery Support)

สายงานทรัพยากรบุคคล

โครงสร้างของสายงานทรัพยากรบุคคล (Human Resources Division) ประกอบด้วย

1. สายงานสรรหาและที่ปรึกษาทรัพยากรบุคคล (Human Resources Advisors and Talent Acquisition Division)
 - 1.1 งานที่ปรึกษาทรัพยากรบุคคล (Human Resources Advisors)
 - 1.2 งานสรรหาและจ้างงาน (Talent Acquisition)
2. สายงานพัฒนาบุคลากร (Learning and Development Division)
3. งานบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefit)
4. งานสนับสนุนและจัดการข้อมูลทรัพยากรบุคคล (Human Resource Support and Information Analysis)
5. งานวางแผนและพัฒนาคุณภาพงาน (Human Performance Architecture)
6. งานวางแผนและพัฒนาสายงานอาชีพ (Career and Development Planning)

สายงานจัดการและบริหารการเงิน

โครงสร้างของสายงานจัดการและบริหารการเงิน (Treasury Management Division) ประกอบด้วย

1. ดูแลการดำรงฐานะสำรองทางการเงินของสถาบันการเงินให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย
2. การบริหารตลาดเงินเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย และสภาพคล่องของสถาบันการเงิน
3. การบริหารการปริวรรตเงินตราเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนของสถาบันการเงิน
4. บริหารการค้าตราสารการเงินในตลาดแรก (Primary Market) การรับประกันการขายตราสารฯ การขายตราสารฯ ในตลาดรอง (Secondary Market) และสนับสนุนการขายรายย่อย
5. ดำเนินการเพื่อจัดหา กำหนดราคา และพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านการบริหารการเงิน สำหรับลูกค้า
6. บริหารการลงทุนสินทรัพย์และหนี้สิน ตามขอบเขตที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO)
7. ให้คำแนะนำด้านนโยบายเกี่ยวกับการจัดการสินทรัพย์และหนี้สินแก่คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน (ALCO)