



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

สาขา

บริหารธุรกิจ

คณะ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อ
องค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์

Relationship between Job Stress, Worker-Supervisor Relations, Organizational
Commitment and Intention to Leave of Employees in Commercial Bank

นามผู้วิจัย นางสาวจิตวิมล สัตยารังสรรค์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์เอกอนงค์ ตั้งฤกษ์वासกุล, Ph.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์ทองฟู ศิริวงศ์, M.S.)

ประธานสาขาวิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพร หาญสันติ, D.B.A.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญจนา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่

เดือน

พ.ศ.

สิงสิงห์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร
และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์

Relationship between Job Stress, Worker-Supervisor Relations, Organizational Commitment and
Intention to Leave of Employees in Commercial Bank

โดย

นางสาวจิตวิมล สัตยารังสรรค์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จิตวิมล สัตยารังสรรค์ 2556: ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับ
ผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์เอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วราสกุล, Ph.D. 124 หน้า

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะ
ส่วนบุคคลและ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความผูกพันต่อองค์กร
3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร 4) ศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 385 คน และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิง
พรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานด้วยการทดสอบ
Pearson's Correlation, t- test, F-test, และLSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน
ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางตรงกันข้าม ในขณะที่
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน และ
ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรในทิศทางตรงกันข้าม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา 1) ควรมีการวิเคราะห์งาน เพื่อหาความเหมาะสมของปริมาณ
งานกับจำนวนพนักงาน หรือนำระบบใหม่ๆเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้มีกระบวนการทำงานรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ควรเน้นสร้างความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรโดยการปรับอัตรา
ค่าจ้าง เงินเดือน และผลตอบแทนขององค์กร โดยสำรวจ และเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่อยู่ใน
อุตสาหกรรมเดียวกัน

Jitvimol Sattayarangsarn 2013: Relationship between Job Stress, Worker-Supervisor Relations, Organizational Commitment and Intention to Leave of Employees in Commercial Bank. Master of Business Administration, Major Field: Business Administration, Faculty of Business Administration. Thesis Advisor: Miss Ek-anong Tangrukwaraskul, Ph.D. 124 pages.

The objectives of this study were 1) to investigate differences in organizational commitment classified by personal characteristics, 2) to study relationship between job stress and organizational commitment, 3) to study relationship between worker-supervisor relations and organizational commitment, and 4) to study relationship between organizational commitment and intention to leave. Data was collected from the sample of 385 commercial bank employees and analyzed with descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation and inferential statistics including Pearson's Correlation test, t-test, F-test and LSD at significant level of 0.05.

The results of this study indicated that employees with different age, education, marital status, tenure, and income had different organizational commitment. Job stress was negatively related to organizational commitment whereas worker-supervisor relations were positively related to organizational commitment and organizational commitment is negatively related to intention to leave.

Suggestions from the studies were as follows: job analysis could be revised in order to balance the work load between employees or new system could be implemented to increase work efficiency. Continuous commitment could be emphasized by revising wage and benefits within organization based on results from salary and benefits survey and comparison with other organizations within the same industry.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.เอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วราสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง และเอาใจใส่ดูแลในการทำวิจัย ตั้งแต่เริ่มเขียนโครงการวิทยานิพนธ์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในทุก ๆ ขั้นตอน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อีกทั้งยังขอกราบขอบพระคุณ รศ.ทองพูน ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และ ผศ.ดร.ทรงพร หาญสันติ ประธานการสอบ ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นคณะกรรมการในการสอบปากเปล่าขั้นสุดท้าย รวมถึงให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบคุณบุคลากรและเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษาและอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย และคอยช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาที่ดีเสมอมา

เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา และมารดา รวมถึงญาติทุกท่านของผู้วิจัยที่คอยให้คำปรึกษาที่ดี ให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รวมทั้งให้กำลังใจกับผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จิตวิมล สัตยารังสรรค์

เมษายน 2556

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องกับความผูกพันต่อองค์กร	6
ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องกับความความเครียดในงาน	13
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องกับความเครียดในงาน	14
ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	21
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	22
ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องกับความตั้งใจลาออก	25
ความหมายและประเภทของธนาคาร	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดการวิจัย	47
สมมติฐานการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	60
ผลการวิจัย	60
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	92
ข้อวิจารณ์	94
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะ	99
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	101
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	112
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	119
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	124

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักวิชาการ ต่างประเทศ	13
2	เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในงานของนักวิชาการ ต่างประเทศ	20
3	เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของ นักวิชาการต่างประเทศ	24
4	เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของ นักวิชาการต่างประเทศ	30
5	ส่วนแบ่งการตลาดทางด้านสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อแก่ ลูกหนี้สุทธิต	35
6	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามส่วนแบ่งการตลาด ของทรัพย์สินรวม	50
7	สรุปผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	57
8	สมมติฐานการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	59
9	จำนวนร้อยละของพนักงานธนาคารจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	60
10	ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความเครียดในงาน	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชา	64
12	ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	66
13	ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจาก องค์กร	68
14	การจัดกลุ่มตัวแปรเพื่อการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	69
15	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ	70
16	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับ การศึกษา	72
17	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามสถานภาพ	73
18	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ	75
19	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจจำแนกตาม อายุ	78
20	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับ องค์กรจำแนกตามอายุ	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อ หน้าที่จำแนกตามอายุ	79
22	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	80
23	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจจำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	82
24	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับ องค์การจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	83
25	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อ หน้าที่จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	83
26	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามรายได้	84
27	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจจำแนกตาม รายได้	86
28	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับ องค์การจำแนกตามรายได้	87
29	ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อ หน้าที่จำแนกตามรายได้	87
30	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความผูกพันต่อองค์การ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร	89
32	ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กร	91
33	สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	92
34	สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร	93
35	สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร	93
36	สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร	94
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความเครียดในงาน	120
2	ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	121
3	ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

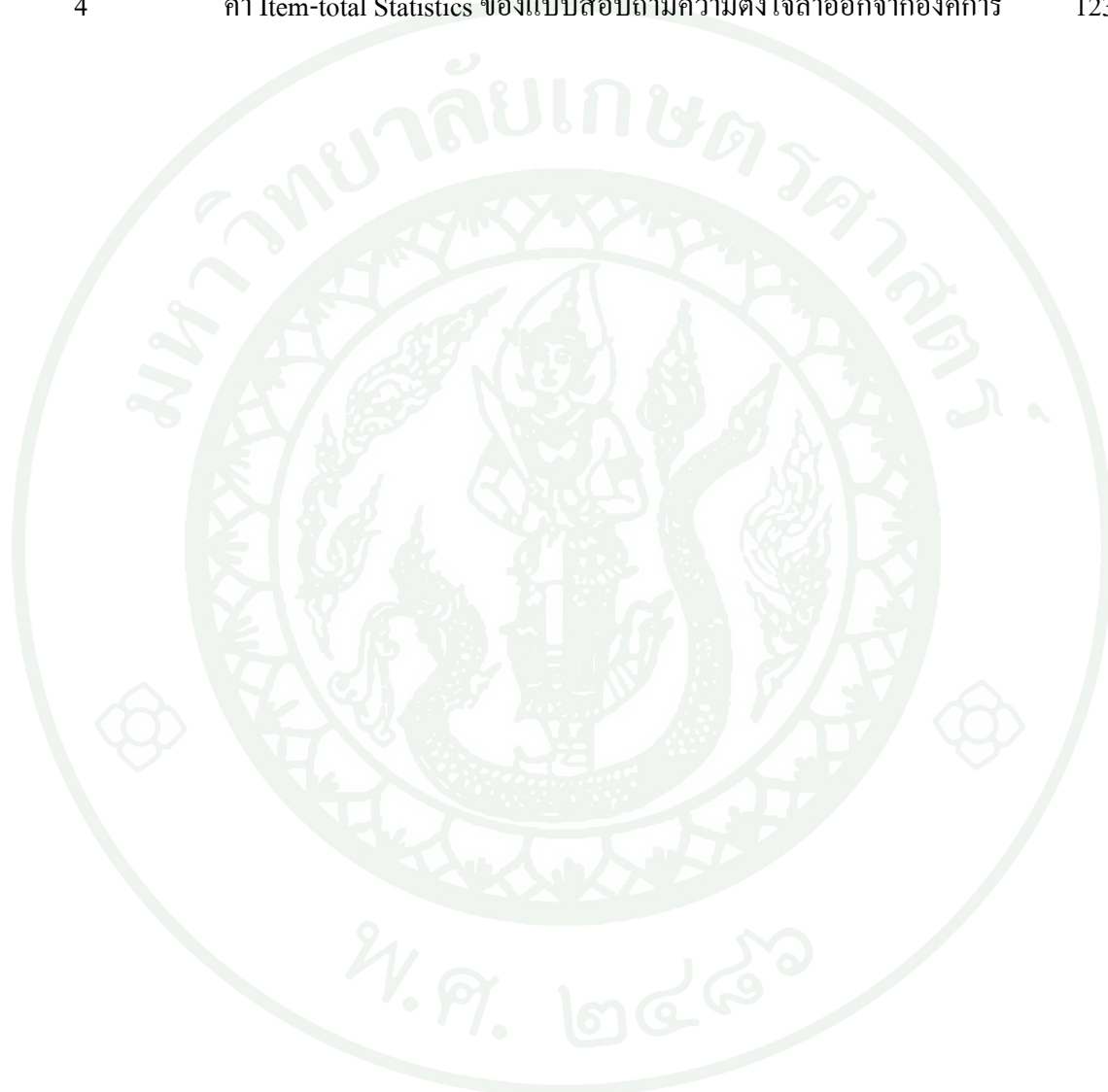
ตารางผนวกที่

หน้า

4

ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความตั้งใจลาออกจากองค์กร

123



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน

18



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะการจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายองค์กรได้นั้น ล้วนต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากร ปัจจุบันมีการให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรมากขึ้น มองว่าบุคลากรที่ทำงานให้กับองค์กร คือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่า (Bhutto, Laghari and Butt, 2012) และการสร้างคนในองค์กรให้สามารถดึงเอาขีดความสามารถออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ มีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน และความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากทุกองค์กรมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ เงิน วิธีการจัดการและการบริหารได้ไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีคุณค่านั้นไม่สามารถหาได้ทั่วไปต้องใช้เวลาในการสร้างพัฒนา และรักษาให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กร ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเข้ามาช่วยในการทำงาน แต่ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์กลับไม่ได้ลดลง เนื่องจากองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจนั้นไม่ได้เกิดจากการใช้เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากคุณภาพและการทุ่มเทในการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ บุคลากรในองค์กรจะมีความคาดหวังว่าองค์กรจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน โดยมีแนวโน้มเป็นไปตามที่ตนเองพอใจมากกว่าความจริงที่เป็นอยู่ และเมื่อรู้ว่าไม่เป็นไปตามความต้องการหรือมีความไม่สอดคล้องระหว่างสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกผิดหวัง และอาจมีผลต่อความพึงพอใจในงานได้ ดังนั้นความพึงพอใจของพนักงาน จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะผลักดันให้พนักงานเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (สมยศ นาวิการ, 2543)

ทุกองค์กรต้องการให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะที่มีการแข่งขันกันสูง หลายองค์กรจึงได้มีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็ม

ความสามารถ และคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว เนื่องจากความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานของพนักงาน ว่ามีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพียงใด ซึ่งปัจจัยส่วนหนึ่งนั้นมาจากความผูกพันต่อองค์กร (ศิริพงศ์ อินทรวดี, 2541) สิ่งแรกที่ผู้บริหารต้องทำคือการสร้างความผูกพัน ความรักองค์กรให้เกิดแก่พนักงาน เนื่องจากเป็นคุณลักษณะที่สำคัญและจำเป็นในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพขององค์กร ถ้าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดโยกย้ายย้ายหรือลาออก แต่ถ้าพนักงานมีความผูกพันในระดับต่ำ อาจเกิดผลเสียต่อองค์กรได้ เช่น สูญเสียบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลงและสุดท้ายอาจเกิดการลาออกจากองค์กรในที่สุด

จากผลการสำรวจอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารพบว่า มีอัตราการลาออกสูง เฉลี่ยร้อยละ 12 ต่อปี ซึ่งอัตราการลาออกค่อนข้างคงที่ตลอดระยะเวลา 3 ปี การลาออกของพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุงาน 1 - 3 ปี สาเหตุเนื่องมาจากต้องการออกไปเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ต้องการความก้าวหน้า หรือถูกดึงตัวจากคู่แข่ง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ธนาคารต้องจัดสรรงบประมาณในการสรรหา อบรม และพัฒนาพนักงานที่เข้ามาใหม่ (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2553)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการที่พนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กร นอกจากปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ แล้ว ความผูกพันต่อองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งสามารถใช้พยากรณ์อัตราการเข้า – ออกของพนักงานได้ (Ramesh Kumar and Koh Geok Eng, 2012) เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงความตั้งใจลาออกจะลดลง ในทางเดียวกันหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ พนักงานจะมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรสูง ซึ่งบรรยากาศขององค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่การทำงานนั้นอยู่ภายใต้การกำกับควบคุม โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อบุคคล องค์กร และการรับรู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติ มีผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศขององค์กร ความกดดันในงาน เงินเดือนและผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ส่งผลต่อความตั้งใจครีดยในงานและความตั้งใจครีดยส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงานลดลง (Jehangir et al., 2011) บรรยากาศในองค์กร จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร ย่อมส่งผลถึงบรรยากาศความสุขในการทำงาน นอกจากความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะมีความสำคัญด้านการบริหารจัดการทั้งต่อผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรอย่างมาก ยังมีผลต่อการจงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน

อีกด้วย หากองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการในยุคที่มีการแข่งขันจะส่งผลให้ทั้งผู้บริหารและพนักงานมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ สุดท้ายย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรสัมฤทธิ์ผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารพาณิชย์เป็นตัวกลางทางการเงินที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และมีบทบาทที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยโดยรวม โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งระดมเงินทุนและจัดสรรเงินทุนไปยัง หน่วยผลิตต่าง ๆ เติบโตควบคู่ไปกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการค้า ทำให้ธนาคารเป็นส่วนหนึ่งของกลไกในการดำเนินนโยบายของรัฐตลอดจนกำหนดทิศทางในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์สุทธิของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ พบว่ามีมูลค่ารวม 13 ล้านล้านบาท เงินรับฝากสุทธิ 7 ล้านล้านบาท และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ สุทธิ 8 ล้านล้านบาท ซึ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย โดยธนาคารมีส่วนแบ่งตลาดด้านสินทรัพย์ ร้อยละ 15.70 เงินรับฝาก ร้อยละ 19.40 และเงินให้สินเชื่อ ร้อยละ 16.90 ซึ่งสูงเป็นอันดับ 1 ของระบบธนาคารพาณิชย์ รายได้ส่วนใหญ่มาจากผลประกอบการหลักที่เกิดจากธนาคารพาณิชย์ได้ปล่อยสินเชื่อให้กับผู้กู้ รายได้จากดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และกำไรจากการปริวรรต (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร อันจะเป็นแนวทางสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดต้นทุนขององค์กร อัตราการขาดงาน และอัตราการลาออกจากองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคาร ระดับปฏิบัติการ โดยศึกษากับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทั้ง 4 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารและผู้ที่มีความเกี่ยวข้องได้ทราบถึงการรับรู้ของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนด และหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารอันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน และเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและองค์กร

นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกต่อองค์กรเป็นทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงอยู่กับองค์กร ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้องค์กร ความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

ความเครียดในงาน หมายถึง สภาวะอารมณ์ ความรู้สึกที่ไม่น่าพึงพอใจ อันเกิดจากงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะกดดันหรือความทรมานทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล ความเหนื่อยหน่าย ตลอดจนอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาจากการได้รับความยอมรับ ความไว้วางใจ การให้ความสำคัญนับถือในความเป็นมืออาชีพ และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

ความตั้งใจลาออก หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดที่จะเลิกทำงานกับองค์กร ลาออกหรือโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ยังองค์กรอื่น ซึ่งเป็นความตั้งใจที่จะพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการสมัครใจ

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบการธนาคารพาณิชย์ หรือหมายถึงการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง โดยเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวมของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อการตรวจเอกสารตามลำดับดังนี้

1. ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในงาน
3. ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
4. ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก
5. ความหมายและประเภทของธนาคาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย
8. สมมติฐานการวิจัย

ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้พนักงานคงอยู่ ทุ่ม่ทำงานให้กับองค์กร

Jennifer and Gareth (1999: 96) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นรูปแบบของความรู้สึกและความเชื่อ ที่พนักงานมีต่อองค์กร ระดับของความผูกพันสามารถมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับสูงสุดถึงต่ำสุด และพนักงานสามารถที่จะมีทัศนคติในหลายมุมมองที่เกี่ยวกับองค์กรของตนได้

กาญจนา นุใจกอง (2542) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า คือ สภาวะทางจิตใจที่ทำให้พนักงานมีความยึดมั่นต่อองค์การของตน โดยที่ความรู้สึกยึดมั่นดังกล่าว จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การยอมรับและยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ การตั้งใจทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จ

สุธินี เดชะตา (2551) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความภาคภูมิใจ ยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์การ เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ และต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ซึ่งสามารถวัดได้จาก การนึกถึงองค์การในทางที่ดี มีความภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความพึงพอใจในงาน การตระหนักถึงอนาคตขององค์การ สรรพในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

สุวรรณา พรหมทอง และคณะ (2553) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทักษะคติ ได้แก่ ความคิด ความรู้สึกที่ดีที่บุคคลมีต่อองค์การ มีความจงรักภักดี และต้องการความเป็นสมาชิกขององค์การ รวมทั้งมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ตั้งใจทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ

สรุป ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกต่อองค์การ ซึ่งเป็นทักษะคติและพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงอยู่กับองค์การ ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้้องค์การ ความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์การที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานด้านบวก ทักษะคติที่ดี มีความรู้สึกและแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ต้องการอยู่เพื่อ้องค์การ มีความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมที่ดีของ้องค์การ มีความเข้าใจ และพร้อมที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อ้องค์การ ตลอดจนมีความจงรักภักดีต้องการเป็นสมาชิกของ้องค์การ เพื่อทำ้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้

Buchanan (1974 อ้างใน วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์ และ ทรงวุฒิ อยู่เอี่ยม, 2551) ได้ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การแสดงตน (Identification) เป็นความภาคภูมิใจในองค์กรและการยอมรับค่านิยมและอุดมการณ์ขององค์กร เสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเกี่ยวพันหรือมีส่วนร่วมกับองค์กร (Involvement) เป็นการทุ่มเทจิตใจหรือใส่ใจหรือเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและประโยชน์ต่อองค์กร

3. ความภักดีในองค์กร (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Steers and Porter (1983 อ้างใน สุวรรณ พรมทอง และคณะ, 2553) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 2 แนวคิด คือ ความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment) และความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) บุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์หากจำเป็นต้องตัดสินใจที่จะอยู่หรือไปจากองค์กร ซึ่งโดยมากบุคคลเกรงว่าจะสูญเสียประโยชน์จากการที่ได้ลงทุนไปกับองค์กร จึงไม่ยอมเสี่ยงที่จะลาออกหรือเรียกว่าเป็นความผูกพันในลักษณะต่อเนื่อง คือ การอยู่กับองค์กรโดยปราศจากความผูกพันด้านจิตใจ และพนักงานจะมีความรู้สึกว่าการอยู่ต่อเป็นหนทางที่ดีที่สุด การลาออกนำมาซึ่งความยุ่งยากต่อความเป็นอยู่และจะต้องเสียสละมาก ความรู้สึกที่ไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า

2. แนวคิดทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) มีมุมมองว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีเป้าหมายและความหวังในการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพื่อที่จะช่วยให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งพนักงานจะแสดงออกโดย การมีความเชื่อ ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

Allen and Meyer (1990) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่า มีองค์ประกอบ 3 ด้าน

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง การยึดมั่น ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทำให้บุคคลอยู่กับองค์การเพราะปรารถนาที่จะอยู่

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นเนื่องจากการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่อาจสูญเสียไปหากออกจากองค์การ ซึ่งมักแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่อง ความสม่ำเสมอในการทำงาน ไม่โยกย้ายหรือลาออกจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลเนื่องมาจากบุคคลได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นหากลาออกไป โดยจะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่เกิดขึ้น ทำให้บุคคลอยู่เพราะมีความจำเป็นต้องอยู่

3. ความผูกพันต่อหน้าที่ (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ว่าเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตนที่ควรจะต้องอยู่ และสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การให้ดำเนินต่อไป เป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ทำให้บุคคลอยู่กับองค์การเพราะคิดว่าควรจะต้องอยู่

นางเยาว์ แก้วมรกต (2542) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ยิ่งบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การสูง การลาออกจากองค์การยังมีแนวโน้มที่จะลดน้อยลง โดยมีแนวคิดที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้น ประกอบด้วย 3 มิติ มิติแรก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ มีมุมมองว่า บุคคลอยู่กับองค์การโดยไม่คิดลาออกเป็นเพราะความต้องการของตนเอง (Want) มิติที่สอง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ มีมุมมองว่า บุคคลอยู่กับองค์การเพราะมีความจำเป็นต้องอยู่กับองค์การ (Need to) และมิติที่สามมีมุมมองว่า คนมีความผูกพันต่อองค์การเพราะมีความรู้สึกว่าจะต้องอยู่กับองค์การต่อไป (Ought to)

ชวลัญฐ เหล่าพูนผล (2548) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การ ว่าพัฒนามาจากแนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสถานที่ทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม การนิยามความหมายการใช้ขึ้นอยู่กับองค์การตามความเหมาะสม และตามลักษณะกิจการ หากเจาะจงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างพนักงานกับองค์การ พบว่ามี 3 ลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นใน

การยอมรับเป้าหมายร่วมกัน ความทุ่มเทความสามารถให้กับองค์กร และความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

แบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความเป็นอิสระ ผลการวิจัยหลายงาน พบว่าความผูกพันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะหรือสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทักษะในงาน (Variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Job Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน (Opportunity for Optional Interaction)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 4 ลักษณะ คือ ทศนคติต่อกลุ่มในองค์กร (Group Attitude) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Met Expectation) ความรู้สึว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance) และความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability) (Chawla, D. and Sondh, N., 2011 and Oliver, 1990)

Mowday, Steers and Porter (1982: 28-30) ได้สรุปว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มี 4 ปัจจัย คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับการศึกษา และความต้องการประสบความสำเร็จ

2. ลักษณะของงานและบทบาทในการปฏิบัติงาน เช่น เป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง สิ่งเหล่านี้มีความผูกพันโดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. โครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เช่น การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลสนับสนุนต่อความผูกพันต่อองค์กร

เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) กล่าวว่า ปัจจัยต่อไปนี้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1. ด้านปัจจัยจิตใจในการรับผิดชอบในงาน
2. ด้านปัจจัยคำจูน ที่ประกอบไปด้วยด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงด้านผลประโยชน์ตอบแทน
3. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี (2552) และศศิพร พันธุ์ลาภ (2553) แต่ขัดแย้งกับ กิตติมาภรณ์ นิลนิยม (2547) กล่าวคือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและประสบการณ์ทำงานมีผลกับความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

สุวรรณา พรหมทอง และคณะ (2553) กล่าวถึงการแสดงออกของพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานตั้งใจทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรว่ามีการแสดงออก 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด หมายถึง ความคิดที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ได้แก่ มีความคิดเห็นในการทำงานที่สอดคล้องกับหลักนโยบาย

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ได้แก่ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ห่วงใยต่อความเจริญก้าวหน้าและมีความภาคภูมิใจต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การด้านการแสดงออก หมายถึง การแสดงออกในทางที่ดีของบุคลากรต่อองค์การ ได้แก่ มีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน การเข้างาน

3. ตรงเวลา มีความสม่ำเสมอในการทำงาน มีความเสียสละที่จะทำงานนอกเวลา และทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์การ

หากพนักงานในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหา ปัญหาแรก คือ ปัญหาการมาทำงานสาย ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมาทำงานตรงเวลามากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ปัญหาต่อมาคือ การขาดงาน จะพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีแรงจูงใจอยากมาทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ และสุดท้าย เป็นปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานซึ่งมีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ดังนั้นองค์การจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ มีความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้กับองค์การ อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยที่แรงจูงใจจะมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานในด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นเจ้าขององค์การร่วมกันของพนักงานเป็นแรงผลักดันให้ปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสามารถใช้พยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการลาออก กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การมีแนวโน้มที่จะทำงานอยู่กับองค์การนานกว่าและเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของพนักงานในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ช่วยให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์การตามแบบของ Allen and Meyer (1990)

จากการรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์การของนักวิชาการต่างประเทศ จะเห็นได้ว่านักวิชาการต่างประเทศ ได้แบ่งองค์ประกอบความสัมพันธ์ต่อองค์การไว้ในด้านต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์การของนักวิชาการต่างประเทศ

Buchanan (1974)	Steers and Porter (1983)	Allen and Meyer (1990)
ด้านการแสดงตน (Identification)	ด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment)	ด้านจิตใจ (Affective Commitment)
ด้านความเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement)	ด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) หรือ เป็นความสัมพันธ์เชิงต่อเนื่อง	ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment)
ด้านความภักดีในองค์การ (Loyalty)		ความสัมพันธ์ต่อหน้าที่ (Normative Commitment)

ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความความเครียดในงาน

ความหมายของความเครียดในงาน

คีรีมาส อเต็นด้า (2542) ให้ความหมายของความเครียดในงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตในตัวบุคคลนั้น

รัตติพร พนพิเชษฐ์กุล (2544) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี เกิดจากการเมืองในหน่วยงานเป็นต้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากขึ้นจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขาดความหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) สรุปว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าความเครียดในงาน หมายถึง สภาวะอารมณ์ ความรู้สึกที่ไม่น่าพึงพอใจ อันเกิดจากงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะกดดันต่าง ๆ ที่ถูกความทงร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล ความเหนื่อยหน่าย ตลอดจนอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในงาน

ความเครียดในงานเกิดจากหลายปัจจัย ทั้งจากตัวบุคคล สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ ซึ่งแต่ละปัจจัย ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในงาน มี 4 ประการดังนี้ Ivancevich and Matteson (1990 อ้างใน วีระศักดิ์ ขอบเขต, 2544)

1. เกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากสภาพการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากแสง เสียง อุณหภูมิ หรือสภาพอากาศ
2. สาเหตุส่วนบุคคล ได้แก่ ความขัดแย้ง หรือความคลุมเครือในบทบาทการปฏิบัติงาน ภาระงานที่มากเกินไป หน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับคน การขาดความก้าวหน้าในการทำงาน
3. สาเหตุจากกลุ่ม เป็นความเครียดที่เกิดจากสัมพันธภาพที่ไม่ดีในกลุ่มผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา การไม่สนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงาน การขาดความสนใจรับฟังหรือแก้ไขปัญหาร่วมกัน ปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารระหว่างกันน้อยลง เกิดความไม่พึงพอใจกันในกลุ่ม และส่งผลเป็นความเครียดในที่สุด
4. สาเหตุจากองค์กร ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน การที่ผู้บริหารไม่ยอมรับในความรู้ ความคิด ความสามารถ และ ความเคารพการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะ

ส่งผลก่อให้เกิดความเครียดในงาน โดยเฉพาะงานที่มีความจำเป็นต้องมีการตัดสินใจบ่อยครั้ง นอกจากนี้ปัญหาเรื่องโครงสร้างองค์กร การบังคับบัญชา และนโยบายขององค์กร ในองค์กรที่มีลักษณะโครงสร้างแบบราชการและมีความเข้มงวดจะเป็นสาเหตุของความเครียดในงานได้เช่นกัน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ตามแนวคิดของ Schermerhorn *et al.*, (1991 อ้างใน ชฎาภา ประเสริฐทรง, 2543)

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล หมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความต้องการผลตอบแทนในการทำงานไม่เท่ากัน เช่น บางคนคิดว่าการทำงานอย่างน้อย 5 ปี น่าจะได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ความสามารถ ความถนัดและความสนใจซึ่งแต่ละบุคคลมีไม่เหมือนกัน เช่น บางคนอาจรู้สึกชอบที่จะทำงานเกี่ยวกับตัวเลข การคิดคำนวณแต่ไม่ชอบการบริการ เป็นต้น และบุคลิกภาพของบุคคล คือ บุคคลที่มีแนวโน้มจะเครียดได้ง่าย มีความทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขัน ชอบทำงานหนัก มีเป้าหมายในชีวิตสูง และมักจะมีกังวลได้ง่าย และบุคคลที่ชอบความสงบ ใจเย็น และไม่ทะเยอทะยาน ทำให้เกิดความเครียดได้ยาก

2. ปัจจัยด้านงาน แบ่งสาเหตุของความเครียดในงาน ออกเป็น 3 ปัจจัย ด้านที่หนึ่ง คือ สภาพการทำงาน เช่น เสียงดัง อากาศร้อนหรือเย็นเกินไป ความชื้น ปัจจัยที่สอง ลักษณะของงานที่ทำ เช่น งานที่มีความเสี่ยงหรืออันตราย งานที่ต้องใช้ระยะเวลาในการทำยาวนาน หรืองานที่ต้องรีบเร่ง ความก้าวหน้าในอาชีพ งานที่ไม่มีความก้าวหน้าและไม่มั่นคงนั้นจะก่อให้เกิดความเครียดต่อผู้ทำงานได้ และด้านสุดท้ายคือ บทบาท เช่น งานที่มีใช้ต้องรับผิดชอบสูง และงานที่ไม่รู้บทบาทที่แน่ชัด ความสับสนและความคลุมเครือในบทบาทการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานซึ่งมนุษย์มีความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มและมีปฏิสัมพันธ์กัน

Drafke and Kossen (2002 อ้างใน ดวงทอง สังข์แก้ว, 2550) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สิ่งที่เกิดจากความเครียดซึ่งเกิดจากการทำงาน และสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากการทำงาน

1. สิ่งที่เกิดจากความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (Work Stressors) แบ่งเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านปริมาณ (Quantitative Demands) เกิดขึ้นกับงานที่มีเวลาในการทำงานจำกัด แต่มีความต้องการปริมาณของผลผลิตที่สูง ซึ่งในบางครั้งอาจเกินกำลังของบุคคล ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

1.2 ความต้องการด้านคุณภาพ (Qualitative Demands) เป็นงานที่ต้องใช้ความอิสระ โอกาสที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง การที่บุคคลไม่มีความอิสระในการทำงานสามารถทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

1.3 การควบคุมการทำงาน (Work Pace Control) เป็นงานที่ต้องทำแข่งกันกับเวลา โดยที่บุคคลไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ เนื่องจากตนเองเป็นส่วนหนึ่งของระบบ เช่น งานสายพาน (Assembly Lines) เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นงานที่จำกัดความสามารถของบุคคล

1.4 การมีส่วนร่วม (Participation) บุคคลที่ไม่สามารถมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นเกี่ยวกับงานมักจะเกิดความเครียด

1.5 การทำงานเป็นกะ (Work Shift) สาเหตุของความเครียดเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับเวลาการทำงาน อีกทั้งหากเวลาพักผ่อนกับการทำงานของบุคคลกับสมาชิกในครอบครัวไม่ตรงกันย่อมส่งผลให้บุคคลเหินห่างจากครอบครัว ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด

1.6 บทบาทในงาน (Work Role) บทบาทที่คลุมเครือและขัดแย้งกันจะส่งผลให้เกิดความเครียดได้ง่าย สอดคล้องกับ คีรีมาส อเต็นต้า (2542) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดที่เกิดจากการทำงานมี 2 ด้าน คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป งานที่มากเกินไปที่พนักงานจะสามารถทำได้ งานที่ถูกกดดันด้วยเวลา งานบางอย่างต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้า และการไม่มีช่วงเวลาดูแลพักผ่อนที่เหมาะสมเพียงพอ คุณภาพงานที่สูงเกินไป คือ งานที่ยากเกินไปและต้องใช้ความสามารถทางเทคนิค ทักษะสูงเกินไป อาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจระดับสูง ซึ่งบุคคลนั้นอาจมีความสามารถไม่เพียงพอในการปฏิบัติ

2. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากการทำงาน (Non-work Stressors) ได้แก่ ปัญหาครอบครัว สุขภาพไม่ดี ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการจราจร และปัญหากับเพื่อนบ้าน เป็นต้น

นอกจากนี้ แนวสุดา ควมฉฉ (2550) ใ้ค้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องแข่งกับเวลา สภาพการทำงานที่ไม่ดีหรือมีอันตราย งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ความไม่สมดุลของงาน และบุคลากรขาดการใช้ทักษะความรู้ความสามารถ หรืองานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง
2. ด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน หมายถึง ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการปฏิบัตินอกเหนือความรับผิดชอบ
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงาน การขาดความมั่นคงในการทำงาน การถูกขัดขวางไม่ให้งานสำเร็จ การขาดการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ รวมถึงการได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม
4. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในองค์กร หมายถึง ปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งทางตรงและทางอ้อม
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร หมายถึง การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพและพฤติกรรมแสดงออกของผู้บังคับบัญชา ระบบการบังคับบัญชาที่ไม่เหมาะสม ลักษณะโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศองค์กรไม่เหมาะสม ปัญหาการเมืองในองค์กร การขาดเครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานหรือองค์กร รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) ความเครียดในการทำงานเป็นการแสดงถึงจุดสูงสุดหรือต่ำสุดของโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งพบว่า บุคคลให้ความหวังกับงานไว้ส่วนหนึ่ง คือ คาดหวังว่าจะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วหรือสม่ำเสมอ ความต้องการอิสระใน

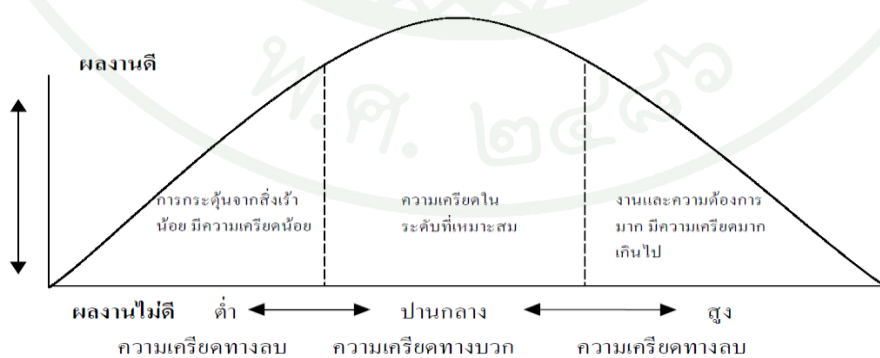
การทำงาน ถ้าสิ่งที่คาดหวังไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะรู้สึกสูญเสียความรู้สึกในการประสบความสำเร็จและขาดความมั่นใจในตนเอง

Dubrin (1990 อ้างใน ชฎาภา ประเสริฐทรง, 2543) กล่าวถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจทำงาน ขาดความรู้สึกท้าทาย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้น มักจะเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์เล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้นจะกระตุ้นให้บุคคลใช้พลังงานและพลังใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามความเครียดที่ท้าทายนั้นไปจนถึงระดับที่บุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และมีความต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลานาน ทำให้พลังในการทำงานลดลงเรื่อย ๆ จนบุคคลรู้สึกหมดแรง เหนื่อยหน่าย ท้อแท้ในการทำงาน ในที่สุดทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จนถึงไม่ต้องการทำงานเดิมอีกต่อไป ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน
ที่มา: Dubrin (1990 อ้างใน ชฎาภา ประเสริฐทรง, 2543)

ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลมักจะมีสาเหตุแตกต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็มีผลแตกต่างกันไป มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแตกต่างกัน ดังนี้

1. แบ่งความเครียดตามสาเหตุที่เกิด Albrecht (1979 อ้างใน รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์, 2552) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ความเครียดมีสาเหตุอย่างน้อย 4 ประการ คือ

1.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้สำเร็จ

1.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situational Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตใจ โดยที่ไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

1.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

1.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

2. แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น Dubrin (1990) ได้แบ่งกลุ่มความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนี้ เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียด แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม

1. ผลของความเครียดต่อด้านจิตใจและอารมณ์ (Psychological Symptoms หรือ Emotional Exhaustion) ผลของความเครียดด้านจิตใจ และอารมณ์ เช่น เกิดความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสนไม่มีสมาธิ หงุดหงิดง่าย เหนื่อยล้า เบื่องาน ความพึงพอใจในงานลดลง ซึ่งอาการเหล่านี้จะเกิดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2. ผลของความเครียดต่อด้านร่างกาย (Physiological Symptom) มักจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ เช่น ปวดหัว ไมเกรน นอนไม่หลับ ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ เป็นต้น

3. ผลของความเครียดต่อด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) เช่น พฤติกรรมเชิงก้าวร้าว ขี้โมโห โวยวาย ประสิทธิภาพการทำงานลดลง งานผิดพลาด เสียหาย ค่าเช่า

จากการรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของความเครียดในงานของนักวิชาการต่างประเทศ จะเห็นได้ว่านักวิชาการต่างประเทศได้แบ่งองค์ประกอบชี้วัดความเครียดในงานไว้ในด้านต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในงานของนักวิชาการต่างประเทศ

	Ivancevich and Matteson (1990)	Schermerhorn <i>et al.</i> , (1991)	Drafke and Kossen (2002)
ปัจจัยส่วนบุคคล	✓	✓	
ลักษณะงานในองค์กร		✓	✓
บทบาทหน้าที่ในองค์กร		✓	✓
ความก้าวหน้าในอาชีพ		✓	
สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในองค์กร		✓	✓
ผลตอบแทน		✓	✓
องค์กร โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	✓		

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน

จากแนวคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานในองค์กร บทบาทหน้าที่ในองค์กร ความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กร

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ความหมายของผู้บังคับบัญชาและการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

Rue and Byars (2010) ให้ความหมายว่าผู้บังคับบัญชา คือ บุคคลซึ่งทำงานในระดับบริหารในระดับต้นขององค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับพนักงาน โดยการเป็นผู้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร หรือผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ ให้มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมชี้นำ รวมทั้งจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

วิไลพร คัมภีรารักษ์ (2542) ให้ความหมายของผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่เป็นหัวหน้าโดยตรงของพนักงานตามโครงสร้างขององค์กร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการดูแล จูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามความต้องการขององค์กร พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและผลักดันให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551) ให้ความหมายสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและพนักงานที่มีต่อกันในการทำงานร่วมกันในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยหัวหน้าให้ความใกล้ชิดกับพนักงานเกิดความยอมรับนับถือระหว่างกัน และพยายามร่วมกันในการทำกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาจากการได้รับความยอมรับ ความไว้วางใจ การให้ความนับถือในความเป็นมืออาชีพ และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader Member Exchange)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่กล่าวถึง แนวคิดภาวะผู้นำในยุคสมัยของภาวะผู้นำตามสถานการณ์ โดยแนวคิดดังกล่าวนี้ จะเน้นที่ปฏิสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกหรือที่เรียกว่า การแลกเปลี่ยนรายคู่ (Dyadic Exchange) ซึ่งเกิดจากการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่สามารถเกิดขึ้นภายในกลุ่ม โดยมีพื้นฐานมาจากความเชื่อใจและความไว้วางใจ เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานของอีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ได้รับก็จะมีการตอบแทนพฤติกรรมดังกล่าว ด้วยการให้ความเป็นมิตร และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเป็นการตอบแทนความเคารพนับถือ สิ่งเหล่านี้ซึ่งถือว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลที่นำมาซึ่งสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (อารีชัยวรรณ อ่วมตานี และ เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2551)

Smith (1997 อ้างใน เชลิสตา ศิริมหันต์, 2551) สรุปว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ส่งผลดีต่อทั้งองค์กรและบุคคลดังดังนี้

1. การลาออกจากงานลดลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น
3. การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
4. ความรู้สึกของลูกน้องต่อหัวหน้าและองค์กรดีขึ้น
5. ประสิทธิภาพสำเร็จมากขึ้น
6. ช่วยทำให้องค์กรก้าวหน้า

การพัฒนาทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

การพัฒนาทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก เกิดจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ โดยทฤษฎีอื่น ๆ นั้นจะให้ความสำคัญกับลักษณะของผู้นำ แต่ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกนั้น จะให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกนั้น ได้รับการพัฒนามาจาก ทฤษฎีความสัมพันธ์รายคู่แนวตั้ง

(Vertical Dyad Linkage Theory) ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) Graen and Uhl-Bien (1995) โดยมีขั้นตอนการพัฒนาดังนี้ (Scandura & Graen, 1986)

ขั้นที่ 1 การเข้ารับบทบาท (Role-taking) โดยเริ่มจากบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ ผู้นำก็จะมี การสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกใหม่และประเมินความสามารถในการทำงาน รวมถึงความสามารถพิเศษต่าง ๆ ของสมาชิก เพื่อกำหนดว่า สมาชิกจะต้องปฏิบัติงานอะไรบ้าง ซึ่งในขั้นตอนนี้สมาชิกจะทำตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย และมีการสื่อสารแบบทางเดียวจากผู้นำไปสู่สมาชิก

ขั้นที่ 2 การสร้างบทบาท (Role-making) ในขั้นตอนนี้สมาชิกแต่ละคนเริ่มที่จะสร้างบทบาทของตนเอง ผู้นำและสมาชิกจะมีการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นจะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาความเชื่อใจ ความซื่อสัตย์ และความนับถือซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 3 การแสดงบทบาทประจำ (Role-routinization) เมื่อสมาชิกเข้ามาปฏิบัติงานอยู่ในองค์การระยะหนึ่ง จะมีความคุ้นเคยกับองค์การเพิ่มมากขึ้น การทำงานจะเป็นในลักษณะของ การแสดงบทบาทประจำ มีความใกล้ชิด สนับสนุนกับผู้นำมากขึ้น การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ในขั้นตอนนี้เปลี่ยนจากพื้นฐานความสนใจระหว่างกันไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานอย่างเดียวกัน

องค์ประกอบของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

Dienesch and Liden(1986) ได้เสนอองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกไว้ 3 องค์ประกอบคือ

1. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นระดับของความป้องกันซึ่งกันและกัน ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและนอกเหนือจากงาน

2. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Contribution) เป็นการช่วยเหลือกันทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมร่วมกันเพื่อเป้าหมายอย่างเดียวกัน

3. ความชอบพอ (Affection) เป็นผลมาจากความประทับใจ ซึ่งอาจเริ่มจากความคล้ายคลึงกันทางกายภาพ เช่น เพศ บุคลิกภาพ เป็นต้น

ซึ่งในเวลาต่อมา Liden and Maslyn (1998) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาจำนวนองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก โดยผลการศึกษานั้น พบว่า มี 3 องค์ประกอบเดิม คือ ความจงรักภักดี (Loyalty) การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Contribution) และความชอบพอ (Affection) และได้เพิ่มองค์ประกอบใหม่อีก 1 ด้านคือ การนับถือความเป็นมืออาชีพ (Professional respect) ซึ่งหมายความว่า เป็นความรู้สึknับถือซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกในการนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการบริหารจัดการให้งานเกิดประสิทธิภาพต่อองค์การมากที่สุด

จากการรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของนักวิชาการต่างประเทศ จะเห็นได้ว่านักวิชาการต่างประเทศได้แบ่งองค์ประกอบชีวิตสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไว้ในด้านต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของนักวิชาการต่างประเทศ

	Dienes and Liden (1986)	Liden and Maslyn (1998)
ความชอบพอ	✓	✓
ความจงรักภักดี	✓	✓
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	✓	✓
การนับถือความเป็นมืออาชีพ		✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง องค์ประกอบสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ความหมาย แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออก

ความหมายของการลาออก

Mobley *et al.* (1978) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์กรพ้นสภาพจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

Mowday, Steers and Porter (1982) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่าเป็นทัศนคติและความปรารถนาหรือความต้องการของบุคคลที่จะไม่คงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งมีอิทธิพลมาจากทัศนคติหรือความรู้สึกที่มีต่องานและไม่เกี่ยวข้องกับงาน

Kong *et al.* (2004) ให้ความหมายของความตั้งใจออกจากงาน ว่าหมายถึงความตั้งใจของบุคคลในการที่จะลาออกจากหน่วยงานที่ได้ปฏิบัติงานอยู่โดยการสมัครใจ

กัญญา เสือพิทักษ์ (2541) ให้นิยาม ความตั้งใจลาออกจากองค์กร ว่าหมายถึง การที่พนักงานมีความคิดและตั้งใจออกจากองค์กร เมื่อมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า รวมทั้งความคิดและความตั้งใจโยกย้ายไปทำงานที่หน่วยงานอื่น หรือ ลาออกจากการเป็นพนักงานเพื่อไปทำงานที่องค์กรอื่น

ปิยอัปสร ศิประเสริฐวิทย์ (2545) ให้ความหมายว่า การลาออกหมายถึงความต้องการหรือความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การลาออกจากงานที่ทำอยู่ ทั้งการลาออกเพื่อไปทำงานยังหน่วยงานอื่นภายในองค์กรเดิม และการลาออกจากการเป็นพนักงานเพื่อไปทำงานกับองค์กรอื่น โดยมีเหตุผลมาจากความรู้สึกในด้านลบที่มีต่องานในขณะนั้น ซึ่งความตั้งใจที่จะลาออกก่อให้เกิดพฤติกรรมหลัก 2 ประการ คือ พฤติกรรมการค้นหางานใหม่และพฤติกรรมการลาออกจากงาน

ประมาภรณ์ ทัพพะรังสี (2549) กล่าวว่า การลาออกจากงาน หมายถึงการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยความสมัครใจของพนักงานเอง ซึ่งการลาออกลักษณะนี้เป็นการนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กร ทั้งนี้ไม่รวมถึงการเกษียณอายุ การเสียชีวิต การโยกย้ายภายในองค์กร

จากนิยามความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดและความตั้งใจที่จะเลิกทำงานกับองค์กร โดยมีความคิดที่จะลาออกหรือโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ยังองค์กรอื่น ซึ่งเป็นความตั้งใจที่จะพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการสมัครใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจการลาออก

Porter *et al.* (1965 อ้างใน สกาวรัตน์ อินทสมบัติ, 2543) จำแนกประเภทการลาออก เป็น 4 ประเภท คือ

1. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของตัวบุคคล (Voluntary Individual-Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานให้กับองค์กรเดิม อันเนื่องมาจากการต้องการของบุคคลเอง โดยที่บุคคลนั้นไม่ได้ถูกบังคับจากใคร
2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Involuntary Individual-Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานให้กับองค์กรเดิม อันเนื่องมาจากเกิดแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง เช่น ย้ายงานตามคู่สมรส ถึงแม้ว่าบุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์กร ในขณะที่องค์กรเองก็ยังต้องการให้บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรเช่นเดียวกัน
3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของตัวองค์กร (Involuntary Organization-Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์กรตัดสินใจให้บุคคลสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร เนื่องจากได้รับแรงกดดันจากสภาพเศรษฐกิจที่มีความจำเป็น จะต้องปรับลดจำนวนพนักงาน โครงสร้างองค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปลดพนักงานออก
4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของตัวองค์กร (Voluntary Organization-Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์กรตัดสินใจให้บุคคลสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง

การลาออกตามแนวคิดของ Heneman and Jugde (2004: 664-670) จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกอย่างสมัครใจ (Voluntary Turnover) ซึ่งแบ่งเป็นการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable) และการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Unavoidable) สำหรับการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงได้นั้น องค์กรสามารถหาวิธีป้องกันได้ ซึ่งวิธีดังกล่าวอาจได้แก่ การปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้นหรือมอบหมายงานใหม่ให้แก่พนักงาน ส่วนการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้นั้นองค์กรไม่สามารถหาวิธีป้องกันได้ การลาออกดังกล่าวได้แก่ การลาออกเพื่อไปศึกษาต่อ การลาออกเพื่อหางานใหม่ที่แตกต่างจากเดิม การจำแนกประเภทการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงได้ และการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้นั้น บางครั้งอาจขึ้นอยู่กับองค์การว่าจะพยายามหาวิธีป้องกันการลาออกนั้นหรือไม่ ซึ่งมีหลายองค์การที่เลือกใช้วิธีป้องกันการลาออกเฉพาะกับพนักงานบางคน เช่น พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ประสบการณ์ มีโอกาสที่จะได้รับเลือกให้เลื่อนตำแหน่ง และอาจเป็นพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ขาดต่อการสรรหาพนักงานใหม่มาทดแทน

2. การลาออกอย่างไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) ซึ่งแบ่งเป็น การไล่ออกและการปรับลดจำนวนพนักงาน โดยปกติการไล่ออกจะดำเนินการเฉพาะกับพนักงานคนเดียว ซึ่งอาจเป็นพนักงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบวินัย หรือเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ ส่วนการลดจำนวนพนักงานจะดำเนินการกับพนักงานเป็นกลุ่มมักจะดำเนินการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งบางครั้งอาจทำอย่างถาวรหรือชั่วคราวก็ได้

นอกจากนี้ได้กล่าวถึงสาเหตุของการลาออกไว้ว่า การลาออกอย่างสมัครใจอาจเกิดจากปัจจัย 3 ประการที่เป็นตัวผลักดัน คือ ประการแรก พนักงานมีความต้องการที่จะออกจากงานอาจเนื่องจาก มีความพึงพอใจในงานน้อย เปรียบเทียบกับเรื่องที่ไม่คาดคิดในองค์กร มีปัญหาหรือเหตุผลส่วนตัว ประการต่อมา การลาออกและโอกาสในการหางานใหม่ของช่วงเวลานั้น ๆ สามารถทำได้ง่าย เนื่องจากสภาวะของการจ้างงานในตลาดแรงงานมีมาก และประการสุดท้าย พนักงานอาจได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากบริษัทอื่น เช่น เสนอดำรงตำแหน่งงานและเงินเดือนที่ดีกว่าให้ หรือพนักงานไม่พึงพอใจในงานปัจจุบันที่ทำอยู่ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออก

Mowday, Steers and Porter (1982 อ้างใน ผลามาศ จันตะ, 2550) ได้กล่าวถึงความตั้งใจลาออกจากงาน ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการลาออกจากงาน โดยเกิดจาก 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ความคาดหวังและทัศนคติที่พนักงานมีต่องาน เมื่อบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรจะมีความคาดหวังเกี่ยวกับงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งความคาดหวังและค่านิยมในงานจะได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับงาน องค์กรและโอกาสทางเลือกอื่น ส่วนทัศนคติหรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานจะส่งผลสะท้อนกลับ กล่าวคือ ถ้ามีทัศนคติในทางลบจะส่งผลให้บุคคลอาจแสดงออกในรูปของการโยกย้ายภายใน หรือแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม การทำงานปรับปรุงโครงสร้างของงานและความรับผิดชอบ

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานจะมีผลต่อการกำหนดความตั้งใจที่จะอยู่หรือลาออกจากองค์กร ประกอบด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ความต้องการแรงงาน การฝึกทดลองงาน ความจำกัดในด้านขอบเขต ภูมิศาสตร์ คู่สมรส ความผูกพันในครอบครัว เป็นต้น

นอกจากนี้ อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2546) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่พนักงานลาออกจากงาน ว่าเกิดจากปัจจัย 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ การเกษียณอายุ เมื่อบริษัทเปิดและมีระยะเวลาดำเนินการช่วงหนึ่ง ก็จะมีพนักงานบางคนครบกำหนดเกษียณอายุ ซึ่งจำนวนพนักงานที่ครบกำหนดเกษียณอายุจะมากหรือน้อยและเกิดขึ้นเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับอายุเกษียณที่แต่ละบริษัทได้กำหนดไว้แตกต่างกัน หรือมาจากปัญหาด้านสุขภาพ โรคภัยไข้เจ็บพนักงานที่ป่วยต้องหยุดงานบ่อย ๆ ข้อมรรถบต้องงานในความรับผิดชอบ พนักงานที่เจ็บป่วยเองย่อมรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและไม่สบายใจ การแต่งงาน เนื่องจากต้องย้ายตามคู่สมรส การตั้งครรภ์ การมีหนี้สินมากทั้งภายในและภายนอกบริษัท เมื่อแก้ปัญหาไม่ได้จึงต้องลาออก

2. ปัจจัยที่หลีกเลี่ยงได้ ได้แก่ ความต้องการเปลี่ยนอาชีพ เมื่อคนทำงานอย่างเดียวก้นนาน ๆ จะเกิดความเบื่อหน่าย โดยเฉพาะถ้ามองไม่เห็นโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อมีโอกาสอาจตัดสินใจลาออกจากงานเดิม เพื่อหางานอื่นที่ดีกว่า เช่น เงินเดือน สวัสดิการ มีรายได้พิเศษ และมีความมั่นคงก้าวหน้ามากกว่า มีปัญหากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน พนักงานบางคนมีปัญหาการเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เอาเปรียบผู้อื่นทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีความสุขในการทำงานและไม่อยากอยู่ในที่ทำงานเดิมหรือพนักงานบางคนอาจมีปัญหากับหัวหน้างานในทางใดทางหนึ่งทำให้ถูกกลั่นแกล้งและไม่ได้รับโอกาสก้าวหน้าในงาน

ผลกระทบจากการลาออกของพนักงาน

การลาออกของพนักงานในองค์การอาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบในด้านต่าง ๆ ดังนี้
ภัทรา ศรีเจริญ (2534 อ้างใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548)

1. ผลกระทบจากการลาออกของพนักงานต่อองค์การ

1.1 ผลต่อค่าใช้จ่าย การลาออกเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งค่าใช้จ่ายทางตรงได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรับสมัคร คัดเลือก และฝึกอบรมพัฒนาพนักงานใหม่ ส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อม ได้แก่ ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ลดลงในระหว่างการฝึกอบรมบุคลากรใหม่เพื่อมาแทนที่บุคลากรที่ลาออกไป

1.2 ผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์การ หากบุคลากรที่ลาออกจากองค์การไปเป็นผู้มีความชำนาญ มีความสามารถสูงอาจเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานขององค์การได้

1.3 ผลต่อกลุ่มสังคมในองค์การ หากบุคลากรที่ลาออกจากองค์การไปเป็นผู้ที่มีบทบาท มีความสำคัญต่อกลุ่มสังคมในองค์การ การลาออกของบุคคลจะมีผลกระทบต่อบุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่ โดยทำให้ปริมาณงานมากขึ้นและผลงานอาจมีประสิทธิผลลดลง

1.4 ผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร การลาออกของบุคลากรที่เป็นที่เคารพ หรือรักใคร่ของบุคลากร อาจมีผลต่อทัศนคติ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ยังคงอยู่ในองค์การ นอกจากนี้ ยังทำให้ทราบว่า ยังมีทางเลือกอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานใหม่ ซึ่งแต่เดิมอาจไม่เคยสนใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่

1.5 ผลต่อการสูญเสียโอกาสที่ดีขององค์การ การเปลี่ยนงานของบุคลากรอาจเป็นสาเหตุให้องค์การต้องระงับหรือเลื่อนโครงการที่ดี เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ

2. ผลกระทบจากการลาออกของพนักงานต่อบุคคล

2.1 ผลต่อพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์การ การที่มีพนักงานลาออกจากองค์การไปทำให้พนักงานที่ยังทำงานอยู่พิจารณาหาเหตุผลว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรคนอื่นลาออกจากงาน

และทำให้พยายามหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย นอกจากนี้การที่เขาได้มีโอกาสรับรู้สภาพความเป็นจริงของหน่วยงานใหม่จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร

2.2 ผลต่อตัวพนักงานที่ลาออกจากองค์กร พนักงานที่ลาออกจะสูญเสียผลประโยชน์บางอย่างที่เคยได้รับจากหน่วยงานเดิม เช่น ความอาวุโส ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ อาจเกิดความเครียดจากงานใหม่ ซึ่งอาจไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นและความสัมพันธ์ภายในครอบครัวได้

3. ผลกระทบจากการลาออกของพนักงานต่อเศรษฐกิจและสังคม

3.1 ผลต่อราคาสินค้า การที่บุคลากรลาออกจากองค์กร ไปจะมีผลทำให้เกิดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากการลาออก และการรับพนักงานใหม่ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้นซึ่งมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นไปด้วย

3.2 ผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ หน่วยงานหรือโรงงานที่ต้องการขยายกิจการอาจไม่สามารถทำได้เนื่องจากขาดแคลนบุคลากร ทำให้การขยายการลงทุนต้องชะลอตัวหรือหยุดชะงัก

จากการรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการลาออกของนักวิชาการต่างประเทศ จะเห็นได้ว่านักวิชาการต่างประเทศได้แบ่งองค์ประกอบชีวิตการลาออกไว้ในด้านต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของนักวิชาการต่างประเทศ

	Porter <i>et al.</i> (1965)	Mobley (1978)	Heneman and Judge (2004)
การลาออกโดยสมัครใจของบุคคล	✓	✓	✓
การลาออกโดยไม่สมัครใจของบุคคล	✓	✓	✓
การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร	✓		
การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร	✓		

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง องค์ประกอบความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ความหมายและประเภทของธนาคาร

ธนาคารเป็นสถาบันหนึ่งในระบบเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความสำคัญมาก การธนาคารเบื้องต้นนั้น รวมถึงธนาคารกลางและระบบธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด เป็นสถาบันทางการเงินมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการเงินและการให้สินเชื่ออื่น ๆ

ประเภทของธนาคารทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ธนาคารกลาง (Central Bank)
2. ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank)

ธนาคารกลาง (Central Bank)

ธนาคารกลางเป็นสถาบันการเงินที่มีหน้าที่ในการรักษาเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ ควบคุมการเงิน กำกับและดูแลสถาบันการเงินต่าง ๆ ในประเทศให้สอดคล้องกับความเจริญทางเศรษฐกิจ และดำเนินนโยบายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารกลาง ทำหน้าที่ควบคุมปริมาณเงินและเครดิตในประเทศให้มีความคล่องตัว และมีหน้าที่เป็นผู้นำทางด้านการเงินและเครดิตของสถาบันการเงิน ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดความเจริญ เติบโตและการทางเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารกลางของประเทศไทยเรียกว่า "ธนาคารแห่งประเทศไทย" (Bank of Thailand) มีบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 ที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 ดังต่อไปนี้

1. ออกและจัดการธนบัตรของรัฐบาล ภายใต้ข้อบังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยเงินตรา และมีสิทธิแต่ผู้เดียวที่จะออกบัตรธนาคารในราชอาณาจักร

2. กำหนดและดำเนินนโยบายการเงินตามคณะกรรมการนโยบายการเงินกำหนด ได้แก่ รับเงินฝาก กำหนดอัตราดอกเบี้ยในการให้กู้ยืมเงินแก่สถาบันการเงิน ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ และแลกเปลี่ยนกระแสดเงินสดในอนาคต กู้ยืมเงินตราต่างประเทศเพื่อดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพแห่งค่าของเงินตรา กู้ยืมเงินเพื่อการดำเนินนโยบายการเงิน ซื้อขายหลักทรัพย์เท่าที่จำเป็นและแลกเปลี่ยนกระแสดเงินสดในอนาคต เพื่อควบคุมปริมาณเงินในระบบการเงินของประเทศ รวมถึงยืมหรือให้ยืมหลักทรัพย์ตามที่กำหนดโดยมีหรือไม่มีค่าตอบแทน

3. บริหารจัดการสินทรัพย์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไม่รวมสินทรัพย์ในทุนสำรองเงินตราตามกฎหมายว่าด้วยเงินตรา) การนำสินทรัพย์ไปลงทุนหาประโยชน์ โดยคำนึงถึงความเสี่ยง สภาพคล่อง ผลประโยชน์ตอบแทนของสินทรัพย์ และความเสี่ยงในการบริหารจัดการ

4. เป็นนายธนาคารและนายทะเบียนหลักทรัพย์ของรัฐบาล โดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับจ่ายเงินเพื่อบัญชีฝากของกระทรวงการคลัง การรับเก็บรักษาเงิน หลักทรัพย์ หรือของมีค่าอย่างอื่นเพื่อประโยชน์ของรัฐบาล การเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการซื้อขายโลหะทองคำและเงิน การซื้อขายและโอนตั๋วแลกเงิน หลักทรัพย์และใบหุ้น การควบคุมและการรวมไว้ในแหล่งกลาง ซึ่งเงินปริวรรตต่างประเทศ หรืออาจเป็นนายธนาคารของรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ นอกจากนี้ อาจเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของรัฐบาล โดยมีอำนาจกระทำการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ของรัฐบาล จ่ายเงินต้นและดอกเบี้ย หรืออาจเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของรัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงินที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

5. เป็นนายธนาคารของสถาบันการเงิน โดยมีอำนาจหน้าที่ในการให้กู้ยืมเงินหรือให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สถาบันการเงิน การรับเก็บรักษาเงิน หลักทรัพย์ หรือของมีค่าอย่างอื่นของสถาบันการเงิน รวมถึงการสั่งให้สถาบันการเงินส่งรายงานหรือชี้แจงเพื่ออธิบายเกี่ยวกับทรัพย์สินหนี้สิน หรือภาระผูกพันได้

6. จัดตั้งหรือสนับสนุนการจัดตั้งระบบการชำระเงิน ระบบการหักบัญชีระหว่างสถาบันการเงินและบริหารจัดการระบบดังกล่าวให้เกิดความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

7. กำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน กำกับ ตรวจสอบ วิเคราะห์ฐานะและการดำเนินงาน ตลอดจนการบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงิน เพื่อให้มีเสถียรภาพ

8. บริหารจัดการอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราภายใต้ระบบการแลกเปลี่ยนเงินตรา และบริหารจัดการสินทรัพย์ในทุนสำรองเงินตราตามกฎหมายว่าด้วยเงินตรา

9. ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน ธนาคารพาณิชย์นับเป็นสถาบันการเงินภาคเอกชนที่มีความสำคัญที่สุดในประเทศไทย เพราะมีปริมาณเงินฝากและจำนวนเงินให้กู้สูงสุดเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ๆ

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank)

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งหมายความว่ารวมถึงสาขานานาชาติต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ด้วย หรือหมายถึง ธนาคารที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้ จะประกอบธุรกิจอื่น ๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้

สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หมายความว่า สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ธนาคารพาณิชย์นับเป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย สามารถระดมเงินออมจากประชาชนได้มากที่สุด เพราะมีปริมาณเงินฝากและจำนวนเงินให้กู้สูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์มีดังนี้

1. การรับฝากเงิน (Deposit) โดยรับฝากเงินจากประชาชนและให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินเป็นดอกเบี้ยแบ่งเป็นดังนี้

- ประเภทกระแสรายวัน เจ้าของเงินสามารถถอนออกได้ทุกเมื่อ ด้วยการสั่งจ่ายเช็ค
- ประเภทออมทรัพย์ ผู้ฝากจะเบิกถอนเมื่อใดก็ได้ โดยนำเอกสารคู่ฝากไปเบิกที่ธนาคารหรือถอนจากเครื่องเอทีเอ็ม
- ประเภทฝากประจำเป็นเงินประเภทกำหนดระยะเวลาในการเบิก-ถอน และถอนคืนได้ต่อเมื่อครบกำหนดหรือต้องแจ้งให้ธนาคารทราบก่อนล่วงหน้า

2. การให้กู้ยืม (Loans) นับเป็นหน้าที่และบทบาทสำคัญทางด้านการเงินของประเทศ การให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ อาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

- เงินให้กู้ (Loans) การกู้ยืมที่มีกำหนดเวลาในการชำระหนี้แน่นอน ผู้กู้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราที่ไม่สูงเกินกว่าอัตราที่ธนาคารกลางกำหนดไว้

- เงินเบิกเกินบัญชี (Overdrafts) การให้กู้ยืมโดยธนาคารยอมให้ลูกค้าที่เปิดบัญชีกระแสรายวันสามารถเขียนเช็คเบิกเงินสดได้เกินกว่าจำนวนที่มีอยู่ในบัญชี การคิดดอกเบี้ยคิดเฉพาะส่วนที่เบิกเกินยอดเงินในบัญชี

- ตัวเงินซื้อลด (Discounts) การที่ธนาคารรับซื้อตั๋วแลกเงินหรือตั๋วสัญญาใช้เงินที่ยังไม่ถึงกำหนดเวลาชำระเงินจากลูกค้าที่นำมาขายลดให้

หลักการการแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์

การจัดกลุ่มธนาคารไทยมีการปรับเปลี่ยน ตั้งแต่ช่วงต้นวาคม 2550 การจัดกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ แบ่งเป็น

ธนาคารขนาดใหญ่ ประกอบด้วย ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม ตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ

ธนาคารขนาดกลาง ประกอบด้วย ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม ตั้งแต่ร้อยละ 3 แต่ไม่ถึงร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ

ธนาคารขนาดเล็ก ประกอบด้วย ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม ต่ำกว่าร้อยละ 3 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ

ข้อมูลพื้นฐานจากธนาคารแห่งประเทศไทย ระบุว่าธนาคารพาณิชย์ไทยปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารทีสโก้ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาต ธนาคารยูโอบี ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) และธนาคารไอซีบีซี (ไทย) แบ่งเป็น

ธนาคารขนาดใหญ่ จำนวน 4 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารขนาดกลาง จำนวน 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารธนชาติ ธนาคารทหารไทย

ธนาคารขนาดเล็ก จำนวน 7 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารยูโอบี ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) ธนาคารทีสโก้ ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารซีไอเอ็มบี ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554)

ข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ 16 แห่ง และสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ 15 แห่ง มีส่วนแบ่งการตลาดทางด้านสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิ ดังนี้

ตารางที่ 5 ส่วนแบ่งการตลาดทางด้านสินทรัพย์ เงินรับฝาก และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้สุทธิ

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่ง ตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
กรุงเทพ	2,034,002	15.67	1,524,796	19.39	1,345,544	16.46
กรุงไทย	1,959,121	15.09	1,285,760	16.35	1,383,352	16.92
ไทยพาณิชย์	1,767,987	13.62	1,179,458	15.00	1,228,479	15.02
กสิกรไทย	1,604,567	12.36	1,243,860	15.82	1,162,019	14.21
กรุงศรีอยุธยา	886,823	6.83	564,179	7.17	621,990	7.61
ธนชาติ	877,731	6.76	471,618	6.00	603,845	7.39
ทหารไทย	718,330	5.53	452,445	5.75	374,810	4.58
ยูโอบี	298,571	2.30	166,359	2.12	183,362	2.24
สแตนดาร์ดชาร์						
เตอร์ดไทย	284,062	2.19	98,215	1.25	93,992	1.15
ทีสโก้	211,489	1.63	38,060	0.48	175,506	2.15
เกียรตินาคิน	192,009	1.48	69,531	0.88	130,189	1.59
ซีไอเอ็มบีไทย	166,551	1.28	101,291	1.29	113,842	1.39
ไอซีบีซีไทย	89,938	0.69	20,834	0.26	62,506	0.76

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ธนาคาร	สินทรัพย์	ส่วนแบ่ง ตลาด (ร้อยละ)	เงินรับฝาก	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)	เงินให้สินเชื่อ แก่ลูกหนี้สุทธิ	ส่วนแบ่งตลาด (ร้อยละ)
แลนด์แอนด์เฮาส์						
เพื่อรายย่อย	81,346	0.63	22,259	0.28	54,294	0.66
ไทยเครดิตเพื่อ						
รายย่อย	21,522	0.17	14,598	0.19	18,164	0.22
เมกะสาถล						
พาณิชย์	17,702	0.14	6,164	0.08	14,017	0.17
รวมธนาคาร						
พาณิชย์จัด						
ทะเบียนใน						
ประเทศ	11,211,753	86.37	7,259,425	92.31	7,565,912	92.53
สาขาธนาคาร						
พาณิชย์						
ต่างประเทศ	1,769,633	13.63	605,172	7.69	610,620	7.47
ระบบธนาคาร						
พาณิชย์	12,981,386	100.00	7,864,597	100.00	8,176,532	100.00

ที่มา: แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีธนาคารกสิกรไทย, 2554

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกไว้ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กร

Yingyan Wang (2008) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริษัทลงทุนข้ามชาติในประเทศจีน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในมณฑล กวางตุ้งจำนวน 1,160 คน ลักษณะส่วนบุคคลที่ศึกษาคือ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ

สถานภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรคือ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ

Ashkan and Amifa (2012) ศึกษาเรื่อง ความแตกต่างด้านเพศกับความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานจากธุรกิจขนาดย่อม ในประเทศอิหร่าน จำนวน 108 คน เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน และเพศหญิงจำนวน 54 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและการคงอยู่กับองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าพนักงานเพศหญิงมีระดับความผูกพันด้านหน้าที่มากกว่าพนักงานเพศชาย

Fan-Yun, P. *et al.* (2012) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไอที ในไต้หวัน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน พบว่า สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยพนักงานที่สมรสแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 9 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 – 5 ปี การศึกษาครั้งนี้ไม่พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง และระดับรายได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากกลุ่มตัวอย่าง 402 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล โดยพนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่า และพนักงานบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ส่วนตัวแปร อายุ และระดับตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล

กฤษฎา มั่งคะตา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 พบว่า ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 มีความผูกพันต่อโรงเรียนอยู่ในระดับมาก และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและ ประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา

ศศิพร พันธุ์ลาภ (2553) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กลุ่ม ตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ (อยุธยา) จำกัด จำนวน 330 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 สำหรับผลการ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความท้าทายของงาน มีระดับความ ผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการ พิจารณาผลตอบแทน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.85 นอกจากนี้การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ด้านระดับตำแหน่ง และด้านระดับเงินเดือน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน

เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทัมเรสเทอ รองส์ประเทศไทย (จำกัด) จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้าน อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความ ผูกพันในองค์กร ด้านปัจจัยเชิงจิตพบว่า มีเพียงปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบในงานเท่านั้นที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรส่วนปัจจัยด้านอื่นที่ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายการบริหาร ขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการ ทำงาน

จากงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่ามีการนำตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลมาเป็นตัวทดสอบ ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ และระดับรายได้มาใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในงานและความผูกพันต่อองค์กร

Cheng-I, C. *et al.*, (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จากกลุ่มตัวอย่าง พยาบาล จำนวน 265 คน ในไต้หวัน พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันของพยาบาล ในขณะที่ความเครียดในงาน ด้านความสับสนในบทบาท และภาระงานที่มากเกินไป ส่งผลกระทบทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล จากการศึกษาข้อมูลเชิงลึกยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมและความเครียดในงาน มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Joshua and Sebastiaan (2008) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย ในแอฟริกาใต้ จำนวน 353 คน พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กร และสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ ร้อยละ 34 นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีอิทธิพลในระดับปานกลางต่อสมมูลระหว่างงานและครอบครัว

Ziauddin. *et al.*, (2010) ศึกษาผลกระทบของความเครียดในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจากกลุ่มธุรกิจแก๊สและน้ำมัน ในประเทศปากีสถาน จำนวน 151 คน พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.283, p < .01$) ความเครียดในงานของพนักงานมีผลกระทบในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.175, p < .01$) และความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับสูง ($r = 0.395, p < .01$) แต่การวิจัยในครั้งนี้ไม่พบว่าความเครียดในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านหน้าที่

Fouzia, A. *et al.*, (2011) ศึกษาวิจัยผลกระทบของความเครียดต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในประเทศอินเดีย จำนวน 134 คน พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($r = 0.19, p < .05$) และ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = 0.31, p < .01$) ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านหน้าที่ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ($r = -0.243, p < .01$) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านการคงอยู่กับองค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Fan-Yun, P. *et al.* (2012) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไอที ในไต้หวัน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน พบว่าความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ($r = -0.265$) หากพนักงานมีความเครียดมากขึ้นความผูกพันต่อองค์กรจะยิ่งลดน้อยลง และยังพบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับสูง ($r = -.579$)

พิมลพรรณ ทิพาคำ และคณะ (2544) ศึกษาความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขต 10 จำนวน 262 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 62 มีความเครียดในงานระดับปานกลาง จากสาเหตุด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านแรงกดดันจากผู้ป่วย ด้านปัญหาองค์กรและการจัดการ และด้านประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ ทำให้เกิดความเครียดในงานในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและความเครียดในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน พบว่าพนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 และยังพบว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านกายภาพ สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 34.4 อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

สุวรรณา พรหมทอง และคณะ (2553) ศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 คน พบว่า ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กร และมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน การวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาความสามารถทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

จากการสรุปแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในงานส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเช่นกัน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ปัจจัย 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านเงินเดือนผลตอบแทน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร

Chieh-Peng Lin and Hua Chun Ma (2004) ศึกษาผลกระทบของสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจำนวน 280 คนในประเทศไต้หวัน ประกอบไปด้วยบุคลากรจากแผนกต่าง ๆ เช่น ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ฝ่ายออกแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น งานวิจัยนี้พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และพบว่าความผูกพันต่อองค์กร สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชายังมีอิทธิพลต่อทั้งความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน โดย พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานต่ำด้วย ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานคนอื่น ๆ

Chieh-Peng Lin (2005) ศึกษาผลกระทบของสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงพยาบาลของประเทศไต้หวัน จำนวน 656 คน งานวิจัยนี้พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชานั้นมีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาล

Cheng-I, C. *et al.*, (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จากกลุ่มตัวอย่าง พยาบาลจำนวน 231 คน ในไต้หวัน พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันของพนักงาน

Yingyan Wang (2008) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความผูกพันทางอารมณ์กับผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในมณฑลทกวางตุง งานวิจัยนี้พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทางอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเพิ่ม

ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรด้านหน้าที่ ($\beta = .257, p < .01$)และด้านการคงอยู่กับองค์กร($\beta = .313, p < .01$)

Baek-Kyoo, J. (2010) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและการรับรู้สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทของประเทศเกาหลี 516 คน งานวิจัยนี้พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

May-Chium, L. *et al.*, (2010) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในประเทศมาเลเซีย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับผู้บริหารจำนวน 156 คน จาก 11 บริษัท พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับทั้งรูปแบบการเป็นผู้นำและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวข้องและมีผลต่อรูปแบบการเป็นผู้นำและความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

Dae-seok, K. *et al.*, (2011) ศึกษาผลกระทบของสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่อทัศนคติและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทชั้นนำในประเทศเกาหลีจำนวน 477 คนงานวิจัยนี้พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อความรู้สึกในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรและทัศนคติที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กร

Dorothea, W. A. (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานจากธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมของประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 392 คน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจและความพึงพอใจในงาน

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่ประกอบกิจการด้านการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 คนพบว่า

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .01$) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาร่วมกับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถทำนายการผูกพันต่อองค์กร และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาร่วมกับบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ สามารถพยากรณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กฤษฎา มังคะตา (2548) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการครู จำนวน 400 คน พบว่า ความมีชื่อเสียงของโรงเรียน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร การพิจารณาความดีความชอบ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อโรงเรียนของครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

จากการสรุปแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน มีผลต่อความรู้สึก พฤติกรรมในการทำงานของบุคคล และในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา 4 ด้านตามแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) คือ ด้านความชอบพอ ด้านความจงรักภักดี ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านการให้ความนับถือความเป็นมืออาชีพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก

Sarminah (2006) ศึกษาปัจจัยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรของแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ ในประเทศมาเลเซีย จำนวน 300 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับสูง และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจลาออกจากงาน ความผูกพันต่อองค์กรทั้งความผูกพันด้านความจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อหน้าที่ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญ

Xiang and Lei (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ทัศนคติต่องาน และพฤติกรรมองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของบริษัทที่ใช้

เทคโนโลยีระดับสูง 14 บริษัท ในกรุงปักกิ่ง จำนวน 242 คน จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อหน้าที่จะมีผลกระทบต่อการลาออกมากกว่าการรับรู้ทัศนคติ และความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันต่อหน้าที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออก สามารถใช้พยากรณ์การลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) เมื่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันต่อหน้าที่อยู่ในระดับต่ำจะส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

Sulimana and Yousef (2010) ได้ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในอุตสาหกรรมน้ำมัน ใน UAE จำนวน 405 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจลาออก และพบว่าทั้งความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออก

Yin-Fah, Foon and Chee-Leong (2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท เอกชน จำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจลาออกจากงาน นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน

Chawla and Sondhi (2011) จากการศึกษาปัจจัยในการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเทศหึง และครู ประเทศอินเดีย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ ความยุติธรรมในการให้รางวัล ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกในพนักงานเทศหึงได้ในระดับสูง ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความตั้งใจลาออกจากองค์กร

Joarder, Sharif and Ahmmed (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยเอกชนในเมืองธากา ประเทศบังกลาเทศ จำนวน 317 คน จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร ($\beta = -.451$) ความปลอดภัยในงาน ($\beta = -.109$) เงินเดือนค่าตอบแทน ($\beta = -$

.238) และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($\beta = -.236$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญกับความตั้งใจลาออก

Claudia, M. O. (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและอัตราการลาออกจากองค์กรของพนักงานจากธุรกิจธนาคาร ไอที โทรส์ 46 คน ในประเทศโรมาเนีย จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง อัตราการลาออกจะลดลง หรือในอนาคตมีความคงอยู่กับองค์กรสูงขึ้น และพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านหน้าที่เป็นองค์ประกอบหลักของความผูกพันที่ทำให้อัตราการลาออกลดลง ส่วนความผูกพันด้านจิตใจเป็นความผูกพันที่มีผลต่อการลาออกน้อยที่สุด

Ramesh, K. and Koh, G. E. (2012) ได้ศึกษาการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรและผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานทั่วไป และผู้จัดการระดับสูงในธุรกิจโรงแรม จำนวน 278 คน ของประเทศมาเลเซีย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร หมายความว่า การรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน เมื่อมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงความตั้งใจลาออกจะลดลงในทางเดียวกันหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ พนักงานจะมีความตั้งใจลาออกจากงานสูง

กาญจนา นุใจทอง (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ของผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการพยากรณ์ความตั้งใจลาออก กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การธุรกิจเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 243 คน พบว่า องค์ประกอบทั้งสามด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผูกพันด้านจิตใจและความผูกพันด้านหน้าที่เท่านั้นที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

สกวรัตน์ อินทุสมิต (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจลาออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 368 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออก ($r = -0.214$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพบว่า ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ มี

ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออก ($r = -0.318$, $r = -0.380$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

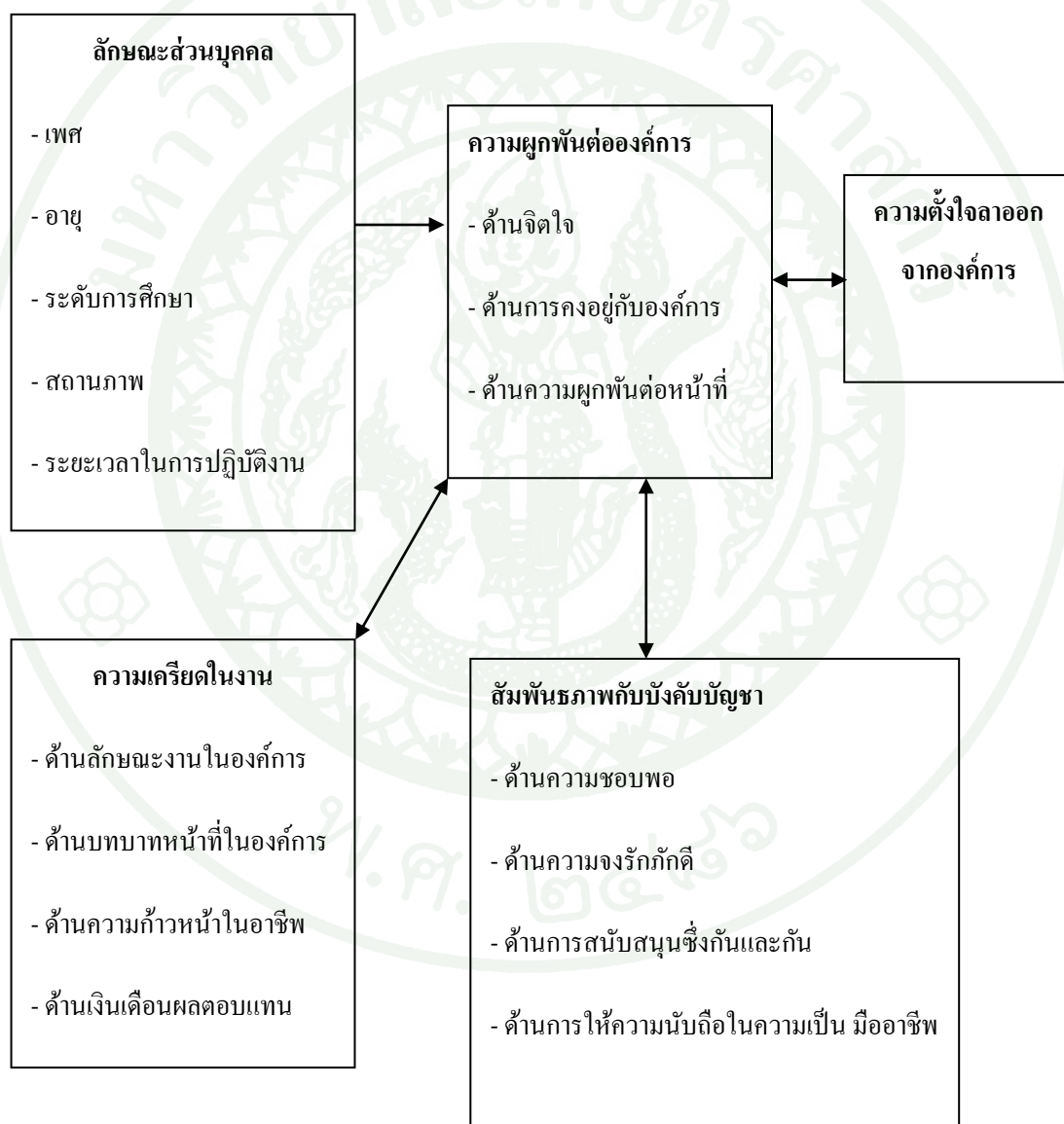
ผกามาศ จันตะ (2550) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานองค์กรธุรกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 205 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 และความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ร้อยละ 41.1

ฉัตรชัย ชุ่มวงศ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธุ์แห่งหนึ่ง จำนวน 212 คน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง รวมถึงด้านความผูกพันต่อหน้าที่ และด้านการคงอยู่กับองค์กร ในขณะที่ด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออก ($r = -0.714$, $p < .01$) ด้านจิตใจ ($r = -0.576$, $p < .01$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = -0.587$, $p < .01$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = -0.648$, $p < .01$) นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านความผูกพันต่อหน้าที่ และคุณภาพชีวิตสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ ร้อยละ 54.9

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก รวมทั้งสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยจากการศึกษางานวิจัยข้างต้นผู้ได้วิจัยเลือกใช้อธิบายประกอบความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านหน้าที่ เป็นตัววัดความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร มีตัวแปรอิสระ คือ ความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตามคือ ความตั้งใจลาออก



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแตกต่างกัน
2. ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
3. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
4. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กร โดยทำการสำรวจ (Survey Method) ด้วยการออกแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaires) จากนั้นทำการรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง ลงรหัส และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เลือกศึกษากับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทั้ง 4 แห่ง คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1996 อ้างใน ชนเนษฎ์ มีแสง, 2548) กำหนดระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่าง 95 % และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 %

$$\text{สูตรที่ใช้} \quad n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

$$\text{โดย} \quad n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

$$Z = \text{ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น (95\% เท่ากับ 1.96)}$$

$$E = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นกำหนดเท่ากับ 0.05}$$

$$p = \text{ค่าสัดส่วนประชากร}$$

$$q = (1 - p) \text{ ดังนั้น } q = (1 - 0.5) = 0.5$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ขนาดตัวอย่างในการศึกษา 385 คน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันการสูญหายของแบบสอบถามหรือส่งแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบถ้วน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ส่วนแบ่งการตลาดของสินทรัพย์รวมเป็นเกณฑ์ พนักงานธนาคารที่ถูกเลือกมาจะแบ่งเก็บแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามส่วนแบ่งการตลาดของทรัพย์สินรวม

ธนาคาร	ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ธนาคารกรุงเทพ	15.70	$(15.70/56.80) \times 400$	111
ธนาคารกรุงไทย	15.10	$(15.10/56.80) \times 400$	106
ธนาคารไทยพาณิชย์	13.60	$(13.60/56.80) \times 400$	96
ธนาคารกสิกรไทย	12.40	$(12.40/56.80) \times 400$	87
ผลรวม	56.8		400

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) คือ ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยกระจายแบบสอบถามไปยังธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำแบบสอบถามด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และให้ระบุข้อมูล ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในงาน โดยดัดแปลงข้อความจากงานวิจัยของ ศิริมาส อเต็นคำ (2542) เพื่อประเมินระดับความเครียดในงานของพนักงาน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานในองค์กร ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านเงินเดือน ผลตอบแทน จำนวน 13 ข้อ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบ 5-point Likert Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ข้อคำถามในทางบวกซึ่งแสดงระดับความคิดเห็น ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

ข้อคำถามในทางลบซึ่งแสดงระดับความคิดเห็น ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	5

ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายเชิงบวกและเชิงลบดังนี้

1. ข้อคำถามเชิงบวกมี 11 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1,2,3,4,7,8,9,10,11,12,13
2. ข้อคำถามเชิงลบมี 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5,6

การแบ่งระดับช่วงคะแนนความเครียดในงาน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับช่วงคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากพิสัย (Range) ดังนี้คือ

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

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.80 สามารถนำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึงระดับความเครียดในงานอยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงระดับความเครียดในงานอยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึงระดับความเครียดในงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึงระดับความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงระดับความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก (LMX - MDM) ตามแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) ซึ่งปรับปรุงข้อคำถามจากงานวิจัยของ อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) เพื่อใช้วัดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความชอบพอ (Affect) ความจงรักภักดี (Loyalty) การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Contribution) และการให้ความนับถือในความเป็นมืออาชีพ (Professional Respect) จำนวน 13 ข้อ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบ 5-point Likert Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ข้อคำถามในทางบวกซึ่งแสดงระดับความคิดเห็น ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

การแบ่งระดับช่วงคะแนนสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยได้แบ่งระดับช่วงคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากพิสัย (Range) ดังนี้คือ

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

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.80 สามารถนำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์ความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงมาก
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยผู้วิจัยใช้แนวความคิดของ Allen and Meyer (1990) โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามจากงานวิจัยของ นางเยาว์ แก้วมรกต (2542) เพื่อวัดความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ดังนี้ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อหน้าที่จำนวน 16 ข้อ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบ 5-point Likert Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ข้อคำถามในทางบวกซึ่งแสดงระดับความคิดเห็น ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

การแบ่งระดับช่วงคะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับช่วงคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากพิสัย (Range) ดังนี้คือ

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

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.80 สามารถนำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์ความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 5 เป็นแบบวัดความตั้งใจลาออกจากการเพื่อวัดความตั้งใจลาออกจากการของพนักงานปรับปรุงจากงานวิจัยของ สุริย์พร กุมภกาม (2545) จำนวน 4 ข้อ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบ 5-point Likert Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ข้อคำถามในทางบวก ซึ่งแสดงระดับความคิดเห็น ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

การแบ่งระดับช่วงคะแนนความตั้งใจลาออก ผู้วิจัยได้แบ่งระดับช่วงคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากพิสัย (Range) ดังนี้คือ

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

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.80 สามารถนำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ย และเกณฑ์ความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับต่ำมาก

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและการทดสอบมีดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยเรียบเรียง และปรับปรุง นำแนวความคิดที่มีอยู่มาดัดแปลง หรือนำแบบสอบถามที่เป็นที่ยอมรับมาสร้างและใช้เป็นแบบสอบถามโดยใช้ข้อคำถามที่ครอบคลุมนิยามที่กำหนด โดยสร้างเป็นแบบสอบถามประเมินค่าตามแบบมาตรวัด 5 ระดับ (Likert's Scale)
3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาสาระและความเหมาะสมของความหมาย ภาษาที่ใช้
4. แก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามมีความน่าเชื่อถือในเชิงสถิติ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้จริง (Pretest) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบคำถามในแต่ละข้อว่าสามารถสื่อสารความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่
5. นำแบบสอบถามมารวบรวมข้อมูลและทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าระดับความน่าเชื่อถือด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 มาเป็นเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความเชื่อมั่นสูง ค่าความเชื่อมั่นที่ได้แสดงดังตารางที่ 3.2 (ภาคผนวก ข)

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค
ความเครียดในงาน	0.846
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	0.934
ความผูกพันต่อองค์กร	0.890
ความตั้งใจลาออกจากองค์กร	0.769

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จำนวน 4 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย จำนวน 400 ชุด โดยการกระจายแบบสอบถามไปยังธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน นำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามหลังจากได้รับคืน

2. ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์มาลงรหัสตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า โดยแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Closed-End Question) มีการลงรหัสของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

2.1 เพศ กำหนดให้ 1 = ชาย และ 2 = หญิง

2.2 อายุ กำหนดให้ 1 = ต่ำกว่า 25 ปี 2 = 25 - 35 ปี 3 = 36 - 45 ปี และ 4 = 46 ปีขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษาสูงสุด กำหนดให้ 1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ 3 = สูงกว่าปริญญาตรี

2.4 สถานภาพ กำหนดให้ 1 = โสด 2 = สมรส และ 3 = หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กำหนดให้ 1 = ต่ำกว่า 1 ปี 2 = 1 - 3 ปี 3 = 4 - 6 ปี และ 4 = 7 ปีขึ้นไป

2.6 รายได้ กำหนดให้ 1 = ต่ำกว่า 15,000 บาท 2 = 15,001 - 20,000 บาท 3 = 20,001 - 25,000 บาท และ 4 = 25,001 ขึ้นไป

3. ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ใช้การทดสอบค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 สมมติฐานการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
1. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความความผูกพันต่อการบริการแตกต่างกัน	สถิติ t-test, F-test และ LSD
2. ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อการบริการของพนักงานธนาคาร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)
3. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความความผูกพันต่อการบริการของพนักงานธนาคาร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)
4. ความผูกพันต่อการบริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของพนักงานธนาคารจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

n = 385			
ลักษณะส่วนบุคคล	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	164	42.60
	หญิง	221	57.40
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	42	10.90
	25 – 35 ปี	147	38.20
	36 - 45 ปี	88	22.90
	46 ปีขึ้นไป	108	28.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.70
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	274	71.10
	สูงกว่าปริญญาตรี	93	24.20
สถานภาพ	โสด	233	60.50
	สมรส	146	37.90
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	6	1.60

ตารางที่ 9 (ต่อ)

n = 385			
ลักษณะส่วนบุคคล	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	48	12.50
	1 – 3 ปี	67	17.40
	4 – 6 ปี	52	13.50
	7 ปีขึ้นไป	218	56.60
รายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	37	9.60
	15,001 – 20,000 บาท	65	16.90
	20,001 - 25,000 บาท	57	14.80
	25,000 บาทขึ้นไป	226	58.70

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร จำนวน 385 คน มีลักษณะลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60

ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมา คือ อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 อายุ 36 – 45 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90

ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาการทำงาน 7 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมา คือ ระยะเวลาการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ระยะเวลาการทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 25,000 ขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความเครียดในงาน

ความเครียดในงาน	ระดับความเครียดในงาน					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เครียดใน งาน
	(1) (ร้อยละ)	(2) (ร้อยละ)	(3) (ร้อยละ)	(4) (ร้อยละ)	(5) (ร้อยละ)			
ด้านลักษณะงานในองค์กร								
1. ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมากเกินไป	6 (1.60)	26 (6.50)	171 (44.40)	125 (32.50)	58 (15.10)	3.53	0.881	สูง
2. งานที่ท่านทำต้องการความเร่งด่วนอยู่เสมอ	3 (0.80)	20 (5.20)	105 (36.40)	140 (30.40)	117 (30.40)	3.90	0.921	สูง
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงมาก	1 (0.30)	15 (3.90)	71 (18.40)	171 (44.40)	127 (33.00)	4.06	0.832	สูง
รวมด้านลักษณะงานในองค์กร						3.82	0.688	สูง
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร								
4. ปริมาณงานที่ท่านทำไม่สอดคล้องกับจำนวนพนักงาน	3 (0.80)	41 (10.60)	104 (27.00)	128 (33.20)	109 (28.30)	3.78	1.001	สูง
*5. ท่านทราบลักษณะงานในตำแหน่งหน้าที่ ที่รับผิดชอบ	1 (0.30)	9 (2.30)	37 (9.60)	197 (51.20)	141 (36.60)	1.78	0.731	ต่ำมาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ความเครียดในงาน	ระดับความเครียดในงาน					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เครียดใน งาน
	(1) (ร้อยละ)	(2) (ร้อยละ)	(3) (ร้อยละ)	(4) (ร้อยละ)	(5) (ร้อยละ)			
*6. ท่านสามารถแยกบทบาท ของตนเองกับบทบาทของ ผู้ร่วมงาน	2 (0.50)	1 (0.30)	37 (9.60)	224 (58.20)	121 (31.40)	1.80	0.656	ต่ำมาก
รวมด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร						1.79	0.624	ต่ำมาก
ด้านความก้าวหน้าในงานอาชีพ								
7. ท่านกลัวไปไม่ถึงเป้าหมายที่ วางไว้	15 (3.90)	74 (19.20)	131 (34.00)	115 (29.90)	50 (13.00)	3.29	1.042	ปานกลาง
8. ท่านขาดโอกาสก้าวหน้าใน อาชีพ	24 (6.20)	87 (22.60)	129 (33.50)	81 (21.00)	64 (16.60)	3.19	1.148	ปานกลาง
9. ท่านไม่มีโอกาสในการ พัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง	24 (6.20)	91 (23.60)	135 (35.10)	80 (20.80)	55 (14.30)	3.13	1.118	ปานกลาง
10. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกา สก้าวหน้าน้อยกว่าอาชีพอื่น	33 (8.60)	94 (24.40)	136 (35.30)	85 (22.10)	37 (9.60)	3.00	1.093	ปานกลาง
รวมด้านความก้าวหน้าในอาชีพ						3.15	0.930	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนผลตอบแทน								
11. เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ ท่านได้รับในปัจจุบันไม่ เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	18 (4.70)	73 (19.00)	93 (24.20)	123 (31.90)	78 (20.30)	3.44	1.147	สูง
12. เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ ท่านได้รับในปัจจุบันไม่ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้ รับผิดชอบ	9 (2.30)	68 (17.70)	121 (31.40)	127 (33.00)	60 (15.60)	3.42	1.025	สูง
13. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่ เหมาะสมกับค่าครองชีพใน ปัจจุบัน	8 (2.10)	49 (12.70)	101 (26.20)	124 (32.20)	103 (26.80)	3.69	1.064	สูง
รวมด้านเงินเดือนผลตอบแทน						3.52	0.947	สูง
รวมความเครียดในงาน						3.60	0.588	สูง

หมายเหตุ: * หมายถึง ข้อคำถามเชิงลบ ระดับ 5 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ 4 หมายถึงเห็นด้วย ระดับ 3 หมายถึงทั้งเห็นด้วยและไม่เห็น ด้วย ระดับ 2 หมายถึงไม่เห็นด้วย ระดับ 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 10 แสดงระดับความเครียดในงานของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความเครียดในงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีความเครียดในงานระดับสูงในด้านลักษณะงานในองค์กร ($\bar{x}=3.82$) ด้านเงินเดือนผลตอบแทน ($\bar{x}=3.52$) มีความเครียดในงานระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{x}=3.15$) และมีความเครียดในงานระดับต่ำมากในด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ($\bar{x}=1.79$)

ตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระดับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา					$\bar{X}$	S.D.	สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
	(1) (ร้อยละ)	(2) (ร้อยละ)	(3) (ร้อยละ)	(4) (ร้อยละ)	(5) (ร้อยละ)			
ด้านความชอบพอ								
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	14 (3.60)	20 (5.20)	69 (17.90)	174 (45.20)	108 (28.10)	3.89	0.992	สูง
2. ท่านชื่นชอบผู้บังคับบัญชาของท่านมาก	18 (4.70)	15 (3.90)	122 (31.70)	161 (41.80)	69 (17.90)	3.64	0.974	สูง
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนที่ทำงานด้วยแล้วมีความสุข	19 (4.90)	18 (4.70)	121 (31.40)	157 (40.80)	70 (18.20)	3.63	0.995	สูง
รวมด้านความชอบพอ						3.71	0.906	สูง
ด้านความจงรักภักดี								
4. ท่านยินดีที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผู้บังคับบัญชา	8 (2.10)	20 (5.20)	113 (29.40)	165 (42.90)	79 (20.50)	3.75	0.912	สูง
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะปกป้อง หากท่านมีปัญหาเกี่ยวกับผู้อื่น	17 (4.40)	19 (4.90)	137 (35.6)	147 (38.20)	65 (16.90)	3.58	0.973	สูง
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะปกป้อง หากท่านทำความผิดโดยไม่ตั้งใจ	12 (3.10)	32 (8.30)	128 (33.20)	153 (39.70)	60 (15.6)	3.56	0.956	สูง
7. ผู้บังคับบัญชาจะปกป้องท่านจากบุคคลอื่นในองค์กรแม้ว่าเขาจะไม่ทราบข้อมูลในเรื่องนั้นอย่างสมบูรณ์	18 (4.70)	59 (15.30)	160 (41.60)	123 (31.90)	25 (6.50)	3.20	0.938	ปานกลาง
รวมด้านความจงรักภักดี						3.52	0.801	สูง

ตาราง 11 (ต่อ)

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระดับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา					$\bar{X}$	S.D.	สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
	(1) (ร้อยละ)	(2) (ร้อยละ)	(3) (ร้อยละ)	(4) (ร้อยละ)	(5) (ร้อยละ)			
ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน								
8. ท่านทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาเกินกว่าที่ระบุในรายละเอียดงาน	5 (1.30)	53 (13.80)	141 (36.60)	156 (40.50)	30 (7.80)	3.40	0.866	ปานกลาง
9. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถโดยไม่ต้องร้องขอ เพื่อให้เป้าหมายการทำงานของ ผู้บังคับบัญชาสำเร็จ	8 (1.60)	14 (3.60)	92 (23.90)	203 (52.70)	70 (18.20)	3.82	0.823	สูง
10. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านทำงานให้ เมื่อเขามีภาระงานที่มากเกินไป	7 (1.80)	18 (4.70)	156 (40.50)	172 (44.70)	32 (8.30)	3.53	0.787	สูง
รวมด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน						3.58	0.654	สูง
ด้านการให้ความนับถือความเป็นมืออาชีพ								
11. ท่านรู้สึกประทับใจในความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา	12 (3.10)	18 (4.70)	90 (23.40)	174 (45.20)	91 (23.60)	3.82	0.952	สูง
12. ท่านชื่นชมความเป็นมืออาชีพของผู้บังคับบัญชา	13 (3.40)	18 (4.70)	91 (23.60)	178 (46.20)	85 (22.10)	3.79	0.952	สูง
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนที่มียศกภาพในการทำงานสูง	11 (2.90)	10 (2.60)	89 (23.10)	169 (43.90)	106 (27.50)	3.91	0.928	สูง
รวมด้านการให้ความนับถือความเป็นมืออาชีพ						3.84	0.891	สูง
รวมสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา						3.65	0.693	สูง

หมายเหตุ: ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย ระดับ 3 หมายถึง ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 11 แสดงระดับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร พบว่าพนักงานธนาคารมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาสูงในด้านการให้ความนับถือความเป็นมืออาชีพ ($\bar{x}=3.84$) ด้านความชอบพอ ($\bar{x}=3.71$) ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ($\bar{x}=3.58$) และด้านความจงรักภักดี ($\bar{x}=3.52$)

ตารางที่ 12 ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					$\bar{X}$	S.D.	ความผูกพันต่อองค์กร
	(1) (ร้อยละ)	(2) (ร้อยละ)	(3) (ร้อยละ)	(4) (ร้อยละ)	(5) (ร้อยละ)			
ด้านจิตใจ								
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้	6 (1.60)	12 (3.10)	83 (21.60)	191 (49.60)	93 (24.20)	3.92	0.847	สูง
2. ท่านกล่าวชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอกเสมอ	8 (2.10)	21 (5.50)	115 (29.90)	173 (44.90)	68 (17.70)	3.71	0.892	สูง
3. ท่านตั้งใจที่ตัดสินใจเลือกทำงานที่องค์กรแห่งนี้	11 (2.90)	9 (2.30)	93 (24.20)	174 (45.20)	98 (25.50)	3.88	0.914	สูง
4. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	7 (1.80)	8 (2.10)	70 (18.20)	201 (52.20)	99 (25.70)	3.98	0.829	สูง
5. หากมีคนพูดจาคุณองค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่ามันเป็นการพูดจาคุณท่านด้วย	10 (2.60)	19 (4.90)	81 (21.00)	183 (47.50)	92 (23.90)	3.85	0.928	สูง
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จขององค์กร	7 (1.80)	16 (4.20)	79 (20.50)	213 (55.30)	70 (18.20)	3.84	0.832	สูง
7. ปัญหาขององค์กรถือเป็นปัญหาส่วนตัวท่าน	18 (4.70)	40 (10.40)	146 (37.90)	143 (37.10)	38 (9.90)	3.37	0.96	ปานกลาง
8. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ	30 (7.80)	26 (6.80)	105 (27.30)	123 (31.90)	101 (26.20)	3.62	1.169	สูง
รวมด้านจิตใจ						3.77	0.744	สูง
ด้านการคงอยู่กับองค์กร								
9. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แม้ว่ามีงานอื่นที่ท่านสามารถเลือกได้	16 (4.20)	42 (10.90)	135 (35.10)	132 (34.30)	60 (15.60)	3.46	1.015	สูง
10. แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ไม่ประสงค์จะย้ายงาน	45 (11.70)	61 (15.80)	123 (31.90)	108 (28.10)	48 (12.50)	3.14	1.179	ปานกลาง
11. ท่านตระหนักดีว่า ไม่มีบริษัทใดให้ค่าตอบแทนได้ดีเท่ากับองค์กรแห่งนี้	53 (13.80)	82 (21.30)	122 (31.70)	85 (22.10)	43 (11.20)	2.96	1.197	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					$\bar{X}$	S.D.	ความผูกพันต่อองค์กร
	(1) (ร้อยละ)	(2) (ร้อยละ)	(3) (ร้อยละ)	(4) (ร้อยละ)	(5) (ร้อยละ)			
12. การลาออกจากองค์กรนี้ เป็น การสูญเสียอย่างใหญ่หลวงของ ท่าน	34 (8.80)	78 (20.30)	135 (35.10)	88 (22.90)	50 (13.00)	3.11	1.138	ปานกลาง
13. ด้วยภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การหางานใหม่ทำได้ยากสำหรับ ท่าน	28 (7.30)	36 (9.40)	109 (28.30)	108 (28.10)	104 (27.00)	3.58	1.188	สูง
รวมด้านการคงอยู่กับองค์กร						3.25	0.933	ปานกลาง
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่								
14. ท่านยินดีทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จตามกำหนด	13 (3.40)	18 (4.70)	78 (20.30)	178 (46.20)	98 (25.50)	3.86	0.964	สูง
15. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ ท่านไม่คิดลาออก	16 (4.20)	23 (6.00)	125 (32.50)	152 (39.50)	69 (17.90)	3.61	0.984	สูง
16. เหตุผลหนึ่งที่ท่านยังคงทำงาน ที่องค์กรนี้ เพราะท่านเชื่อว่า ความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ	11 (2.90)	38 (9.90)	104 (27.00)	151 (39.20)	81 (21.00)	3.66	1.009	สูง
รวมด้านความผูกพันต่อหน้าที่						3.71	0.839	สูง
รวมความผูกพันต่อองค์กร						3.60	0.753	สูง

หมายเหตุ: ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย ระดับ 3 หมายถึง ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 12 แสดงระดับความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร พบว่าพนักงานธนาคารมีความความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงด้านจิตใจ ($\bar{x}=3.77$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($\bar{x}=3.71$) และพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$)

ตารางที่ 13 ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ความตั้งใจลาออกจากองค์กร	ระดับความตั้งใจลาออกจากองค์กร					$\bar{X}$	S.D.	ความตั้งใจ ลาออกจาก องค์กร
	(1) (ร้อยละ)	(2) (ร้อยละ)	(3) (ร้อยละ)	(4) (ร้อยละ)	(5) (ร้อยละ)			
1. ท่านสนใจติดตามประกาศรับสมัครงาน	53 (13.80)	79 (20.50)	134 (34.80)	85 (22.10)	34 (8.80)	2.92	1.152	ปานกลาง
2. ถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าท่านจะลาออกจากองค์กรนี้	42 (10.90)	65 (16.90)	128 (33.20)	195 (24.70)	55 (14.30)	3.15	1.186	ปานกลาง
3. งานธนาคารเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัวของท่าน	75 (19.50)	124 (32.20)	119 (30.90)	44 (11.40)	23 (6.00)	2.52	1.109	ต่ำ
4. ท่านคิดว่าการโอนย้ายหรือการออกไปทำงานในองค์กรแห่งใหม่ เป็นการแก้ปัญหาที่ดี	72 (18.70)	106 (27.50)	120 (31.20)	64 (16.60)	23 (6.60)	2.64	1.140	ปานกลาง
รวมความตั้งใจลาออกจากองค์กร						2.81	0.934	ปานกลาง

หมายเหตุ: ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย ระดับ 3 หมายถึง ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 13 แสดงระดับความความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคารพบว่า พนักงานธนาคารมีความความตั้งใจลาออกจากองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.81)

ข้อกำหนดการทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากตัวแปรของกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายและมีการกระจายมาก จึงจำเป็นต้องจัดกลุ่มตัวแปรบางกลุ่มให้เหมาะสมต่อการใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 14 การจัดกลุ่มตัวแปรเพื่อการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

n = 385

ลักษณะส่วนบุคคล	ข้อมูลสำรวจ			ข้อมูลที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน		
	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	164	42.60			
	หญิง	221	57.40			
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	42	10.90			
	25 - 35 ปี	147	38.20			
	36 - 45 ปี	88	22.90			
	46 ปีขึ้นไป	108	28.00			
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.70	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	292	75.80
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	274	71.10	สูงกว่าปริญญาตรี	93	24.20
	สูงกว่าปริญญาตรี	93	24.20			
สถานภาพ	โสด	233	60.50	โสด	233	60.50
	สมรส	146	37.90	สมรส	152	39.50
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	6	1.60			
ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	48	12.50			
	1 - 3 ปี	67	17.40			
	4 - 6 ปี	52	13.50			
	7 ปีขึ้นไป	218	56.60			
รายได้	ต่ำกว่า 15,000 บาท	37	9.60			
	15,001 - 20,000 บาท	65	16.90			
	20,001 - 25,000 บาท	57	14.80			
	25,000 บาทขึ้นไป	226	58.70			

จากตารางที่ 14 ปรับปรุงข้อมูลโดยทำการจัดกลุ่มตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล เพื่อการทดสอบสมมติฐานจากตัวแปรด้าน ระดับการศึกษา และสถานภาพโดยทำการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันให้เป็นกลุ่มเดียวกัน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	(n = 164)		(n = 221)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านจิตใจ						
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้	3.98	0.840	3.87	0.851	1.295	0.196
2. ท่านกล่าวชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอกเสมอ	3.77	0.897	3.66	0.888	1.171	0.242
3. ท่านตั้งใจที่ตัดสินใจเลือกทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.93	0.941	3.84	0.893	0.970	0.333
4. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	4.04	0.828	3.94	0.829	1.170	0.243
5. หากมีคนพูดจาดูถูกองค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่ามันเป็นการพูดจาดูถูกท่านด้วย	3.84	0.948	3.86	0.914	-0.302	0.763
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จขององค์กร	3.91	0.742	3.79	0.892	1.415	0.158
7. ปัญหาขององค์กรถือเป็นปัญหาของตัวเอง	3.35	0.925	3.38	0.987	-0.313	0.755
8. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ	3.64	1.134	3.61	1.196	0.281	0.779
รวมด้านจิตใจ	3.81	0.701	3.74	0.775	0.826	0.409
ด้านการคงอยู่กับองค์กร						
9. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แม้ว่ามีความอื่นที่ท่านสามารถเลือกได้	3.55	0.961	3.40	1.051	1.441	0.150
10. แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ไม่ประสงค์จะย้ายงาน	3.16	1.104	3.12	1.234	0.386	0.700
11. ท่านตระหนักดีว่า ไม่มีบริษัทใดให้ค่าตอบแทนได้ดีเท่ากับองค์กรแห่งนี้	2.87	1.154	3.02	1.226	-1.272	0.204

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	(n = 164)		(n = 221)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
12. การลาออกจากองค์กรนี้ เป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงของท่าน	3.09	1.071	3.13	1.188	-0.352	0.725
13. ด้วยภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การหางานใหม่ทำได้ยากสำหรับท่าน	3.57	1.168	3.59	1.205	-0.210	0.834
รวมด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.25	0.881	3.25	0.973	-0.055	0.956
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่						
14. ท่านยินดีทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด	3.84	0.935	3.87	0.987	-0.381	0.703
15. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านไม่คิดลาออก	3.64	0.885	3.59	1.052	0.526	0.599
16. เหตุผลหนึ่งที่ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ	3.75	0.962	3.59	1.039	1.577	0.116
รวมด้านความผูกพันต่อหน้าที่	3.74	0.751	3.68	0.900	0.696	0.059
รวมความผูกพันต่อองค์กร	3.62	0.690	3.579	0.798	0.540	0.590

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา				t	Sig
	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า		สูงกว่าปริญญาตรี			
	(n = 292)		(n = 93)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านจิตใจ						
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้	3.97	0.816	3.74	0.920	2.163	0.032*
2. ท่านกล่าวชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอก	3.77	0.885	3.52	0.892	2.376	0.018*
เสมอ						
3. ท่านตั้งใจที่ตัดสินใจเลือกทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.95	0.906	3.68	0.911	2.478	0.014*
4. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	4.02	0.835	3.84	0.798	1.883	0.060
5. หากมีคนพูดจาดูถูกองค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่ามัน	3.87	0.929	3.80	0.927	0.671	0.503
เป็นการพูดจาถูกท่านด้วย						
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จของ	3.89	0.820	3.67	0.851	2.305	0.022*
องค์กร						
7. ปัญหาขององค์กรถือเป็นปัญหาส่วนตัวท่าน	3.41	0.968	3.25	0.928	1.434	0.152
8. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่า	3.69	1.188	3.41	1.086	2.018	0.044*
จะเกษียณ						
รวมด้านจิตใจ	3.82	0.725	3.612	0.784	2.384	0.018*
ด้านการคงอยู่กับองค์กร						
9. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แม้ว่ามี	3.52	0.898	3.28	1.077	2.001	0.046*
งานอื่นที่ท่านสามารถเลือกได้						
10. แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า	3.17	1.169	3.03	1.211	0.990	0.323
ท่านก็ไม่ประสงค์จะย้ายงาน						
11. ท่านตระหนักดีว่า ไม่มีบริษัทใดให้ค่าตอบแทน	3.07	1.199	2.60	1.124	3.314	0.001*
ได้ดีเท่ากับองค์กรแห่งนี้						
12. การลาออกจากองค์กรนี้ เป็นการสูญเสียอย่าง	3.21	1.164	2.80	0.995	3.083	0.002*
ใหญ่หลวงของท่าน						
13. ด้วยภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การหางานใหม่ทำ	3.63	1.207	3.42	1.116	1.517	0.130
ได้ยากสำหรับท่าน						
รวมด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.32	0.931	3.026	0.905	2.673	0.008*

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา				t	Sig
	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า		สูงกว่าปริญญาตรี			
	(n =292)		(n = 93)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่						
14. ท่านยินดีทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด	3.89	0.945	3.74	1.020	1.324	0.186
15. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านไม่คิดลาออก	3.64	0.987	3.52	0.974	1.016	0.289
16. เหตุผลหนึ่งที่ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ	3.74	0.998	3.39	1.000	2.995	0.003*
รวมด้านความผูกพันต่อหน้าที่	3.80	0.827	3.55	0.86	2.119	0.035*
รวมความผูกพันต่อองค์กร	3.65	0.737	3.42	0.779	0.266	0.008*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ อธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพ				t	Sig
	โสด		สมรส			
	(n = 233)		(n = 152)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านจิตใจ						
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้	3.84	0.828	4.03	0.864	-2.182	0.030
2. ท่านกล่าวชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอก	3.58	0.882	3.89	0.878	-3.388	0.001
เสมอ						

เสมอ

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพ				t	Sig
	โสด		สมรส			
	(n = 233)		(n = 152)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
3. ท่านตั้งใจที่ตัดสินใจเลือกทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.76	0.933	4.06	0.855	-2.182	0.030*
4. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	3.90	0.863	4.10	0.761	-3.392	0.001*
5. หากมีคนพูดจาดูถูกองค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่ามัน	3.83	0.926	3.89	0.932	-3.193	0.002*
เป็นการพูดจาดูถูกท่านด้วย						
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จของ	3.75	0.819	3.97	0.837	-2.297	0.022*
องค์กร						
7. ปัญหาขององค์กรถือเป็นปัญหาส่วนตัวท่าน	3.21	0.965	3.63	0.897	-0.618	0.537
8. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่า	3.35	1.226	4.04	0.934	-2.584	0.010*
จะเกษียณ						
รวมด้านจิตใจ	3.65	0.719	3.95	0.747	-3.921	0.000*
ด้านการคงอยู่กับองค์กร						
9. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แม้ว่ามี	3.29	1.034	3.72	0.929	-4.279	0.000*
งานอื่นที่ท่านสามารถเลือกได้						
10. แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า	2.83	1.153	3.61	1.062	-6.265	0.000*
ท่านก็ไม่ประสงค์จะย้ายงาน						
11. ท่านตระหนักดีว่า ไม่มีบริษัทใดให้	2.68	1.165	3.38	1.121	-4.166	0.000*
ค่าตอบแทนได้ดีเท่ากับองค์กรแห่งนี้						
12. การลาออกจากองค์กรนี้ เป็นการสูญเสียอย่าง	2.87	1.103	3.47	1.098	-6.628	0.000*
ใหญ่หลวงของท่าน						
13. ด้วยภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การหางานใหม่ทำ	3.38	1.257	3.89	0.998	-5.877	0.000*
ได้ยากสำหรับท่าน						
รวมด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.01	0.909	3.61	0.850	-6.553	0.000*
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่						
14. ท่านยินดีทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับ	3.77	1.023	3.99	0.853	-5.249	0.000*
มอบหมายเสร็จตามกำหนด						
15. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับ	3.48	1.005	3.81	0.919	-4.478	0.000*
มอบหมาย ทำให้ท่านไม่คิดลาออก						

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพ				t	Sig
	โสด		สมรส			
	(n = 233)		(n = 152)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
16. เหตุผลหนึ่งที่ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ	3.51	1.005	3.88	0.976	-2.224	0.027*
รวมด้านความผูกพันต่อหน้าที่	3.59	0.853	3.89	0.785	-3.596	0.000*
รวมความผูกพันต่อองค์กร	3.44	0.724	3.84	0.736	-5.206	0.000*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพมีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พนักงานธนาคาร ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ								F	Sig
	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		46 ปีขึ้นไป			
	(n = 42)		(n = 147)		(n = 88)		(n = 108)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านจิตใจ										
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้	3.52	0.943	3.78	0.850	3.92	0.761	4.26	0.753	11.077	0.000*
2. ท่านกล่าวชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอกเสมอ	3.19	1.042	3.59	0.867	3.72	0.830	4.06	0.777	12.411	0.000*
3. ท่านตั้งใจที่ตัดสินใจเลือกทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.33	0.954	3.73	0.975	3.94	0.778	4.24	0.760	13.144	0.000*

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ								F	Sig
	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		46 ปีขึ้นไป			
	(n = 42)		(n = 147)		(n = 88)		(n = 108)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
4. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	3.50	1.042	3.88	0.763	4.00	0.830	4.28	0.708	10.775	0.000*
5. หากมีคนพุดจาคุณองค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่ามันเป็นการพุดจาคุณท่านด้วย	3.76	1.078	3.75	0.935	3.90	0.831	3.99	0.922	1.628	0.182
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จขององค์กร	3.55	10.17	3.62	0.814	3.95	0.787	4.16	0.686	11.907	0.000*
7. ปัญหาขององค์กรถือเป็นปัญหาส่วนตัวท่าน	2.93	0.997	3.13	0.886	3.60	0.953	3.69	0.903	12.704	0.000*
8. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ	2.60	1.270	3.17	1.075	4.00	0.922	4.2	0.841	46.275	0.000*
รวมด้านจิตใจ	3.29	0.821	3.58	0.717	3.88	0.690	4.12	0.605	20.303	0.000*
ด้านการคงอยู่กับองค์กร										
9. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แม้ว่ามีงานอื่นที่ท่านสามารถเลือกได้	2.98	0.897	3.14	1.064	3.60	0.904	3.98	0.809	21.113	0.000*
10. แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ไม่ประสงค์จะย้ายงาน	2.38	1.147	2.76	1.108	3.41	1.110	3.73	0.982	25.805	0.000*
11. ท่านตระหนักดีว่า ไม่มีบริษัทใดให้ค่าตอบแทนได้ดีเท่ากับองค์กรแห่งนี้	2.62	1.268	2.43	1.027	3.28	1.103	3.54	1.114	25.362	0.000*
12. การลาออกจากองค์กรนี้เป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงของท่าน	2.38	0.987	2.70	0.961	3.33	1.152	3.77	1.010	31.171	0.000*

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ								F	Sig
	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		46 ปีขึ้นไป			
	(n = 42)		(n = 147)		(n = 88)		(n = 108)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
13. ด้วยภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การทำงานใหม่ทำได้ยาก สำหรับท่าน	2.67	1.282	3.26	1.171	3.86	1.008	4.15	0.935	26.041	0.000*
รวมด้านการคงอยู่กับองค์กร	2.60	0.770	2.86	0.828	3.50	0.847	3.83	0.781	41.558	0.000*
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่										
14. ท่านยินดีทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จตามกำหนด	3.71	1.043	3.66	1.024	4.00	0.910	4.06	0.835	4.810	0.003*
15. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำ ให้ท่านไม่คิดลาออก	2.95	1.058	3.48	1.009	3.75	0.861	3.93	0.861	12.395	0.000*
16. เหตุผลหนึ่งที่ท่านยังคง ทำงานที่องค์กรนี้ เพราะท่าน เชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่ง สำคัญ	2.93	0.947	3.46	1.008	3.75	0.986	4.14	0.791	20.400	0.000*
รวมด้านความผูกพันต่อหน้าที่	3.20	0.833	3.53	0.881	3.83	0.754	4.04	0.684	15.228	0.000*
รวมความผูกพันต่อองค์กร	3.06	0.745	3.35	0.694	3.75	0.703	4.02	0.605	30.880	0.000*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ อธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ	$\bar{X}$	Mean Difference	Std. Error	Sig.
(I)	(I)	(J)	(J)	(I)-(J)		
ต่ำกว่า 25 ปี	3.29	25 - 35 ปี	3.58	-0.028	0.121	0.020*
		36 - 45 ปี	3.88	-0.582	0.130	0.000*
		46 ปี ขึ้นไป	4.12	-0.827	0.126	0.000*
25 - 35 ปี	3.58	36 - 45 ปี	3.88	-0.298	0.093	0.002*
		46 ปี ขึ้นไป	4.12	-0.544	0.088	0.000*
36 - 45 ปี	3.88	46 ปี ขึ้นไป	4.12	-0.246	0.1000	0.014*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามอายุออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 อายุ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =4.12) กลุ่มที่ 2 อายุ 36 - 45 ปี ($\bar{X}$ =3.88) กลุ่มที่ 3 อายุ 25 - 35 ปี ($\bar{X}$ =3.58) และกลุ่มที่ 4 อายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{X}$ =3.29)

ตารางที่ 20 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ	$\bar{X}$	Mean Difference	Std. Error	Sig.
(I)	(I)	(J)	(J)	(I)-(J)		
ต่ำกว่า 25 ปี	2.60	25 - 35 ปี	2.86	-0.251	0.142	0.079
		36 - 45 ปี	3.50	-0.893	0.152	0.000*
		46 ปี ขึ้นไป	3.83	-1.229	0.148	0.000*
25 - 35 ปี	2.86	36 - 45 ปี	3.50	-0.642	0.110	0.000*
		46 ปี ขึ้นไป	3.83	-0.978	0.103	0.000*
36 - 45 ปี	3.50	46 ปี ขึ้นไป	3.83	-0.336	0.117	0.004*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 อายุ 46 ปี ขึ้นไป ($\bar{x} = 3.83$) กลุ่มที่ 2 อายุ 36 - 45 ปี ($\bar{x} = 3.50$) กลุ่มที่ 3 อายุ 25 - 35 ปี ($\bar{x} = 2.86$) และ อายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{x} = 2.60$)

ตารางที่ 21 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อหน้าที่จำแนกตามอายุ

อายุ (I)	$\bar{x}$ (I)	อายุ (J)	$\bar{x}$ (J)	Mean Difference (I)-(J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	3.20	25 - 35 ปี	3.53	-0.334	1.39	0.017*
		36 - 45 ปี	3.83	-0.635	0.149	0.000*
		46 ปี ขึ้นไป	4.04	-0.845	0.145	0.000*
25 - 35 ปี	3.53	36 - 45 ปี	3.83	-0.300	0.107	0.005*
		46 ปี ขึ้นไป	4.04	-0.510	0.101	0.000*
36 - 45 ปี	3.83	46 ปี ขึ้นไป	4.04	-0.210	0.114	0.067

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อหน้าที่ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 อายุ 46 ปี ขึ้นไป ($\bar{x} = 4.04$) และอายุ 36 - 45 ปี ($\bar{x} = 3.83$) กลุ่มที่ 2 อายุ 25 - 35 ปี ($\bar{x} = 3.53$) และกลุ่มที่ 3 อายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{x} = 3.20$)

ตารางที่ 22 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน								F	Sig
	ต่ำกว่า 1 ปี		1 – 3 ปี		4 – 6 ปี		7 ปีขึ้นไป			
	(n = 48)		(n = 67)		(n = 52)		(n = 218)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความด้านจิตใจ										
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้	3.77	0.951	3.67	0.805	3.77	0.921	4.06	0.792	5.100	0.002*
2. ท่านกล่าวชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอกเสมอ	3.54	0.988	3.31	0.857	3.81	1.011	3.84	0.813	7.030	0.000*
3. ท่านคิดที่ตัดสินใจเลือกทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.48	1.130	3.55	0.875	3.94	1.056	4.06	0.778	9.265	0.000*
4. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	3.81	0.842	3.67	0.894	4.10	.0846	4.08	0.776	5.375	0.001*
5. หากมีคนพุดจาคุณ องค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่ามันเป็นการพุดจาคุณท่านด้วย	3.77	0.881	3.87	0.886	3.87	0.971	3.86	0.945	0.139	0.937
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จขององค์กร	3.73	0.917	3.61	0.717	3.69	0.853	0.97	0.822	4.332	0.005*
7. ปัญหาขององค์กรถือเป็นปัญหาส่วนตัวท่าน	2.92	0.986	3.13	0.757	3.29	1.109	3.56	0.925	8.481	0.000*
8. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ	2.83	1.374	2.90	0.923	3.35	1.312	4.08	0.902	35.819	0.000*
รวมด้านจิตใจ	3.48	0.775	3.46	0.684	3.72	0.846	3.93	0.680	10.746	0.000*
ด้านการคงอยู่กับองค์กร										
9. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แม้ว่ามีงานอื่นที่ท่านสามารถเลือกได้	3.08	1.145	2.94	0.886	.29	1.258	3.75	0.851	16.083	0.000*
10. แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ไม่ประสงค์จะย้ายงาน	2.52	1.220	2.51	1.050	2.92	1.202	3.52	1.048	22.019	0.000*

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน								F	Sig
	ต่ำกว่า 1 ปี		1 – 3 ปี		4 – 6 ปี		7 ปีขึ้นไป			
	(n = 48)		(n = 67)		(n = 52)		(n = 218)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
11. ท่านตระหนักดีว่า ไม่มีบริษัทใดให้ค่าตอบแทนได้ดีเท่ากับองค์กรแห่งนี้	2.50	1.203	2.39	0.953	2.58	1.319	3.32	1.106	17.945	0.000*
12. การลาออกจากองค์กรนี้เป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงของท่าน	2.52	1.111	2.51	0.911	2.96	1.084	3.46	1.086	20.331	0.000*
13. ด้วยภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การหางานใหม่ทำได้ยากสำหรับท่าน	2.92	1.412	3.07	1.020	3.58	1.304	3.89	1.039	15.392	0.000*
รวมด้านการคงอยู่กับองค์กร	2.71	0.842	2.68	0.727	3.07	0.926	3.58	0.860	28.889	0000*
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่										
14. ท่านยินดีทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด	3.92	0.871	3.49	1.021	3.96	0.949	3.93	0.950	3.975	0.008*
15. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทำให้ท่านไม่คิดลาออก	3.29	1.184	3.33	0.960	3.48	1.093	3.80	0.872	6.755	0.000*
16. เหตุผลหนึ่งที่ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ	3.33	1.117	3.27	0.914	3.46	1.128	3.89	0.917	10.339	0.000*
รวมด้านความผูกพันต่อหน้าที่	3.51	0.912	3.36	0.816	3.63	0.929	3.87	0.765	8.050	0.000*
รวมความผูกพันต่อองค์กร	3.25	0.729	3.20	0.624	3.50	0.837	3.82	0.692	18.265	0.000*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	Mean Difference	Std. Error	Sig.
(I)	(I)	(J)	(J)	(I)-(J)		
ต่ำกว่า 1 ปี	3.48	1 - 3 ปี	3.46	0.017	0.135	0.899
		4 - 6 ปี	3.72	-0.244	0.144	0.090
		7 ปีขึ้นไป	3.93	-0.457	0.114	0.000*
1 - 3 ปี	3.46	4 - 6 ปี	3.72	-0.261	0.133	0.049*
		7 ปีขึ้นไป	3.93	-0.475	0.100	0.000*
4 - 6 ปี	3.72	7 ปีขึ้นไป	3.93	-.213	0.111	0.055

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.81$) กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ($\bar{x} = 3.72$) ต่ำกว่า 1 ปี ($\bar{x} = 3.48$) และ 1 - 3 ปี ($\bar{x} = 3.46$)

ตารางที่ 24 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	Mean Difference	Std. Error	Sig.
(I)	(I)	(J)	(J)	(I)-(J)		
ต่ำกว่า 1 ปี	2.71	1 - 3 ปี	2.68	0.025	0.160	0.877
		4 - 6 ปี	3.07	-0.357	0.169	0.036*
		7 ปีขึ้นไป	3.58	-0.878	0.135	0.000*
1 - 3 ปี	2.68	4 - 6 ปี	3.07	-0.382	0.156	0.015*
		7 ปีขึ้นไป	3.58	-0.903	0.118	0.000*
4 - 6 ปี	3.07	7 ปีขึ้นไป	3.58	-0.521	0.131	0.000*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.58$) กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ($\bar{X} = 3.07$) กลุ่มที่ 3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 2.71$) และ 1 - 3 ปี ($\bar{X} = 2.68$)

ตารางที่ 25 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อหน้าที่จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	Mean Difference	Std. Error	Sig.
(I)	(I)	(J)	(J)	(I)-(J)		
ต่ำกว่า 1 ปี	3.51	1 - 3 ปี	3.36	0.151	0.154	0.330
		4 - 6 ปี	3.63	-0.121	0.163	0.461
		7 ปีขึ้นไป	3.87	-0.361	0.130	0.006*
1 - 3 ปี	3.36	4 - 6 ปี	3.63	-0.271	0.151	0.073
		7 ปีขึ้นไป	3.87	-0.511	0.114	0.000*
4 - 6 ปี	3.63	7 ปีขึ้นไป	3.87	-0.240	0.126	0.058

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อหน้าที่ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.87$) กลุ่มที่ 2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ($\bar{x} = 3.63$) ต่ำกว่า 1 ปี ($\bar{x} = 3.51$) และ 1 - 3 ปี ($\bar{x} = 3.36$)

ตารางที่ 26 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้

ความผูกพันต่อองค์กร	รายได้								F	Sig
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 20,000 บาท		20,001 – 25,000 บาท		25,001 บาทขึ้นไป			
	(n = 37)		(n = 67)		(n = 52)		(n = 226)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านจิตใจ										
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้	3.70	0.909	3.80	0.814	3.77	1.069	4.02	0.769	2.967	0.032*
2. ท่านกล่าวชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอกเสมอ	3.41	1.092	3.57	0.847	3.56	1.035	3.83	0.810	3.997	0.008*
3. ท่านดีใจที่ตัดสินใจเลือกทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.49	1.017	3.78	1.053	3.72	1.031	4.01	0.792	4.858	0.003*
4. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	3.57	1.068	4.02	0.649	3.95	0.934	4.04	0.788	3.649	0.013*
5. หากมีคนพุดจาคุณองค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่ามันเป็นการพุดจาคุณท่านด้วย	3.65	1.033	4.00	0.848	3.63	1.190	3.90	0.845	2.430	0.065
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จขององค์กร	3.62	1.037	3.86	0.556	3.47	1.020	3.96	0.779	6.371	0.000*
7. ปัญหาขององค์กรถือเป็นปัญหาส่วนตัวท่าน	2.78	1.084	3.31	0.809	3.14	1.093	3.54	0.895	8.760	0.000*
8. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ	2.86	1.206	3.14	1.059	3.26	1.303	3.97	1.019	20.092	0.000*
รวมด้านจิตใจ	3.39	0.907	3.68	0.612	3.56	0.916	3.91	0.663	8.187	0.000*

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	รายได้								F	Sig
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 20,000 บาท		20,001 – 25,000 บาท		25,001 บาท ขึ้นไป			
	(n = 37)		(n = 65)		(n = 57)		(n = 226)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการคงอยู่กับองค์กร										
9. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แม้ว่ามีงานอื่นที่ท่านสามารถเลือกได้	3.08	1.164	3.08	0.889	3.12	1.196	3.72	0.893	13.004	0.000*
10. แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ไม่ประสงค์จะย้ายงาน	2.65	1.274	2.69	0.983	2.81	1.172	3.43	1.134	12.316	0.000*
11. ท่านตระหนักดีว่า ไม่มีบริษัทใดให้ค่าตอบแทนได้ดีเท่ากับองค์กรแห่งนี้	2.11	0.906	2.63	0.977	2.70	1.349	3.25	1.156	14.673	0.000*
12. การลาออกจากองค์กรนี้เป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงของท่าน	2.51	1.070	2.68	0.986	3.02	1.026	3.35	1.146	10.893	0.000*
13. ด้วยภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การหางานใหม่ทำได้ยากสำหรับท่าน	2.78	1.134	3.35	1.165	3.67	1.185	3.76	1.146	8.575	0.000*
รวมด้านการคงอยู่กับองค์กร	2.63	0.913	2.89	0.724	3.06	0.924	3.50	0.904	16.944	0.000*
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่										
14. ท่านยินดีทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด	3.70	1.175	3.58	0.900	3.77	1.086	3.98	0.894	3.532	0.015*
15. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านไม่คิดลาออก	3.11	1.149	3.57	0.918	3.39	0.959	3.76	0.945	6.257	0.000*
16. เหตุผลหนึ่งที่ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ	3.00	1.130	3.78	0.780	3.35	1.126	3.81	0.960	9.555	0.000*

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	รายได้								F	Sig
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,001 – 20,000 บาท		20,001 – 25,000 บาท		25,001 บาทขึ้นไป			
	(n = 37)		(n = 65)		(n = 57)		(n = 226)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
รวมด้านความผูกพันต่อหน้าที่	3.27	1.000	3.65	0.773	3.50	0.902	3.85	0.778	7.077	0.000*
รวมความผูกพันต่อองค์กร	3.13	0.871	3.43	0.520	3.40	0.880	3.77	0.701	12.318	0.000*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า รายได้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจจำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	รายได้	$\bar{X}$	Mean Difference	Std. Error	Sig.
(I)	(I)	(J)	(J)	(I)-(J)		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.39	15,001 – 20,000 บาท	3.68	- 0.299	0.149	0.045*
		20,001 – 25,000 บาท	3.56	- 0.178	0.153	0.244
		25,001 บาท ขึ้นไป	3.91	- 0.526	0.128	0.000*
15,001 – 20,000 บาท	3.68	20,001 – 25,000 บาท	3.56	0.121	0.131	0.358
		25,001 บาท ขึ้นไป	3.91	- 0.226	0.102	0.027*
20,001 – 25,000 บาท	3.56	25,001 บาท ขึ้นไป	3.91	- 0.347	0.107	0.001*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรายได้ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ($\bar{X}$ = 3.91), กลุ่มที่ 2 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท ($\bar{X}$ = 3.68) กลุ่มที่ 3 รายได้ 20,001-25,000 บาท ($\bar{X}$ = 3.56) และ ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{X}$ = 3.39)

ตารางที่ 28 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การจำแนก ตาม รายได้

รายได้	$\bar{X}$	รายได้	$\bar{X}$	Mean Difference	Std. Error	Sig.
(I)	(I)	(J)	(J)	(I)-(J)		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	2.63	15,001 – 20,000 บาท	2.89	- 0.259	0.181	0.154
		20,001 – 25,000 บาท	3.06	- 0.436	0.186	0.019*
		25,001 บาท ขึ้นไป	3.50	- 0.876	0.156	0.000*
15,001 – 20,000 บาท	2.89	20,001 – 25,000 บาท	3.06	-0.177	0.160	0.268
		25,001 บาท ขึ้นไป	3.50	- 0.617	0.124	0.000*
20,001 – 25,000 บาท	3.06	25,001 บาท ขึ้นไป	3.50	- 0.440	0.130	0.001*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรายได้ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.50$) กลุ่มที่ 2 รายได้ 20,001-25,000 บาท ($\bar{X} = 3.06$) กลุ่มที่ 3 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 2.89$) และ ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 2.63$)

ตารางที่ 29 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อหน้าที่จำแนกตาม รายได้

รายได้	$\bar{X}$	รายได้	$\bar{X}$	Mean Difference	Std. Error	Sig.
(I)	(I)	(J)	(J)	(I)-(J)		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.27	15,001 – 20,000 บาท	3.65	- 0.376	0.169	0.027*
		20,001 – 25,000 บาท	3.50	- 0.233	0.173	0.180
		25,001 บาท ขึ้นไป	3.85	- 0.579	0.145	0.000*
15,001 – 20,000 บาท	3.65	20,001 – 25,000 บาท	3.50	0.143	0.149	0.336
		25,001 บาท ขึ้นไป	3.85	- 0.203	0.115	0.079
20,001 – 25,000 บาท	3.50	25,001 บาท ขึ้นไป	3.85	- 0.347	0.121	0.005*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันต่อหน้าที่ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามรายได้ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 รายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ($\bar{x}$ =3.85) กลุ่มที่ 2 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท ($\bar{x}$ =3.65) กลุ่มที่ 3 รายได้ 20,001-25,000 บาท ($\bar{x}$ =3.50) และ ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x}$ =3.27)

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคาร

ตารางที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความผูกพันต่อองค์การ

ความเครียดในงาน	ความผูกพันต่อองค์การ			รวมความผูกพันต่อองค์การ
	ด้านจิตใจ	ด้านการคงอยู่กับองค์การ	ด้านความผูกพันต่อหน้าที่	
ด้านลักษณะงานในองค์การ	-0.053	-0.092	0.022	- 0.057
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์การ	-0.264**	0.199**	0.249**	0.259**
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.166**	-0.180**	-0.125*	- 0.178**
ด้านเงินเดือนผลตอบแทน	-0.093	-0.164**	-0.055	- 0.121*
รวมความเครียดในงาน	-0.190**	-0.230**	-0.122*	- 0.209**

หมายเหตุ: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 30 พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.209$) กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานธนาคารมีความเครียดในงานเพิ่มขึ้นความผูกพันต่อองค์การจะลดน้อยลง ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานธนาคารมีความเครียดในงานลดลง ความผูกพันต่อองค์การก็จะเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.230$)

ความเครียดในงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์การมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.259$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละ

ด้าน สามารถอธิบายได้ว่า ความเครียดในงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการคงอยู่กับองค์กร ($r = 0.199$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = 0.249$) และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($r = -0.264$)

ความเครียดในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ($r = -0.178$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ว่า ความเครียดในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($r = -0.166$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = -0.180$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = -0.125$)

ความเครียดในงานด้านเงินเดือนผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับ ความผูกพันต่อองค์กร ($r = -0.121$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ว่า ความเครียดในงานด้านเงินเดือนผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรด้านจิตใจ ($r = -0.093$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = -0.164$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = -0.055$)

สมมติฐานที่ 3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ความผูกพันต่อองค์กร			รวมความผูกพันต่อองค์กร
	ด้านจิตใจ	ด้านการคงอยู่กับองค์กร	ด้านความผูกพันต่อหน้าที่	
ด้านความชอบพอ	0.261**	0.181**	0.310**	0.264**
ด้านความจงรักภักดี	0.283**	0.216**	0.318**	0.290**
ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน	0.209**	0.148**	0.258**	0.215**
ด้านการให้ความเคารพนับถือในความเป็นมืออาชีพ	0.220**	0.102*	0.304**	0.211**
รวมสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	0.290**	0.194**	0.353**	0.292**

หมายเหตุ: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 31 พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.292$) กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานธนาคารมีสัมพันธภาพอันดีกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ($r = 0.290$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = 0.194$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = 0.353$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านความชอบพามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.264$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความชอบพามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($r = 0.261$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = 0.181$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = 0.310$)

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.290$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($r = 0.283$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = 0.216$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = 0.318$)

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.215$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ($r = 0.209$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = 0.148$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = 0.258$)

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านการให้ความนับถือในความเป็นมืออาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.211$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาด้านการให้ความนับถือความเป็นมืออาชีพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความผูกพัน

ต่อการด้านจิตใจ ($r = 0.220$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = 0.102$) และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = 0.304$)

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อการมีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 32 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อการและความตั้งใจลาออกจากองค์กร

	ความผูกพันต่อการ			รวมความผูกพันต่อ องค์กร
	ด้านจิตใจ	ด้านการคงอยู่กับ องค์กร	ด้านความผูกพัน ต่อหน้าที่	
ความตั้งใจลาออกจากองค์กร	- 0.427**	- 0.504**	- 0.369**	- 0.483**

หมายเหตุ: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 32 พบว่า ความผูกพันต่อการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร ($r = -0.483$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อการเพิ่มขึ้น ความตั้งใจลาออกจากองค์กรจะลดน้อยลง ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อการลดลง ความตั้งใจลาออกจากองค์กรจะเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความผูกพันต่อการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร ด้านจิตใจ ($r = -0.427$) ด้านการคงอยู่กับองค์กร ($r = -0.504$) ด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ($r = -0.369$)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 33 สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อ องค์กร	ลักษณะส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	รายได้
ด้านจิตใจ	-	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านการคงอยู่กับ องค์กร	-	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความผูกพัน ต่อหน้าที่	-	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

- หมายถึง ไม่มีความแตกต่างกัน

จากตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันมากที่สุด โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จะมีความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้านมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้านมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ด้านสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส จะมีความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้านมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป จะมีความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้านมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ด้านรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จะมีความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้านมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 34 สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร

ความเครียดในงาน	ความผูกพันต่อองค์กร	ทิศทางความสัมพันธ์
ด้านลักษณะงานในองค์กร		
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	✓	+
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	✓	-
ด้านเงินเดือนผลตอบแทน	✓	-

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 35 สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ความผูกพันต่อองค์กร	ทิศทางความสัมพันธ์
ด้านความชอบพอ	✓	+
ด้านความจงรักภักดี	✓	+
ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน	✓	+
ด้านการให้ความนับถือความเป็นมืออาชีพ	✓	+

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

ตารางที่ 36 สรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร

ความผูกพันต่อองค์กร	ความตั้งใจลาออกจากองค์กร	ทิศทางความสัมพันธ์
ด้านจิตใจ	✓	-
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	✓	-
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่	✓	-

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความความผูกพันต่อองค์กรของแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเงินเดือนผลตอบแทน) ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Yingyan, W., 2008; Fan-Yun, P.*et al.*, 2012; นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542; กฤษดา มังคะตา, 2548; ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี, 2552; ศจีพร พันธุ์ลาภ, 2553; เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ และตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2554 แต่แตกต่างในด้านเพศกับ Yingyan, W., 2008; ศจีพร พันธุ์ลาภ, 2553 ด้านอายุแตกต่างกับ Yingyan, W., 2008; Fan-Yun, P.*et al.*, 2012; นง

เยาว์ แก้วมรกต, 2542 ด้านการศึกษาแตกต่างกับ ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี, 2552 และด้านรายได้แตกต่างกับ Fan-Yun, P.*et al.*, 2012

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคาร

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรต้น คือ ความเครียดในงาน ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีความเครียดในงานอยู่ในระดับสูงความผูกพันต่อองค์การ จะลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ Joshua and Sebastiaan, 2008; Fan-Yun, P.*et al.*, 2012; พิมพ์พรรณ ทิพาคำ, 2544; ศิวพร เล็งไพบูลย์, 2545 และสุวรรณา พรหมทอง และคณะ, 2553

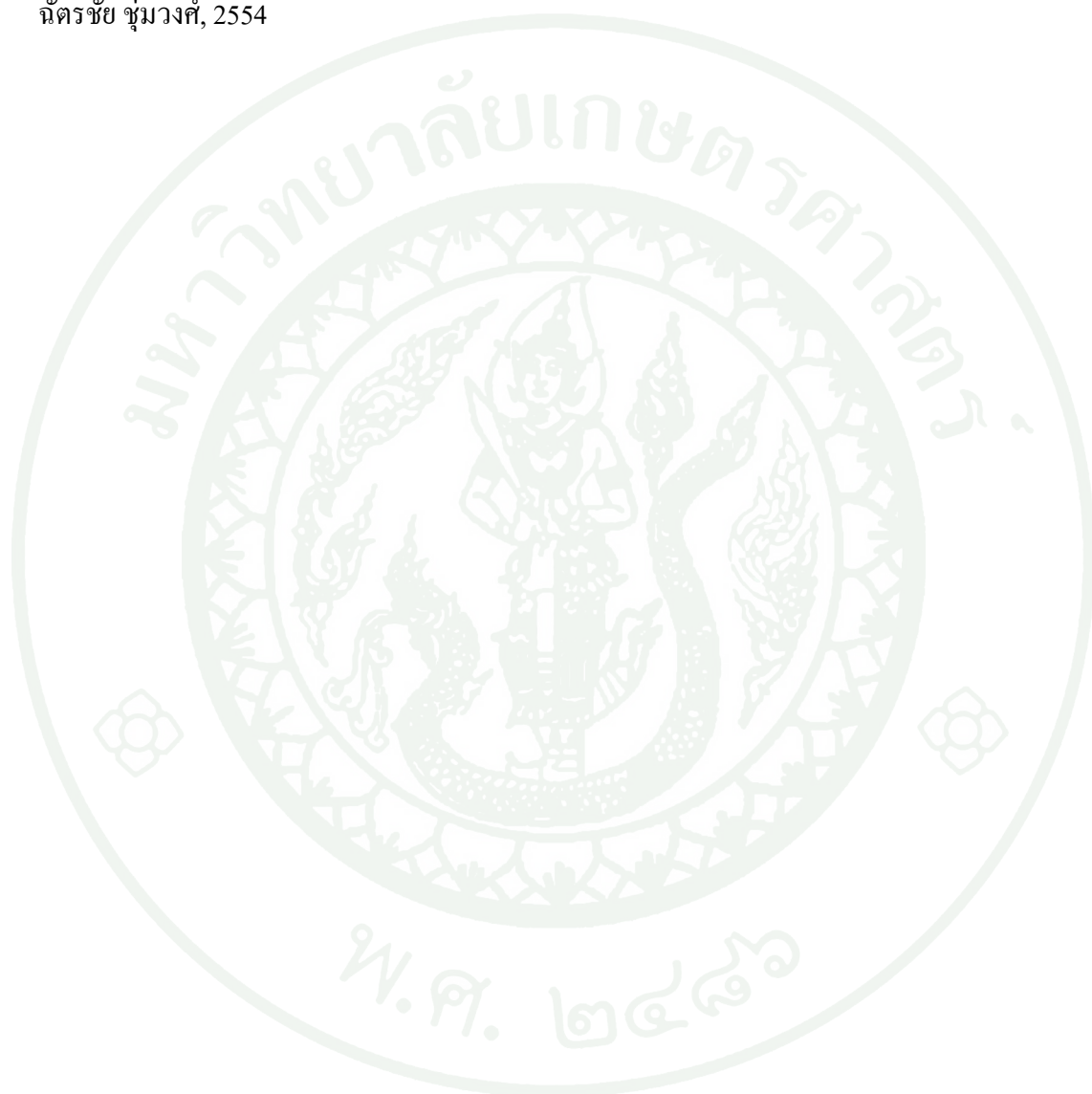
สมมติฐานที่ 3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคาร

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรต้น คือ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในทางที่ดีจะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Chieh-Peng Lin, 2005; Yingyan Wang, 2008; Dae-seok Kang, *et al.*, 2011; Dorothea, W. A., 2012; อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล, 2546 และกฤษฎา มังคะตา, 2548

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคาร

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคาร ตัวแปรต้น คือ ความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคาร พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ แสดงให้เห็นว่า หากพนักงาน

ในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การสูงความตั้งใจลาออกจากองค์การจะลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ Sarminah, 2006; Claudia, M. O., 2012; Xiang and Lei, 2006; Sulimana and Yousef, 2010; Yin-Fah, Foon and Chee-Leong, 2010; Chawla and Sondhi, 2011; Joarder, Sharif and Ahmmed, 2011; Ramesh, K. and Koh, G. E., 2012; กาญจนา นุใจกอง, 2541; สกาวรัตน์ อินทุสมิต, 2543; ผกามาศ จันดี๊ะ, 2550 และ นัตรชัย ชุ่มวงศ์, 2554



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อองค์กร การจะบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้น ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถในการดำเนินงาน และหากพนักงานลาออกจากองค์กรย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกพนักงานใหม่ และรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ซึ่งนอกจากการสร้างแรงจูงใจกับพนักงานแล้ว การสร้างความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความผูกพันต่อองค์กร 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กร

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากการค้นคว้าเอกสาร ตำรา และวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ และเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ทั้ง 4 แห่งคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย จำนวน 385 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Pearson's Correlation, t-test, F-test และ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

ผลการวิจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี และมีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในงานของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความเครียดในงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีความเครียดในงานด้านลักษณะงานในองค์กร และด้านเงินเดือนผลตอบแทนในระดับสูง มีความเครียดในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพในระดับปานกลาง และมีความเครียดในงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรในระดับต่ำมาก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ในด้านการให้ความนับถือในความเป็นมืออาชีพ ด้านความชอบพอ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และด้านความจงรักภักดี

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ในระดับสูง และพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการวิเคราะห์งานเพื่อหาความเหมาะสมของปริมาณงานที่ทำกับจำนวนพนักงาน และนำระบบใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยให้มีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเน้นสร้างความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรโดยอาจมีการสำรวจผลตอบแทนภายในขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อปรับให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ตลอดจนปลูกฝังค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรที่ดีงามเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยมุ่งเน้นกับกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด อายุไม่เกิน 35 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 3 ปี และรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท เพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรแล้วยังช่วยลดความตั้งใจลาออกจากองค์กรได้อีกด้วย
3. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรบริหารจัดการความเครียดของพนักงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพโดยการสรรหาบุคลากรจากภายใน การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการพัฒนาตนเอง จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเติบโตในอนาคต
4. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรแสดงออกถึงการสนับสนุนและการปกป้องพนักงานในแนวทางที่ถูกต้องให้มากขึ้น โดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารคนซึ่งองค์กรควรจัดฝึกอบรมทักษะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน เพื่อลดความตั้งใจลาออกจากองค์กร เพิ่มสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร

5. การบริหารจัดการความเครียดในด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความเหมาะสมเนื่องจากพนักงานสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรใช้วิธีการบริหารจัดการเช่นเดิมต่อไป

6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานในด้านความชอบพออยู่ในระดับสูง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรมีนุยุสัยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานเพื่อรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานไว้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยอาจมีการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคาร ในช่วงเวลาและสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน หรือเมื่อธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงาน

2. ผู้วิจัยอาจมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมรูปแบบการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2 ด้าน คือ ด้านความเครียดในงานและด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยควรนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านอื่น ๆ มาศึกษาเพิ่มเติม

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กาญจนา นุ้ใจกอง. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน
ในพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิตติมาภรณ์ นิลนิยม. 2547. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) หลังการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะ
กรณีสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

กฤษดา มังคะดา. 2548. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

ศิริมาส อเต็นคำ. 2542. การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงาน
ธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นัตรชัย ชุ่มวงศ์. 2554. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจออก
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธ์ แห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

ชฎาภา ประเสริฐทรง. 2543. “ความเครียดในการทำงาน.” วารสารพยาบาลศาสตร์. 12: 11-13.

ชนเนษฐ์ มีแสง. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การ
กับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ชวัลณัฐ เหล่าพูนผล. 2548. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เชลิสตา ศิริมหันต์. 2551. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปราบปรามยาเสพติด ในเขตภาคเหนือ. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. 2551. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.

ดวงทอง สังข์แก้ว. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียด: กรณีศึกษาครูระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนาคารแห่งประเทศไทย . 2554. ข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย (Online). www.bot.or.th, 25 มิถุนายน 2554.

นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542. ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประมากรณ์ ทัพพะรังสี. 2549. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อการลาออกจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี. 2552. ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสรรพากร ภาค 5. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปิยอัปสร ดีประเสริฐวิทย์. 2545. อิทธิพลของปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เปรมจิตร คล้ายเพชร. 2548. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศกามาศ จันตะ. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิมลพรรณ ทิพาคำ, วิภาดา คุณาวิกติกุล และ อรรถพรณ พุ่มอาภรณ์. 2544. “ความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10” พยาบาลสาร. 28(2)

ภิญโญ เสือพิทักษ์. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตติพร พนพิเชษฐกุล. 2544. ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์ และ ทรงวุฒิ อยู่เอี่ยม. 2551. “แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันในงานของอาสาสมัครสาธารณสุข.” วารสารศึกษาศาสตร์. 19(2): 59-74.

วรรณรักษ์ อุดระภิญโญ. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน กับความเครียดของผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิไลพร คัมภีรารักษ์. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีระศักดิ์ ขอบเขต. 2544. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายข่าวโทรทัศน์องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แววสุดา ดวงมณี. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ความเครียดทั่วไปและความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศจีพร พันธุ์ลาภ. 2553. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร บริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ (อยุธยา) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิวพร เล็งไพบูลย์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การพนักงานสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริพงศ์ อินทวดี. 2541. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

สการรัตน์ อินทสมบัติ. 2543. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่
จะลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศา
สตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความ
เครียดในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธิณี เดชะตา. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุริย์พร กุมภกาม. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน
ความเบื่อหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

สุวรรณา พรหมทอง, สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์, และ เกศินี หมั่นไธสง. 2553. “ผลกระทบของความ
เครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของนัก
บัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 29 (1): 39-52.

สมยศ นาวิการ. 2543. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2554. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทหิมาเรสเทอร์มอลประเทศไทยจำกัด.” **วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ**. 1(4)

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. 2546. **ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อารีขรรณ อ่วมธานี และ เบญจรัตน์ สมเกียรติ. 2551. “การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก.” **วารสารพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร**. 2(1): 1-10.

Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990). “The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization.” **Journal of Occupational Psycho**. 63: 1-18.

Ashkan, K. and A. Arnifa. 2012. “Appraising the Impact of Gender Differences on Organizational Commitment: Empirical Evidence from a Private SME in Iran.” **International Journal of Business and Management**. 7(5): 100-110.

Baek-Kyoo. J. 2010. “Organizational Commitment for Knowledge Workers: The Roles of Perceived Organizational Learning Culture, Leader–Member Exchange Quality, and Turnover Intention.” **Human Resource Development Quarterly**. 21(1): 69-85.

Bhutto, N. A., M. K. Laghari, F. D. Butt. 2012. “A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks.” **Asian Social Science**. 8(4): 132-157.

- Chawla, D. and N. Sondhi. 2011. "Assessing the Role of Organizational and Personal factors in Predicting Turn-Over Intentions: A Case of School Teacher and BPO Employees." **Decision**. 38: 5-33.
- Cheng-I, C. *et al.* 2006. "The Impact of Social Support and Job Stress on Public Health Nurses' Organizational Citizenship Behaviors in Rural Taiwan." **Public Health Nursing**. 23(6): 496-505.
- Chieh-Peng, L. and C. M. Hua. 2004. "Effects of Leader-Member Exchange, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Diagnosing Employee Job Performance Using Career Stage as a Moderator." **Asia Pacific Management Review**. 9(1): 79-99
- _____. 2005. "Modeling the Relationships among Organizational Commitment and Its Outcome and Antecedents Using Career Stage as a Moderator." **Asia Pacific Management Review**. 10(4): 243-253
- Claudia, M. O. 2012. "Organizational Commitment—A Predictor for Turnover Rates." **Metalurgia International**. 17(5): 221-225.
- Dae-seok K. *et al.* 2011. "The Effects of Perceived External Prestige, Ethical Organizational Climate, and Leader-Member Exchange (LMX) Quality on Employees' Commitments and Their Subsequent Attitudes." **Personnel Review**. 40(6): 761-784.
- Dienesch, R. M., & Liden, R. C. (1986). "Leader-member exchange model of leadership: A critique and further development". **Management Review**, 11(3): 618-634.
- Dorothea, W. A. 2012. "Leader-Member Exchange as a Mediator of the Effect of Job Satisfaction on Affective Organizational Commitment: An Empirical Test." **International Journal of Management**. 29(1).

- Fan-Yun. P, Y. Tsu-Ming and H. Kai-I. 2012. "Professional Commitment of Information Technology Employees Under Depression Environments." **International Journal of Electronic Business Management**. 10(1): 17-28.
- Fouzia Ali *et al.* 2011. "The Effect of Job Stress and Job Performance on Employee's Commitment." **European Journal of Scientific Research**. 60(2): 285-294.
- Graen, G. B., & Uhi-Bien, M. (1995). "Development of leader – member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level domain perspective". **Leadership Quarterly**, 6: 219-247.
- Heneman, H. and T. A. Judge. 2004. **Staffing Organization**. Illinois: McGraw-hill.
- Jehangir, M., N. Kareem., A. Khan., T. M. Jan. and S. Soherwardi. 2011. "Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction." **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**. 3(7): 1-3.
- Jennifer, M.G. and Gareth, R.J. 1999. **Understanding and Managing Organizational Behavior**. New York: Addison Wesley, Inc.
- Joarder, M, M. Y. Sharif and K. Ahmmed. 2011. "Mediating Role of Affective Commitment in HRM Practices and Turnover Intention Relationship: A Study in a Developing Context." **Business and Economics Research Journal**. 2(4): 135-158.
- Joshua P. V. and R. Sebastiaan. 2008. "Occupational Stress, Ill Health and Organisational Commitment of Employees at a University of Technology." **SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde**. 35(1): 1-11.

- Kong, S. X., A. I. Wertheimer, J. Serradell and W. F. McGhan. 2004. "Psychometric Evaluation of Measures of Organizational Commitment and Intention to Quit Among Pharmaceutical Scientists." **Pharmaceutical Research** 11 (1): 171 – 180.
- Liden, R. J., & Maslyn, J. M. (1998). "Multi-dimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development". **Journal of Management**, 24: 30-43.
- May-Chium, L. *et al.* 2010. "The Relationship between Leadership Styles and Organizational Commitment in Malaysia: Role of Leader – Member Exchange." **Asia Pacific Business Review**. 16(1-2): 79-103.
- Mobley, W. H., S. O. Horner and A. T. Hollingsworth. 1978. "An Evaluation of precursors of Hospital Employee Turnover." **Journal of Applied Psychology**. 63(4): 408-414.
- Mowday, R. T., L. W. Porter, and R. M. Sreers. 1982. **Employee-Organization Linkages**. New York: Academics Press, Inc.
- Oliver, N. 1990. "Reward, Investment, Alternative, and Organizational Commitment: Empirical Evidence and Theoretical Development." **Journal of Occupational Psychology**. 63: 19-31.
- Ramesh, K. and E. G. Koh. 2012. "Perceived Organizational Commitment and Its Impact to the Turnover Intention: A Correlation Analysis." **Journal of Global Business and Economics**. 4(1): 40-57.
- Rue, L. and L. Byars. (2010). **Supervision: Key link to productivity**. New York: McGraw– Hill/ Irwin.
- Scandura, T. A., Graen, B., & Novak, M. A. (1986). "When manager decide not to decide autocratically "An investigation of leadermember exchange decision influence". **Journal of Applied Psychology**, 71: 579-584.

Sarminah. 2006. "Predicting Turnover Intentions: The Case of Malaysian Government Doctors." **The Journal of American Academy of Business, Cambridge**. 8(2): 113-119.

Sulimana, A. A and A. J. Yousef. 2010. "Commitment and Turnover Intention in the UAE Oil Industry." **The International Journal of Human Resource Management**. 21(9): 1472–1489.

Xiang, Y. and W. Lei. 2006. "The Predictability of Normative Organizational Commitment for Turnover in Chinese Companies: a Cultural Perspective." **Int. J. of Human Resource Management**. 17(6): 1058-1075.

Yin-Fah, B. C. *et al.* 2010. "An Exploratory Study on Turnover Intention among Private Sector Employees." **The Journal of Business and Management**. 5(8): 57-64.

Yingyan, W. 2008. "Emotional Bonds with Supervisor and Co-Workers: Relationship to Organizational Commitment in China's Foreign-Invested Companies." **The International Journal of Human Resource Management**. 19(5): 916–931.

Ziauddin *et al.* 2010. "The Impacts of Employees Job Stress on Organizational Commitment." **European Journal of Social Sciences**. 13(4): 59-72.







แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพัน
ต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร
ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท โครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการศึกษา
เท่านั้น

แบบสอบถามที่ท่านได้กรอกเรียบร้อยแล้วจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีการอ้างอิง
แหล่งที่มา และจะไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด ดังนั้นจะขอให้ท่านแสดงความ
คิดเห็นลงในแบบสอบถามนี้อย่างตรงไปตรงมา โปรดกรุณาอ่านคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด และ
เลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

แบบสอบถามมีจำนวน 5 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป |
| ส่วนที่ 2 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในงาน |
| ส่วนที่ 3 | แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา |
| ส่วนที่ 4 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร |
| ส่วนที่ 5 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน |

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย **V** ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 25 – 35 ปี

☐ 36 – 45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 - 3 ปี

☐ 4 - 6 ปี

☐ 7 ปีขึ้นไป

6. รายได้

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ 25,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย **V** ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบมี 5 ตัวเลือก ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ลักษณะงานในองค์กร					
1. ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมากเกินไป					
2. งานที่ท่านทำต้องการความเร่งด่วนอยู่เสมอ					
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงมาก					
4. ปริมาณงานที่ท่านทำไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน					
บทบาทหน้าที่ในองค์กร					
5. ท่านทราบลักษณะงานในตำแหน่งหน้าที่ ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
6. ท่านสามารถแยกบทบาทของตนเองกับบทบาทของผู้อื่นได้					
ความก้าวหน้าในงานอาชีพ					
7. ท่านกลัวไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
8. ท่านขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ					
9. ท่านไม่มีโอกาสในการพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					
10. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสน้อยกว่าอาชีพอื่น					
เงินเดือนผลตอบแทน					
11. เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
12. เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ					
13. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย V ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา					
ความชอบพอ					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
2. ท่านชื่นชอบผู้บังคับบัญชาของท่านมาก					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนที่ทำงานด้วยแล้วมีความสุข					
ความจงรักภักดี					
4. ท่านยินดีที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผู้บังคับบัญชา					
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะปกป้อง หากท่านมีปัญหาผู้อื่น					
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะปกป้อง หากท่านทำความผิดโดยไม่ตั้งใจ					
7. ผู้บังคับบัญชาจะปกป้องท่าน จากบุคคลอื่นในองค์กร แม้ว่าเขาจะไม่ทราบข้อมูลในเรื่องนั้นอย่างสมบูรณ์					
การสนับสนุนซึ่งกันและกัน					
8. ท่านทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา เกินกว่าที่ระบุในรายละเอียดของงาน					
9. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถโดยไม่ต้องร้องขอ เพื่อให้เป้าหมายการทำงานของผู้บังคับบัญชาสำเร็จ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านทำงานให้ เมื่อเขามีภาระงานที่มากเกินไป					
การให้ความนับถือความเป็นมืออาชีพ					
11. ท่านรู้สึกประทับใจในความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชา					
12. ท่านชื่นชมความเป็นมืออาชีพของผู้บังคับบัญชา					
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ในการทำงานสูง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย V ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความผูกพันต่อองค์กร					
ความผูกพันด้านจิตใจ					
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้					
2. ท่านกล่าวชื่นชมองค์กรกับบุคคลภายนอกเสมอ					
3. ท่านตั้งใจที่ตัดสินใจเลือกทำงานที่องค์กรแห่งนี้					
4. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้					
5. หากมีคนพุดจาคุณองค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่ามันเป็นการพุดจาคุณด้วย					
6. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จขององค์กร					
7. ปัญหาขององค์กรถือเป็นปัญหาส่วนตัวท่าน					
8. ท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ					
การคงอยู่กับองค์กร					
9. ท่านพอใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แม้ว่ามีงานอื่นที่ท่านสามารถเลือกได้					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. แม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า ท่านก็ไม่ประสงค์จะย้ายงาน					
11. ท่านตระหนักดีว่า ไม่มีบริษัทใดให้ค่าตอบแทนได้ดีเท่ากับองค์กรแห่งนี้					
12. การลาออกจากองค์กรนี้ เป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงของท่าน					
13. ด้วยภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การหางานใหม่ทำได้ยากสำหรับท่าน					
ความผูกพันต่อหน้าที่					
14. ท่านยินดีทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนด					
15. ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านไม่คิดลาออก					
16. เหตุผลหนึ่งที่ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ เพราะท่านเชื่อว่าการจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย V ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านสนใจติดตามประกาศรับสมัครงาน					
2. ถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าท่านจะลาออกจากองค์กรนี้					
3. งานธนาคารเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัวของท่าน					
4. ท่านคิดว่าการโอนย้ายหรือการออกไปทำงานในองค์กรแห่งใหม่ เป็นการแก้ปัญหาที่ดี					



ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความเครียดในงาน

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเครียดในงาน				
ด้านลักษณะงานในองค์กร				
1	45.13	42.625	0.565	0.831
2	44.70	46.267	0.261	0.848
3	44.75	46.808	0.231	0.849
4	45.03	42.538	0.514	0.834
รวม		$\alpha = 0.503$		
ด้านบทบาทหน้าที่ใน องค์กร				
1	44.68	50.225	-0.139	0.871
2	4.68	47.969	0.102	0.854
รวม		$\alpha = 0.687$		
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ				
1	45.70	41.190	0.586	0.829
2	45.78	39.135	0.744	0.817
3	45.95	37.844	0.748	0.815
4	45.88	39.856	0.692	0.821
รวม		$\alpha = 0.883$		
ด้านเงินเดือนผลตอบแทน				
1	45.13	39.446	0.636	0.825
2	45.15	39.362	0.717	0.819
3	44.88	39.599	0.633	0.825
รวม		$\alpha = 0.869$		
รวมความเครียดในงาน		$\alpha = 0.846$		

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามสัมพันธภาพกับผู้ป่วยกับปัญหา

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สัมพันธภาพกับบังคับบัญชา				
ด้านความชอบพอ				
1	46.20	58.318	0.788	0.925
2	46.53	58.666	0.780	0.926
3	46.45	57.382	0.827	0.924
รวม		$\alpha = 0.909$		
ด้านความจงรักภักดี				
1	46.38	57.522	0.857	0.923
2	46.55	57.126	0.694	0.929
3	46.48	58.461	0.758	0.926
4	46.98	62.897	0.486	0.935
รวม		$\alpha = 0.879$		
ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน				
1	46.68	64.635	0.296	0.941
2	46.43	60.917	0.608	0.931
3	46.68	63.610	0.457	0.935
รวม		$\alpha = 0.658$		
ด้านการให้ความเคารพนับถือ				
1	46.28	58.153	0.777	0.926
2	46.33	57.507	0.846	0.924
3	46.28	58.512	0.846	0.924
รวม		$\alpha = 0.952$		
รวมสัมพันธภาพกับผู้ป่วยกับปัญหา		$\alpha = 0.934$		

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความผูกพันต่อองค์กร				
ด้านจิตใจ				
1	53.53	65.640	0.590	0.884
2	53.73	63.384	0.670	0.880
3	53.55	64.818	0.607	0.883
4	53.55	64.869	0.706	0.881
5	53.75	63.064	0.545	0.884
6	53.75	64.910	0.551	0.884
7	54.13	63.138	0.624	0.881
8	53.98	64.076	0.409	0.890
รวม		$\alpha = 0.855$		
ด้านการคงอยู่กับองค์กร				
1	54.10	59.477	0.749	0.875
2	54.35	59.669	0.631	0.881
3	54.65	63.156	0.570	0.883
4	54.48	60.922	0.656	0.879
5	54.10	67.836	1.33	0.904
รวม		$\alpha = 0.767$		
ด้านความผูกพันต่อหน้าที่				
1	53.65	64.900	0.355	0.892
2	54.03	61.307	0.660	0.879
3	53.95	61.433	0.709	0.878
รวม		$\alpha = 0.720$		
รวมความผูกพันต่อองค์กร		$\alpha = 0.890$		

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item-total Statistics ของแบบสอบถามความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความตั้งใจลาออกจากองค์กร				
1	9.05	4.254	0.630	0.680
2	8.63	4.292	0.629	0.680
3	9.48	5.435	0.470	0.761
4	9.23	5.307	0.571	0.718
รวม	$\alpha = 0.769$			

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล

นางสาว จิตวิมล สัตยารังสรรค์

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 11 เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2532

สถานที่เกิด

จังหวัดศรีสะเกษ

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต

(ธุรกิจระหว่างประเทศ)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

