



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการ
ระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ

โดย

พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการ
ระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ

โดย

พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**FACTORS AFFECTING THE EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AFTER
THE MERGER BETWEEN SIAM CITY BANK WITH THANACHART BANK**

By

Naris Kaewnimitchai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

Program of public administration

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2011

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ ” เสนอโดย
พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์พรชัย เทพปัญญา)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อาคม เจริญสุข)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ)

...../...../.....

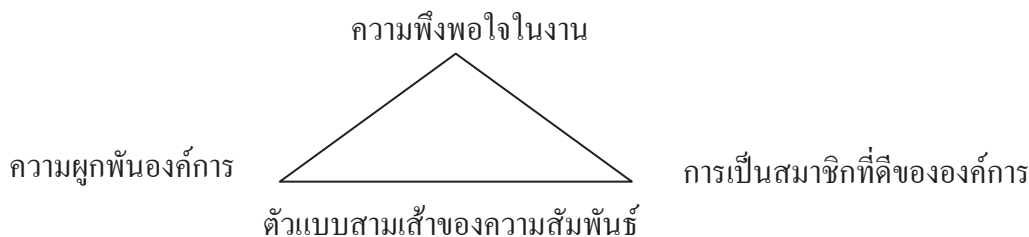
53603727 : สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คำสำคัญ : การรวมกิจการ/ความพึงพอใจในงาน/พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร/
ความผูกพันองค์กร

พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวม
กิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร. สุธรรม
รัตน์โชติ. 365 หน้า.

การรวมกิจการมักจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือการรวมโครงสร้างการ
บริหารงานทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเปลี่ยนไป การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวง
ไทยกับธนาคารชาติ 3 ประการคือ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวม
กิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของ
พนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ ซึ่งแตกต่างกันตาม
ข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันองค์กร 3) สร้างตัว
แบบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ
ความผูกพันองค์กร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ความสำเร็จ
ของงาน, ความรับผิดชอบในงาน,ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน นอกนั้นอยู่ใน
ระดับมาก 2) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันตามพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันองค์กร 3) สร้างตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจใน
งานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันองค์กร และ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันองค์กรได้ดังนี้



สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554

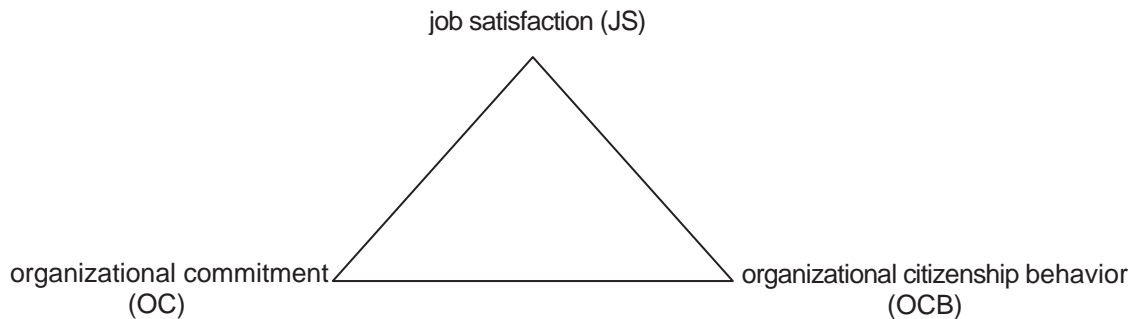
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

53603727 : MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION
 KEYWORDS : MERGER/ JOB SATISFACTION/ ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR/
 ORGANIZATIONAL COMMITMENT
 NARIS KAEWNIMITCHAI : FACTORS AFFECTING THE EMPLOYEES' JOB
 SATISFACTION AFTER THE MERGER BETWEEN SIAM CITY BANK WITH THANACHART
 BANK. THESIS ADVISOR : ASST.PROF.SUDHAM RATTANACHOT. 365 pp.

The merger of enterprises will cause the change of administrative structures and leads to the change of employees' job satisfaction. This research, therefore, aimed at studying factors affecting the employees' job satisfaction after the merger between Siam City Bank with Thanachart Bank with 3 objectives; 1) studying level of employees' Job satisfaction after the merger between Siam City Bank with Thanachart Bank, 2) comparing the employees' job satisfaction with the differences in personal factors, being organizational citizenship behavior and organizational commitment and 3) constructing the model of relationship among job satisfaction, organizational citizenship behavior and organizational commitment. The data were collected by questionnaires through 360 samples.

The results of the research were found that 1) the levels of satisfaction as a whole were in "medium". In the details, the successful performance, the work responsibility, relationship with other employees and work place were in "high". The other were in medium. 2) In testing the hypothesis, it was found that there were significant differences of employees' job satisfaction with organizational citizenship behavior and organizational commitment. 3) There were significant relationship between job satisfaction (JS) with organizational citizenship behavior (OCB), job satisfaction (JS) with organizational commitment (OC) and organizational citizenship behavior (OCB) with organizational commitment (OC).as shown by following Model of of Triangular relationships:



Model of Triangular relationships

Program of Public Administration Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011
 Student's signature
 Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.อาคม เจริญสุข กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ พรชัย เทพปัญญา ประธานกรรมการ ซึ่งได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำชี้แนะ ให้คำปรึกษา ให้ความกระจ่างและตรวจทานแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ กราบขอบคุณครูประไพ รูปสูง ครูธำรงค์ วิริยา ครูภาษาไทยและภาษาอังกฤษคนแรก กราบขอบคุณคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ให้ความรู้ คำปรึกษา แนวคิด และแนะนำ ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา กราบขอบคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือ วิจัย ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานธนาคารทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็น ข้อมูลในการวิจัย

ขอขอบคุณ น้องพรรณทิพย์ กาญจนอุดมการ เพื่อน MPA ที่ได้กรุณาพิมพ์หนังสือ หอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ น้องศศิธรดี สะเดา ที่ได้กรุณาพิมพ์หนังสือหอสมุดจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย คุณไอซ์ บรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยนานาชาติ ที่ได้กรุณาพิมพ์หนังสือหอสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากรทั้ง 3 วิทยาเขต ขอขอบคุณน้องปิยกานต์ อาจารย์วุฒิ เพื่อน MPA ที่ได้กรุณาช่วย หาสถานที่เสนอผลงานวิชาการ ขอขอบคุณ น้องตุ้ย น้องสาวผู้ให้กำลังใจตลอดและขอบคุณ ร.ต.วิรัตน์ ทวีทรัพย์สมบัติ ร.น. ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ

ประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบบูชาแด่คุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ที่ได้ ปร่าสอน และลูกพี่เลี้ยง แซ่เล่า ลูกที่ได้ล่องลับไปแล้วที่เป็นแรงผลักดันยามท้อแท้และเป็นดั่งชีวิต ของผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
สมมติฐานของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการศึกษา	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการรวมกิจการ.....	11
ความหมายของของการรวมกิจการ	11
รูปแบบของการรวมกิจการ	12
ประโยชน์ของการรวมกิจการ	13
ผลกระทบต่อของการรวมกิจการ.....	14
ประวัติธนาคาร	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	18
ความหมายของความพึงพอใจในงาน	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	19
องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน	36
ผลของความไม่พึงพอใจในงาน	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	52
ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	52

บทที่	หน้า
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	53
องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	54
ผลของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร	66
ความหมายของความผูกพันองค์กร	66
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร	67
องค์ประกอบของความผูกพันองค์กร	72
ปัจจัยกำหนดความผูกพันองค์กร.....	74
การสร้างความผูกพันองค์กร	78
ผลของความผูกพันองค์กร	79
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	81
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	93
การออกแบบการวิจัย	93
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	93
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	95
การเก็บรวบรวมข้อมูล	101
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	101
4 ผลการศึกษา.....	103
วิเคราะห์ความถี่ ร้อยละของตัวแปรอิสระ.....	103
วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	122
การทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง	134
สร้างตัวแบบความสัมพันธ์และหาค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร	292
ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม	294
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	295
สรุปผลการวิจัย	296
อภิปรายผล.....	304
ข้อเสนอแนะ	313

บทที่	หน้า
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระดับความพึงพอใจในงาน	313
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป.....	315
บรรณานุกรม	316
ภาคผนวก	330
ผนวก ก แบบสอบถาม	331
ผนวก ข ค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น	341
ผนวก ค ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พหุคูณ (Multiple Comparison test)	354
ผนวก ง หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและหนังสือขอความ อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	360
ประวัติผู้วิจัย	365

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความไม่พึงพอใจในงาน.....	24
2	เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก.....	26
3	เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎี ERG.....	27
4	เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ชอบและสิ่งที่ไม่ชอบ.....	33
5	การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	95
6	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแปรอิสระ.....	103
7	ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	122
8	ระดับความผูกพันขององค์กร.....	125
9	ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม.....	127
10	ระดับความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน.....	129
11	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามเพศโดย การวิเคราะห์ Independent Samples Test.....	134
12	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุโดย การวิเคราะห์ one way ANOVA.....	136
13	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุงาน โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA.....	140
14	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามระดับ การศึกษา โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA.....	145
15	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย ของพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA...	148
16	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย ของพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA.....	167
17	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย ของพฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA.....	185
18	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย ของพฤติกรรมทำความดี โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA.....	203

ตารางที่		หน้า
19	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย ของพฤติกรรมกรมการมีความสำนึกในหน้าที่โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA..	221
20	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย ของความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA..	239
21	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย ของเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA.....	257
22	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย ของความซื่อสัตย์และจงรักภักดี โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA.....	275
23	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัวแปร	293
24	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรและความผูกพันองค์กร.....	303
25	วิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ Multiple Comparisons อายุ ของ Scheffe	355
26	วิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ Multiple Comparisons อายุงาน ของ Scheffe	356
27	วิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ Multiple Comparisons อายุงาน ของ Scheffe (ต่อ)	357
28	วิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ Multiple Comparisons การศึกษา ของ Scheffe	358
29	แสดงค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจซึ่งแตกต่างกันไปตามตัวแปรอิสระ โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA.....	359

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2	ทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้นของ Maslow	20
3	เปรียบเทียบแนวความเชื่อแบบดั้งเดิมของ Herzberg เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.. กับความไม่พึงพอใจในงาน	25
4	เปรียบเทียบความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีของแมคเกรเกอร์	32
5	แบบจำลองความเชื่อเกี่ยวกับงาน	68
6	แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร	76
7	แสดงตัวแบบสามเส้าของความสัมพันธ์ (Model of Triangular relationships)	293
8	แสดงตัวแบบสามเส้าของความสัมพันธ์ (Model of Triangular relationships)	315

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา (Background and significance of the problem)

จากวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้งในปี พ.ศ. 2540 ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศนโยบายอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราแบบลอยตัว (Managed Float) มีผลทำให้ค่าเงินบาทอ่อนตัวลง ทำให้สถาบันการเงินไทยจำนวนมากต้องปิดกิจการลง ธนาคารนครหลวงไทยต้องกลายเป็นธนาคารของรัฐ โดยกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (FIDF) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ จากแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินที่ประกาศใช้เมื่อปี 2547 ที่ได้ขยายขอบเขตดำเนินธุรกิจให้กับธนาคารพาณิชย์และนโยบายสถาบันการเงินรูปแบบ (One Presence) (จากรายงานประจำปีธนาคารนครหลวงไทย 2550 : 4 – 6) ทำให้จำนวนธนาคารพาณิชย์ในระบบมีมากขึ้น และมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น จากกลุ่มธนาคารพาณิชย์เดิม ธนาคารพาณิชย์ที่จัดตั้งใหม่ และธนาคารพาณิชย์จากต่างประเทศ ตลอดจนธนาคารพาณิชย์ที่ยกระดับจากการควบรวมของบริษัทเงินทุน รวมทั้งการแข่งขันกับธุรกิจบริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non Bank) (จากรายงานประจำปีธนาคารนครหลวงไทย 2552 : 6)

วันที่ 9 เมษายน 2553 จุดเริ่มต้นที่ทำให้ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารชนชาติรวมกิจการภายใต้ชื่อ ธนาคารชนชาติ ขึ้นสู่จุดหมายการเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ในอนาคต โดยที่กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (FIDF) ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดแก้ไขพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงินให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในธนาคารนครหลวงไทย นับตั้งแต่ปี 2541 ภายหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจ ได้เตรียมยุติบทบาทการดำเนินงานในปี 2556 และเตรียมชำระบัญชีให้เสร็จสิ้นภายในปี 2555 นี้ จึงเปิดโอกาสให้มีการประมูลหุ้นธนาคารนครหลวงไทย ซึ่งกองทุนชนชาติ ได้เข้าประมูล เพราะเล็งเห็นถึงจุดแข็งของนครหลวงไทยในด้าน Corporate Banking สินเชื่อ SME และสินเชื่อทะเลภายใต้แนวคิด “SCIB Family” ที่จะทำให้มีการกระจายสินเชื่อดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการเสนอแผนธุรกิจ รวมทั้งราคา และคุณสมบัติที่เหมาะสม ทำให้ธนาคารชนชาติ ได้รับเลือกให้เข้าซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยในส่วนของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ ถือครองอยู่จำนวน 1,005 ล้านหุ้น คิดเป็นร้อยละ 47.58 ราคาหุ้นละ 32.50 บาท และได้มีการซื้อขายหุ้นกัน ในวันที่ 9 เมษายน 2553 และในวันที่ 29 เมษายน – 9 มิถุนายน 2553 ธนาคารชนชาติได้ทำคำเสนอซื้อหุ้นธนาคารนครหลวงไทยจากผู้ถือหุ้นรายอื่นทั้งหมดเป็นการทั่วไป (tender offer) ในราคาหุ้นละ 32.50 บาท

ส่งผลให้สัดส่วนการถือหุ้นของธนาคารชนชาติในธนาคารนครหลวงไทย เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 99.24 (วารสาร GROWING TOGETHER ทะยานไกลไปด้วยกัน 2553 : 2)

ผลของการรวมกิจการมักจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือการรวมโครงสร้างการบริหารงานทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเปลี่ยนไป (ปิยวรรณ แก้วจันทร์ 2553:118) ดังนั้นสิ่งที่ธนาคารจะต้องคำนึงและตระหนัก คือธนาคารจะพัฒนาและดำเนินการอย่างไร เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารเกิดความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันองค์กร รวมถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และยอมรับเป้าหมายของธนาคารตลอดจนการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ปฏิบัติงานให้กับธนาคาร รวมทั้งย้ำกับพนักงานว่าธนาคารยังตระหนักถึงคุณค่าของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ ถึงแม้ธนาคารจำเป็นต้องปรับองค์กรให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและไปกระทบกับพนักงานบ้าง แต่พนักงานก็ย่อมที่จะมีความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตัวเอง (กิตติมาภรณ์ นิลนิยม 2547:1-2) อาจจะกระทบกับความพึงพอใจในงานตลอดจนความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารและการอุทิศตนเพื่อธนาคารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ธนาคารก็ยิ่งให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resources) เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต (บรรยงค์ โตจินดา 2546 : 12) โดยธนาคารจะต้องทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงต้องการให้พนักงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเทเต็มความสามารถ เมเยอร์และอัลเลน (Meyer and Allen 1997:171-178) ได้ให้ความเห็นว่าความผูกพันองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงถึงความรู้สึก ความพึงพอใจในงานและยึดมั่นในจุดหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การทำงานจะประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ และการอุทิศตนเพื่อองค์กร ไม่ใช่เฉพาะพฤติกรรมตามหน้าที่ที่ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เท่านั้น แต่ยังต้องการพฤติกรรมการทำงานที่เกิดจากการตัดสินใจทำด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วย 1. ความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) 2. ความผูกพันองค์กรด้านความคงอยู่ (Continuous Commitment) และ 3. ความผูกพันองค์กรด้านปทัสถาน (Normative Commitment) เพื่อสนับสนุนองค์กรและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่หวังรางวัลหรือผลตอบแทนอื่นใดจากองค์กร ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทนี้ ออร์แกนและคณะ (Organ et al.1986:361-362,2006:252-253) ได้ศึกษาวิจัยพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้และได้กำหนดขึ้นเป็น “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior) แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism)
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy)
3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (sportsmanship)
4. พฤติกรรมการทำความดี (civic virtue)
5. พฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness)

นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร เฮอร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al.1959:44-50) และ ดิน ปรัชญพุทธิ (2553 :75) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยภายในเกี่ยวกับงานโดยตรงและเป็นตัวกระตุ้นทางบวกให้พนักงานมีความรู้สึว่าตนเองมีมูลเหตุจูงใจที่จะปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานและเป็นตัวกระตุ้นทางลบ เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอิสระ และความมั่นคงในงาน เป็นต้น หากพนักงานขาดปัจจัยอนามัยแล้วจะไม่มี ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ถ้าพนักงานคนใดขาดความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อความผูกพัน องค์กรและจะแสดงออกโดยการขาดงานบ่อย ๆ มาทำงานสายหรืออาจจะถึงขั้นลาออกไป (สร้อยตระกูล (ตีวานนท์) ธรรมานะ 2550 : 143-145) การที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจในงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งเกิดจากตัวพนักงานเอง องค์กร ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร สภาพการจ้าง ค่าจ้าง ความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนสถานการณต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน (Feldman and Arnold 1983:193 - 197) เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานย่อมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นพนักงานจะต้องการคำนึงถึงผู้อื่น มีความอดทน ต่อสิ่งที่มารบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในเรื่องงาน ตั้งใจเสียสละในการทำงานและไม่ปฏิเสธความคิดเห็นของผู้อื่น มีความจงรักภักดีต่อธนาคาร ปฏิบัติตามกฎระเบียบกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคาร มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมและสนใจในกิจกรรมของธนาคาร และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อนำมาสนับสนุนธนาคารให้เกิดประสิทธิผลต่อธนาคาร

จากการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ ทำให้พนักงานได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ทั้งด้านระบบงานและการบริหารงาน รวมทั้งเงินเดือนตลอดจนสวัสดิการ อันอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและความพึงพอใจของพนักงานใน องค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตลอดจนความผูกพันองค์กรของพนักงาน

ด้วยเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารมีความประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและศึกษาปัจจัยของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่าง ธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติว่าเป็นอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานของบุคลากรและยังสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุง ตลอดจนเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติงานของพนักงานและจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา (Objective to the study)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่าง ธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่าง ธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ ตามสถานภาพส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร และความผูกพันองค์กร
3. เพื่อสร้างตัวแบบความสัมพันธ์ และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ

สมมติฐานของการศึกษา (Hypothesis to be tested)

- สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามเพศ
- สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุ
- สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุงาน
- สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา
- สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
- สมมติฐานที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
- สมมติฐานที่ 7 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา
- สมมติฐานที่ 8 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

สมมติฐานที่ 9 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมกรรมมีความสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานที่ 10 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานที่ 11 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 12 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Practical Application)

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ

2. เพื่อให้ทราบการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ ตามสถานภาพส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันองค์กร

3. เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานตลอดจนวางนโยบายการบริหารงานเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะส่งผลต่อการบริหารงานของธนาคารในอนาคตต่อไป

4. ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารได้พิจารณาสร้างความพึงพอใจในงาน รวมถึงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันจะส่งผลให้พนักงานธนาคารเกิดความผูกพันองค์กรยอมก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อธนาคาร

ขอบเขตการศึกษา (Scope of the study)

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ขอบเขตด้านประชากร เป็นพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 2,334 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ สิ้นเดือนเมษายน 2554) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 360 คน คำนวณโดยสูตร Yamane สุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีจับฉลากแบบไม่ใส่คืน

3. ขอบเขตระยะเวลา ธันวาคม 53 ถึง 31 พฤศจิกายน 2554

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา (Definition of the study)

1. การรวมกิจการ หมายถึง การรวมกิจการตั้งแต่ 2 กิจการขึ้นไป โดยยังคงสภาพนิติบุคคลของกิจการใดกิจการหนึ่งไว้ ส่วนอีกกิจการที่เข้ามารวมก็จะกลายเป็นหน่วยงานหนึ่งของนิติบุคคลที่ตั้งอยู่นั้น เช่น บริษัท ก.รวมกับ บริษัท ข. อาจคงสภาพนิติบุคคลของบริษัท ก.ไว้ ส่วนสภาพนิติบุคคลของบริษัท ข.ถือว่าหมดสิ้นไป
2. สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพและลักษณะส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่กระทำนอกเหนือจากคำบรรยายลักษณะงาน ทำด้วยความเต็มใจและสมัครใจโดยไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วย
 - 3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การที่พนักงานกระทำโดยสมัครใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
 - 3.2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การที่พนักงานมีการคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหากระทบกัน
 - 3.3 พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา หมายถึง พนักงานมีความอดกลั้นต่อปัญหาอุปสรรคความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ
 - 3.4 พฤติกรรมทำความดี หมายถึง การที่พนักงานมีความรับผิดชอบ สนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและตั้งใจเข้าไปมีส่วนร่วม
 - 3.5 พฤติกรรมที่มีความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบและ สนองตอบนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ตลอดจนช่วยเหลือทรัพย์สินขององค์กร ไม่นำเวลางานมาใช้เป็นการส่วนตัว
4. ความผูกพันองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ตลอดจนมีความเต็มใจที่ปฏิบัติตนเพื่อเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย
 - 4.1 ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร หมายถึง การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความรักใคร่กลมเกลียวกันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรเสมือนตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
 - 4.2 ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน หมายถึง การยอมสละเวลา กำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังงานที่ปฏิบัตินั้นจะต้องสำเร็จและมีคุณภาพ

4.3 ความซื่อสัตย์และจงรักภักดี หมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของธนาคารต่อไปไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น

5. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ รวมถึงประสบการณ์ในการทำงานตลอดจนสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและตนเองตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ประกอบด้วย

5.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความยากง่ายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน มีความรู้สึกที่งานที่ปฏิบัตินั้นมีเกียรติ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

5.2 ความสำเร็จของการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อทำงานนั้นสำเร็จและงานนั้นเป็นงานที่ท้าทายความสามารถต้องใช้ทักษะ ความรู้และความชำนาญ

5.3 การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อทำงานอย่างหนึ่งเสร็จตามเป้าหมาย

5.4 ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ผู้ที่ซึ่งได้รับมอบงานให้ปฏิบัติงานนั้นแล้ว ปฏิบัติงานจนเสร็จสิ้นโดยเร็ว และถูกต้อง

5.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามระบบคุณธรรม หรือการได้รับอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ

5.6 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับจากธนาคาร โดยธนาคารจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือน โดยแบ่งจ่าย 2 ครั้ง ทุกวันที่ 15 และ 30 ของเดือน ตลอดจนพอใจกับเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ

5.7 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถจัดสรรอัตรา กำลังคนที่เหมาะสม ตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ธนาคารได้วางไว้ และผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคคลอื่นในธนาคาร

5.8 การบังคับบัญชา หมายถึง สายการบังคับบัญชาว่าใคร ขึ้นตรงอยู่กับใคร สภาพการที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คุณให้โทษกับผู้ปฏิบัติงานได้ และเป็นທີ່ปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ

5.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ๆ ในสถานที่ทำงานทั้งในหน่วยงานเดียวกันและนอกหน่วยงาน ทั้งการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกัน ปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ตลอดจนการมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน

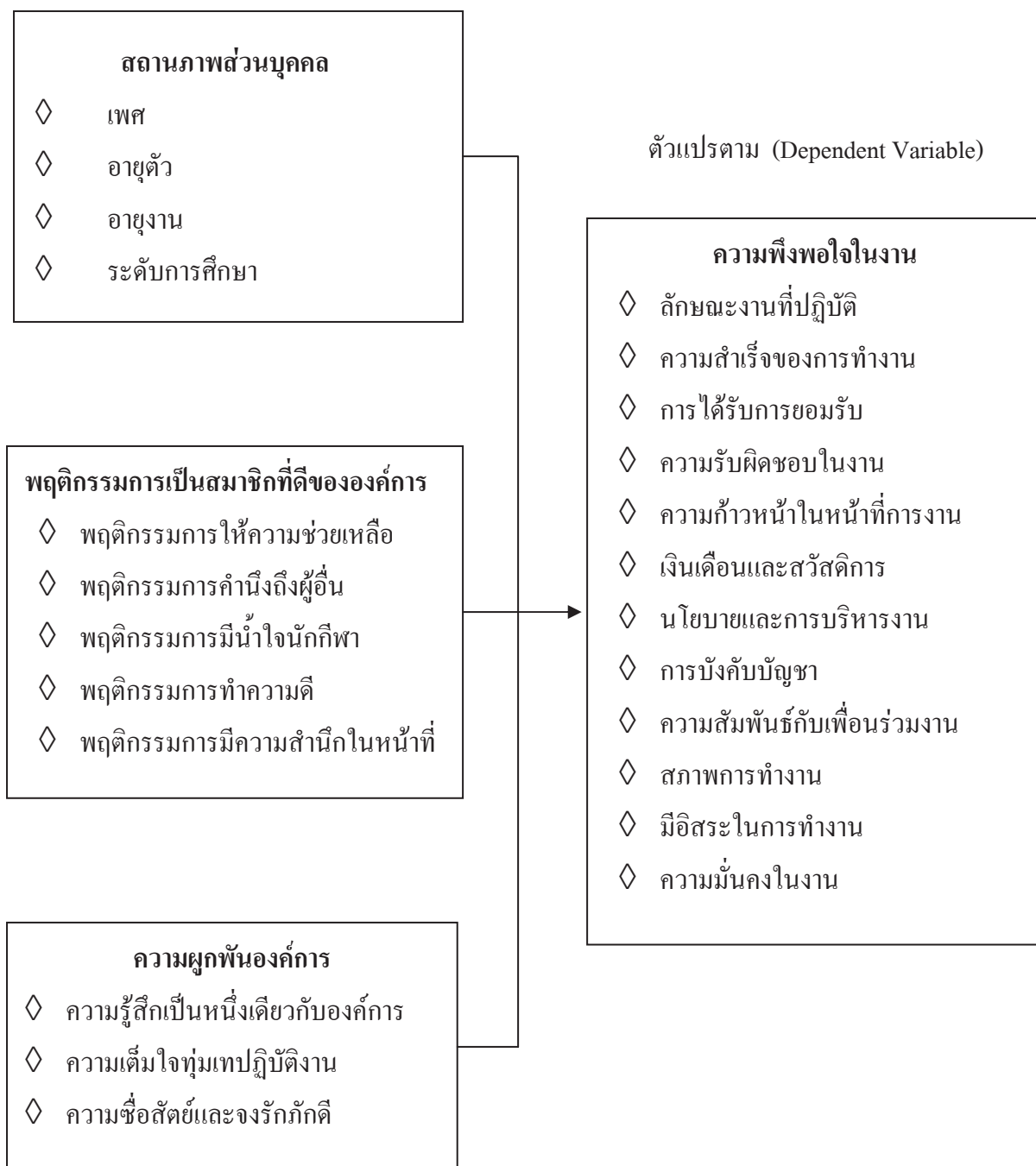
5.10 สภาพการทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ครบครัน
เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ

5.11 มีอิสระในการทำงาน หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขอันเป็น
ผลที่ได้จากงานในหน้าที่ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ

5.12 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในอาชีพการงาน
ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวม
กิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Review of Literature)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน หลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทย กับธนาคารธนชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบทความ วารสาร เว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรวมกิจการ
 - 1.1 ความหมายของการรวมกิจการ
 - 1.2 รูปแบบของการรวมกิจการ
 - 1.3 ประโยชน์ของการรวมกิจการ
 - 1.4 ผลกระทบต่อการรวมกิจการ
 - 1.5 ประวัติธนาคาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
 - 2.4 ผลของความไม่พึงพอใจในงาน
 - 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 3.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 3.4 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร
 - 4.1 ความหมายของความผูกพันองค์กร
 - 4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร
 - 4.3 องค์ประกอบของความผูกพันองค์กร

- 4.4 ปัจจัยกำหนดความผูกพันองค์กร
- 4.5 การสร้างความผูกพันองค์กร
- 4.6 ผลของความผูกพันองค์กร
- 4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรวมกิจการ

ในยุคของการเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุน ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น การก้าวกระโดดในด้านเทคโนโลยี ตลาดสินค้าที่ขยายกว้างขึ้น จากตลาดในประเทศ กลายเป็นตลาดระหว่างประเทศ คู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดแรงกดดันให้ธุรกิจต้องเร่งปรับตัวให้พร้อมเพื่อรับมือกับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้น การรวมกิจการเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่บริษัทชั้นนำหลายแห่งทั้งในประเทศไทย และทั่วโลกนำมาใช้เป็นแนวทางในการขยายกิจการให้เติบโตอย่างรวดเร็วที่สุด ผู้บริหารขององค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และเพื่อให้้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีเป้าหมายหลัก คือ เพื่อให้้องค์กรมีสภาพคล่องในระยะสั้นและมีเสถียรภาพในระยะยาวโดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างความมั่งคั่งให้กับผู้ถือหุ้น (Weston and Weaver 2001 อ้างถึงใน ปิยวรรณ แก้วจันทร์ 2553:114)

1.1 ความหมายของการรวมกิจการ

วิโรจน์ พูนสุวรรณ (อ้างถึงใน ศิริทิพย์ ศิริประเสริฐ 2543:11) ให้ความหมายของการควบรวมกิจการและรวมกิจการออกเป็น 2 คำ ดังนี้

1. การควบกิจการ หมายถึง บริษัท ก. มาควบรวมกับบริษัท ข. แล้วทั้ง 2 บริษัท หายไป กลายเป็น บริษัท ค. ที่เกิดขึ้นใหม่
2. การรวมกิจการ หมายถึง การรวมตัวโดยไม่ແจกแจงวิธีการของบริษัทตั้งแต่ 2 แห่ง ขึ้นไป

เพ็ชรา พงศ์ทรงกูร และคณะ (2541 : 22) ให้ความหมายของการรวมกิจการว่า หมายถึง การที่ธุรกิจตั้งแต่ 2 รายขึ้นไปมารวมกันภายใต้เจ้าของกิจการหรือผู้ควบคุมกลุ่มเดียวกัน การรวมกิจการอาจเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจระหว่างหน่วยธุรกิจที่มารวมกันในรูปแบบของการที่หน่วยธุรกิจตั้งบริษัทในเครือของตนขึ้นมาเป็นการขยายตัวภายในธุรกิจเอง (Internal Expansion) หรืออาจขยายกิจการโดยการไปซื้อหน่วยธุรกิจที่บุคคลอื่นจัดตั้งให้เข้ามาอยู่ในความดูแลของตน (External Expansion) ซึ่งในบางครั้งการขยายตัวภายนอกอาจสร้างความไม่พอใจให้กับหน่วยธุรกิจที่ถูกนำมารวมกิจการได้ (Take-over)

การรวมกิจการในมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 34 (ราชกิจจานุเบกษา 2553 : 40) ใช้คำว่า การรวมธุรกิจ หมายถึง การนำกิจการที่แยกต่างหากจากกันมารวมเป็นหน่วยธุรกิจเดียวกัน โดยที่กิจการหนึ่งร่วมกับกิจการหนึ่ง หรือการที่กิจการหนึ่งเข้าควบคุมสินทรัพย์และดำเนินงานของอีกกิจการหนึ่ง รวมถึงรายการหรือเหตุการณ์อื่นใดซึ่งทำให้ผู้ซื้อได้อำนาจในการควบคุมกิจการหรือกลุ่มธุรกิจ

1.2 รูปแบบของการรวมกิจการ

รูปแบบการรวมกิจการแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ (ศิริทิพย์ ศิริประเสริฐ 2543 : 22 -23)

1. การรวมกิจการที่แบ่งตามช่องทางการตลาด มี 3 ประเภท ดังนี้

1.1 การรวมกิจการในแนวนอน (Horizontal Merger) เป็นลักษณะของการรวมกิจการในระดับการตลาดระดับเดียวกัน คือ การรวมระดับค้าส่งกับค้าส่ง ระดับค้าปลีกกับค้าปลีก หรือระดับที่มีสายผลิตภัณฑ์เดียวกัน

1.2 การรวมกิจการในแนวตั้ง (Vertical Merger) เป็นลักษณะของการรวมกิจการที่ดำเนินงานอยู่ในช่องทางการตลาดต่างระดับกัน เช่น เป็นระดับของผู้ผลิตวัตถุดิบกับระดับผู้แปรรูปสินค้า หรือระดับของผู้แปรรูปสินค้ากับระดับผู้จำหน่ายสินค้าสำเร็จรูป ซึ่งโดยปกติสายผลิตภัณฑ์ของกิจการที่รวมตัวกันก็ยังคงมีความเกี่ยวข้องกันอยู่

1.3 การรวมกิจการแบบกลุ่ม (Conglomerate Merger) เป็นลักษณะของการรวมกิจการที่มาจากกิจการที่ดำเนินในลักษณะที่ไม่เกี่ยวข้องกันเลยในช่องทางการตลาด ไม่ว่าจะมีความเกี่ยวข้องในทางแนวนอน หรือแนวตั้งผลิตภัณฑ์ที่มาจำหน่ายก็มิได้เกี่ยวข้องกันเลย

2. รูปแบบการรวมกิจการที่แบ่งตามสถานะหลังการรวมกิจการ แบ่งออกได้ 5 ประเภท ดังนี้

2.1 Merger เป็นวิธีการรวมกิจการตั้งแต่ 2 กิจการขึ้นไป โดยยังคงสภาพนิติบุคคลของกิจการใดกิจการหนึ่งไว้ ส่วนอีกกิจการที่เข้ามารวมก็จะกลายเป็นหน่วยงานหนึ่งของนิติบุคคลที่คงอยู่นั้น เช่น บริษัท ก.รวมกับ บริษัท ข. อาจคงสภาพนิติบุคคลของบริษัท ก.ไว้ ส่วนสภาพนิติบุคคลของบริษัท ข.ถือว่าหมดสิ้นไป การรวมในลักษณะนี้ทำได้ถึง 4 วิธีด้วยกัน คือ

ก. เป็นการซื้อทรัพย์สินทั้งหมด ทำให้กิจการที่ถูกซื้อทรัพย์สินเลิกกิจการไป คงเหลือแต่กิจการที่ซื้อทรัพย์สินเข้ามาเพียงแห่งเดียว

ข. เป็นการซื้อหุ้นสามัญทั้งหมด หรือซื้ออำนาจสิทธิขาดในการบริหาร

ค. เป็นการแลกเปลี่ยนกันระหว่างหุ้นทุนกับทรัพย์สิน กิจการแยกออกหุ้นจำหน่ายแก่ผู้ถือหุ้นของกิจการที่สอง โดยชำระค่าหุ้นเป็นทรัพย์สินของกิจการ

ง. เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างหุ้นทุนกับหุ้นทุน นำมาแลกเปลี่ยนแล้วกิจการหนึ่งก็เลิกประกอบกิจการไป

2.2 Consolidations เป็นการรวมกิจการตั้งแต่ 2 กิจการขึ้นไปเข้าด้วยกัน โดยกิจการที่เข้าร่วมกันนั้นยุบเลิกไปทั้งหมด แล้วจัดตั้งนิติบุคคลใหม่ขึ้นมาทดแทน และนิติบุคคลใหม่นี้จะเป็นผู้รับ โอนทรัพย์สินและหนี้สินต่าง ๆ ของกิจการเดิม

2.3 Holding Company เป็นการรวมกิจการโดยกิจการหนึ่งเข้าไปถือหุ้นสามัญของกิจการหนึ่ง จนอยู่ในอัตราส่วนที่สามารถควบคุมการบริหารของกิจการได้ซึ่งในกรณีนี้ไม่จำเป็นต้องมีอัตราส่วนของการถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 เสมอไป เพียงแต่เป็นคะแนนเสียงรายใหญ่ก็เพียงพอ

2.4 The Tender Offer เป็นกรณีที่กิจการหนึ่งเข้าไปประมูลซื้อหุ้นของอีกกิจการหนึ่งจากผู้ถือหุ้นโดยตรง เป็นกรณีที่การเจรจาเพื่อรวมกิจการตามวิธีการปกติระหว่างผู้บริหารของ 2 กิจการไม่สามารถกระทำได้หรือไม่ได้ผล ในการประมูลซื้อนี้จะต้องเสนอราคาที่สูงพอเพื่อดึงดูดใจให้ผู้ถือหุ้นของกิจการยินดีขายหุ้นของตนออกไปให้กับที่ต้องการซื้อกิจการ

2.5 Joint Ventures เป็นเทคนิคใหม่ที่กิจการ 2 กิจการนำมาใช้ในการจัดรูปแบบขององค์การใหม่ โดยกิจการขนาดใหญ่เข้าไปร่วมลงทุนในกิจการที่มีขนาดเล็กกว่า โดยมีได้มีจุดมุ่งหมายที่จะมีอำนาจในการบริหารโดยเด็ดขาด

1.3 ประโยชน์ของการรวมกิจการ

โดยทั่วไปบริษัทที่มีการรวมกิจการ (ปิยวรรณ แก้วจันทร์ 2553 : 117) คาดหวังว่าจะได้ประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ด้านกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ การรวมกิจการจะทำให้กิจการสามารถสร้างอัตราการเจริญเติบโตของรายได้แบบก้าวกระโดด อีกทั้งเปิดมุมมองใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจ และใช้กลยุทธ์ในการกระจายความเสี่ยงทางธุรกิจได้ดีขึ้น

2. ด้านความประหยัดของการผลิต การรวมกิจการทำให้กิจการสามารถประหยัดต้นทุนการผลิตเพราะจำนวนที่ผลิตมีมากขึ้น สามารถลดต้นทุนด้านการวิจัยและพัฒนา ลดต้นทุนคงที่และต้นทุนดำเนินงานลงได้ เพราะการรวมงานในด้านบริหารเข้าด้วยกัน เช่น งานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล งานด้านการบัญชี งานด้านการพัฒนา เป็นต้น

3. ด้านการตลาด การรวมกิจการทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น และสามารถเข้าถึงลูกค้ารายใหม่ ๆ ได้ง่าย

4. ด้านรายได้ การรวมกิจการทำให้รายได้และกำไรของกิจการเพิ่มขึ้น และอาจส่งผลให้ความสามารถในการต่อรองในการกำหนดราคาสินค้าเพิ่มมากขึ้น เพิ่มโอกาสในการออกสินค้าใหม่ ๆ ได้รวดเร็ว และการกระจายสินค้าทำได้ดีขึ้น

5. ด้านการผลิต การรวมกิจการทำให้กิจการสามารถขยายสายการผลิตได้มากขึ้น เพิ่มโอกาสในการสร้างความแตกต่างให้กับสินค้า (Product Differenced) และอาจช่วยให้กิจการสามารถดำเนินกิจการในลักษณะ One-stop Service ได้

6. ด้านศักยภาพในการดำเนินงาน กิจกรรมที่ใหญ่ขึ้นสร้างโอกาสในการลงทุนในเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้

7. ด้านการบริหารเงิน การรวมตัวกันของธุรกิจทำให้โครงสร้างทางการเงินของกิจการแข็งแกร่งขึ้น มีความสามารถในการก่อหนี้สูง และต้นทุนทางการเงินต่ำลง

1.4 ผลกระทบต่อการรวมกิจการ

การรวมกิจการ (Merger) ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของธุรกิจที่มีการอัตราการเจริญเติบโต หรือการขยายตัวอย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นต้นมา โดยมีเป้าหมายในการขยายกิจการ เพื่อให้เกิดการเจริญเติบโต รวมถึงการใช้ทรัพยากรส่วนที่เหลือขององค์กรที่ถูกรวมกิจการที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งการรวมกิจการนั้นเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่บริษัทชั้นนำหลายแห่งทั้งในประเทศ และทั่วโลกนำมาใช้เป็นหนทางในการขยายกิจการให้เติบโตอย่างรวดเร็วที่สุด ซึ่งหากพิจารณาในภาพรวมทั่วโลกจะพบว่า การรวมกิจการจะเกิดขึ้นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจในกลุ่มธนาคาร โทรคมนาคม และค้าปลีก และสำหรับเอเชียแปซิฟิก จะเกิดขึ้นมากในกลุ่ม ธนาคาร อสังหาริมทรัพย์ และหลักทรัพย์ อาทิ เช่น การรวมกิจการในประเทศไทยที่ธนาคารชนชาติกับธนาคารนครหลวงไทย ได้รวมกิจการที่จะส่งผลทำให้ธนาคารชนชาติยกระดับเป็นธนาคารที่มีสินทรัพย์ขนาดใหญ่เป็นอันดับ 5 ของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีสินทรัพย์มากกว่า 840,000 ล้านบาท มีสาขากว่า 600 สาขา และมีบริการการเงินที่หลากหลายและครบในทุกด้าน เป็นต้น

สำหรับประเด็นด้านการจัดการและการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นจะพบว่า ประเด็นด้านความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์กร อาจทำให้การดำเนินงานของพนักงานหลังการรวมกิจการไม่กลมกลืนกัน และไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กรในการรวมกิจการ บางหน่วยงานที่ทำงานซ้ำซ้อนกันอาจจะต้องถูกตัดออก ซึ่งส่งผลต่อความพึงใจของพนักงาน และอาจเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานในอนาคต

เพราะฉะนั้นแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จแก่องค์กรในกรณีรวมกิจการสามารถดำเนินการได้ในแต่ละกรณีดังนี้

1. กรณีรวมกิจการแล้ว บริษัทที่ซื้อกิจการยังปล่อยให้บริษัทที่ถูกซื้อสามารถบริหารจัดการเป็นไปตามปกติ ซึ่งโดยทั่วไปมักจะเป็นการซื้อแล้วดึงเข้ามาอยู่ในกลุ่มหรืออยู่ในเครือ โดยในกรณีนี้พนักงานในระดับล่างจะยังไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างทันทีทันใด หรือหากได้รับผลกระทบก็จะได้รับอย่างไม่รุนแรงมากนัก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการวางนโยบายของบริษัทที่เข้ามาซื้อและความต้องการของบริษัทที่เข้ามาซื้อว่าจะต้องดำเนินงานตามนโยบายของบริษัทอย่างไร ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบดูแลด้านทรัพยากรมนุษย์จะต้องสื่อสารและสร้างการรับรู้ให้กับพนักงาน ตลอดจนให้พนักงานมีการติดตามข่าวสารหรือความเคลื่อนไหว ตลอดจนให้เฟิกเฉยกับข่าวลือต่างๆ ที่อาจจะทำให้พนักงานเสียขวัญหรือกำลังใจในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันต้องพยายามชี้ให้พนักงาน

หาโอกาสเรียนรู้ข้อดีจากบริษัทที่เข้ามาซื้อกิจการเพื่อให้คุณโยบายใหม่และมีการปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับทิศทางที่เกิดขึ้น

2. กรณีรวมกิจการแล้วบริษัทที่เข้ามาซื้อเข้ามาครอบครองการดำเนินงาน ซึ่งจะมีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลง ทั้งแนวทางการทำงาน แผนงานหรือกลยุทธ์ที่บริษัทที่ถูกซื้อจะต้องเป็นไปตามบริษัทผู้เข้ามาซื้อกำหนด รวมไปถึงรูปแบบหรือกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ก็ต้องถูกปรับเปลี่ยนไปตามแนวทางของบริษัทผู้เข้ามาซื้อด้วยเช่นกัน โดยบริษัทผู้เข้ามาซื้อกิจการจะส่งผู้ดูแลเข้าไปกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด สำหรับผลกระทบต่อพนักงานของบริษัทที่ถูกซื้อจะได้รับสูงในแง่ของความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้น พนักงานในบริษัทที่ถูกซื้อจะต้องมั่นคง พยายามมองโลกในแง่ดี สิ่งที่สำคัญคือผู้ดูแลด้านทรัพยากรมนุษย์จะต้องส่งเสริมให้พนักงานพยายามเรียนรู้ธรรมชาติของผู้บริหารหรือพนักงานในบริษัทผู้เข้ามาซื้อ และยกเลิกการคิดทำการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงพร้อมกับเปิดโอกาสตัวเองในการมองหงานใหม่เอาไว้ในกรณีที่ตัวพนักงานกับวัฒนธรรมองค์กรใหม่อาจไม่สามารถไปในแนวทางเดียวกันได้

นอกเหนือจากสองกรณีข้างต้นแล้ว ยังสามารถพบได้อีกในกรณีที่มีการซื้อกิจการแล้วเอามาหล่อหลอมรวมกัน โดยไม่มีฝ่ายใดเหนือกว่าฝ่ายใด ทั้งผู้เข้ามาซื้อหรือผู้ที่ถูกซื้อ ก็จะมีฐานะเท่ากัน ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องที่ดีเสียก่อน ดังนั้น ผู้บริหารมักจะใช้ที่ปรึกษาภายนอกเข้ามาช่วยให้ข้อแนะนำและปรับเปลี่ยน กรณีนี้จะพบว่า คนทำงานมีมากเกินไปในหน่วยงานเดียวกัน หรือเกิดปัญหาในด้านสายการบังคับบัญชา แม้การรวมธุรกิจอาจจะมีประโยชน์แต่ก็มีความเสี่ยงอาจทำให้การรวมกิจการไม่ประสบความสำเร็จอันเกิดจากปัจจัยหลายด้าน (ปิยวรรณ แก้วจันทร์ 2553 :117) เช่น

1. การให้ความสนใจแต่ด้านผลประโยชน์ที่จะเกิดจากการดำเนินงาน โดยละเลยด้านอื่นๆ ทำให้พนักงานขาดกำลังใจในการทำงาน

2. ความแตกต่างด้านทัศนคติ ความคิด อาจทำให้การดำเนินงานของพนักงานหลังการรวมกิจการไม่กลมกลืนกัน และไม่สามารถดำเนินงานต่อได้อย่างราบรื่น

3. การปรับโครงสร้างองค์กร ระบบงาน ในการรวมกิจการ หน่วยงานที่ซ้ำซ้อนกัน อาจจะต้องถูกตัดออก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตลอดจนความผูกพันองค์กร และอาจเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานในอนาคต

จากการศึกษาเรื่องการรวมกิจของธนาคารพบว่าเมื่อมีการรวมกิจการเกิดขึ้นจะต้องมีการปรับโครงสร้างขององค์กร ปรับระบบงาน มีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานที่ซ้ำซ้อนจะถูกยุบ และให้ไปทำงานในหน่วยงานใหม่ พนักงานอาจจะไม่มีความพึงพอใจในงาน เนื่องจากต้องทำงานเพิ่ม หรือบางท่านอาจจะไม่พึงพอใจในหน่วยงานใหม่ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา 1) ลักษณะงาน 2) เงินเดือนและสวัสดิการ 3) นโยบายและการบริหารงาน 4) การบังคับบัญชา 5) สภาพการทำงาน เป็นต้น

ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่ดูแลด้านทรัพยากรมนุษย์จะต้องให้โอกาสแก่พนักงานในบริษัทที่ถูกซื้อได้ประเมินตนเองว่าความรู้ความสามารถในงาน หรือความชำนาญอื่นๆ ที่ตนมีอยู่นั้นมีความพร้อมต่อองค์กรใหม่ นโยบายใหม่อยู่ในระดับใด หรืออาจจะประเมินตนเองว่าคุณลักษณะที่มีอยู่องค์กรจะเลือกพนักงานเข้าไปทำงานหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสในการเตรียมตัวให้พร้อมต่อการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ อาจกล่าวได้ว่า การรวมกิจการเป็นทางเลือกในการขยายธุรกิจเพื่อการขยายการเจริญเติบโต ธนาคารควรให้ความสำคัญกับพนักงานซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรวมกิจการ สามารถปรับตัวให้เข้ากับกิจการใหม่หรือธุรกิจใหม่ได้ ถ้าพนักงานสามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ดีและรวดเร็วมากเท่าใด ก็จะยิ่งประสบความสำเร็จในการแข่งขันในโลกไร้พรมแดนมากขึ้นเท่านั้น

1.5 ประวัติธนาคาร

1.5.1 ธนาคารนครหลวงไทย 70 ปีของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCIB ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2484 โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานเครื่องหมาย “พระมหามงกุฏ” เป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคาร ผลจากวิกฤตเศรษฐกิจเมื่อปี 2540 ทำให้กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน (FIDF) เข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และในปี 2545 ได้รับการโอนกิจการจากธนาคารศรีนคร ทำให้ธนาคารมีสถานะที่เข้มแข็งขึ้น ส่งผลให้กลายเป็นธนาคารที่มีสินทรัพย์เป็นอันดับ 5 ของธนาคารพาณิชย์ไทยในขณะนั้น กระทั่งธนาคารได้เปลี่ยนมาเป็นพาณิชย์เอกชน ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2547 เป็นต้นมา ธนาคารมีความเชี่ยวชาญด้านสินเชื่อธุรกิจสินเชื่อ SME และสินเชื่อเคหะ โดยมีบริษัทในเครือดำเนินธุรกิจด้านการเงิน 5 แห่ง คือ บริษัทประกันชีวิตนครหลวงไทย จำกัด บริษัท หลักทรัพย์นครหลวงไทย จำกัด บลจ.นครหลวงไทย จำกัด บริษัท สยามซีที ประกันภัย จำกัด บริษัทราชธานีลิซซิ่ง จำกัด (มหาชน) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารยึดหลักการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ตลอดจนการเตรียมความพร้อม การปรับปรุงพัฒนาภายใต้แนวคิด “SCIB Family” และสร้างความเชื่อมั่นภายใต้วิสัยทัศน์ “Right Business Partner for life” โดยให้บริการครบวงจร (Universal Bank) ปัจจุบัน ธนาคารนครหลวงไทยมีสาขาทั้งสิ้นรวม 423 สาขา มีตู้เอทีเอ็มรวม 1,780 ตู้ มีพนักงานรวม 6,995 คน (ณ เดือน สิงหาคม 2553) โดยฐานะการเงินของธนาคาร ณ สิ้นเดือนมิถุนายน พ.ศ.2553 มีสินทรัพย์รวม 403,521 ล้านบาท สินเชื่อจำนวน 273,578 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 284,144 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิในรอบ 6 เดือน เป็นจำนวนเงิน 2,244 ล้านบาท

1.5.2 ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ TBANK ก่อตั้งขึ้นในปี 2545 จากการยกระดับบริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) รวมกับสถาบันการเงินอีก 4 แห่ง โดยมี บริษัททุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ในอัตราส่วนร้อยละ 98.89 เริ่มเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการครั้งแรกเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 เกือบทศวรรษของการให้บริการทางการเงิน โดยมี บริษัท ทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นอยู่ 51 % และพันธมิตรจากประเทศแคนาดาถือหุ้น 49 %

ธนาคารชนชาติ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร โดยเฉพาะในธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ซึ่งสามารถครองส่วนแบ่งการตลาดมาเป็นอันดับหนึ่งมาโดยตลอด มีบริษัทในเครือที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงิน 6 แห่ง คือ บริษัท หลักทรัพย์ชนชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ชนชาติ จำกัด บริษัท ชนชาติประกันชีวิต จำกัด บริษัท ชนชาติ ประกันภัย จำกัด บริษัท ชนชาติ กรุ๊ป ลิสซิ่ง จำกัด บริษัท เนชั่นแนล ลิสซิ่ง จำกัด ด้วยเป้าหมายการเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ในอนาคต ธนาคารชนชาติได้ร่วมทุนกับพันธมิตรที่มากด้วยประสบการณ์อย่างสโกเทียแบงก์ (Scotiabank) ซึ่งได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารนับแต่เดือนเมษายน 2550 โดยปัจจุบันสโกเทียแบงก์ถือหุ้นในธนาคารชนชาติร้อยละ 49.00 ปัจจุบันธนาคารชนชาติมีสาขารวมทั้งสิ้น 256 แห่ง ตู้เอทีเอ็ม 395 เครื่อง มีพนักงานรวมกว่า 7,800 คน (ณ เดือนสิงหาคม 2553) โดยฐานะทางการเงินของธนาคาร ณ สิ้นเดือนมิถุนายน พ.ศ.2553 มีสินทรัพย์รวม 445,220 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 295,082 ล้านบาท เงินรับฝาก 258,763 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิในรอบ 6 เดือนเป็นจำนวนเงิน 3,356 ล้านบาท

1.5.3 สโกเทียแบงก์ (Scotiabank หรือ BNS) เป็นหนึ่งสถาบันการเงินขนาดใหญ่ของทวีปอเมริกาเหนือ และเป็นธนาคารที่มีความเป็นสากลที่สุดของแคนาดา ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2375 เปิดดำเนินการมาแล้ว 178 ปี มีพนักงานทั่วโลกประมาณ 70,000 คน มีฐานลูกค้าประมาณ 15 ล้านรายใน 50 ประเทศทั่วโลก สโกเทียแบงก์นับเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ระดับโลกที่ประสบความสำเร็จอย่างดียิ่งในการดำเนินธุรกิจอย่างยาวนาน สร้างความมั่นคงทางธุรกิจในหลายด้านด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ผ่านเครือข่ายสาขาและสำนักงานทั่วโลกกว่า 2,700 แห่ง ปัจจุบันสโกเทียแบงก์มีสินทรัพย์รวมประมาณ 520,000 ล้านดอลลาร์แคนาดา และในปี 2552 มีกำไรสุทธิรวม 3,500 ล้านดอลลาร์แคนาดา สโกเทียแบงก์ได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 50 ธนาคาร ที่มีความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุดในโลก ประจำปี 2552 หรือ World's 50 Safest Banks 2009 จากนิตยสาร Global Finance รวมถึงได้รับรางวัล “Company of the Year” จาก Annual Business Excellence Awards” ประจำปี 2549 และ 2551 ที่จัดโดยหอการค้าไทย-แคนาดา ด้วยคุณสมบัติความเป็นเลิศในการดำเนินธุรกิจ การเจริญเติบโตของธุรกิจที่รวดเร็วและโดดเด่น สำหรับการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย สโกเทียแบงก์เปิดสำนักงานตัวแทนกรุงเทพฯ ในปี พ.ศ. 2524 จากนั้นได้เปลี่ยนเป็นสาขาให้บริการลูกค้าทั้งผลิตภัณฑ์และบริการธนาคารเต็มรูปแบบเมื่อปี 2534 ทั้งนี้สโกเทียแบงก์เข้าเป็นพันธมิตรของธนาคารโดยเข้าซื้อหุ้นเมื่อปี พ.ศ.2550 ปัจจุบันถือหุ้นอยู่ 49% และได้เข้าร่วมบริหารงานทั้งในระดับกรรมการและระดับบริหาร เสริมสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา (วารสาร GROWING TOGETHER 2553: 4)

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ชงชัย – ชัยยศ สันติวงษ์ 2548:88 กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลภายในกลุ่มและฐานะความเป็นอยู่ของคนต่องานที่ทำ เป็นเรื่องของการพิจารณาว่าจะได้รับความพึงพอใจอย่างไร เช่น ด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

กุลปรียา กสิบุตร 2552:6 ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า ทักษะหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

กิลเมอร์ (Gilmer 1966:80) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละบุคคลที่ได้รับมา

เฟลดมานและอาโนลด์ (Feldman and Arnold 1983:192 ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า คือ อารมณ์หรือความรู้สึกที่ดีทางบวกที่บุคคลมีต่องานที่ตนได้ปฏิบัติ

กิบสันและคณะ (Gibson et al.1997: 106) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่ผู้ทำงานรู้สึกต่องานของตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ในงานที่ทำอยู่

แมคเชนและวอน จีลินาว (McShane and Von Glinow 2005:122 ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นการรับรู้ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนประสบการณ์และความรู้สึกที่ดี ๆ ในงานที่ปฏิบัติ อันที่จริงแล้วความพึงพอใจในงานนั้นเป็นการรวบรวมทัศนคติเกี่ยวกับงานในทุกแง่มุม

روبบินส์ (Robbins 2005:78) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงการสั่งสมความรู้สึกที่ดีต่องานของบุคคลที่ยึดถือไว้แต่ละบุคคลมีระดับความพึงพอใจในงานที่ระดับสูง และมีแนวความรู้สึกที่ดีในทางบวกเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ขณะเดียวกันถ้าบุคคลใดไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีความรู้สึกด้านลบต่องานที่ปฏิบัติ เมื่อพูดถึงทัศนคติของพนักงานย่อมหมายถึงความพึงพอใจในงาน ที่จริงแล้วทั้งสองสามารถใช้แทนกันได้ เพราะฉะนั้นทฤษฎีพฤติกรรมองค์การให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานสูง

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาข้างต้นนั้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวกรวมถึง

ประสบการณ์ในการทำงานตลอดจนสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและตนเองตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow 1970:35-51) ได้จัดลำดับความต้องการไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (The Physiological Needs) คือ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เป็นความต้องการทางด้านปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เสื้อผ้า และ น้ำตาล น้ำสะอาด อากาศบริสุทธิ์ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน อุณหภูมิที่เหมาะสม ตลอดจนความต้องการทางเพศ เป็นต้น

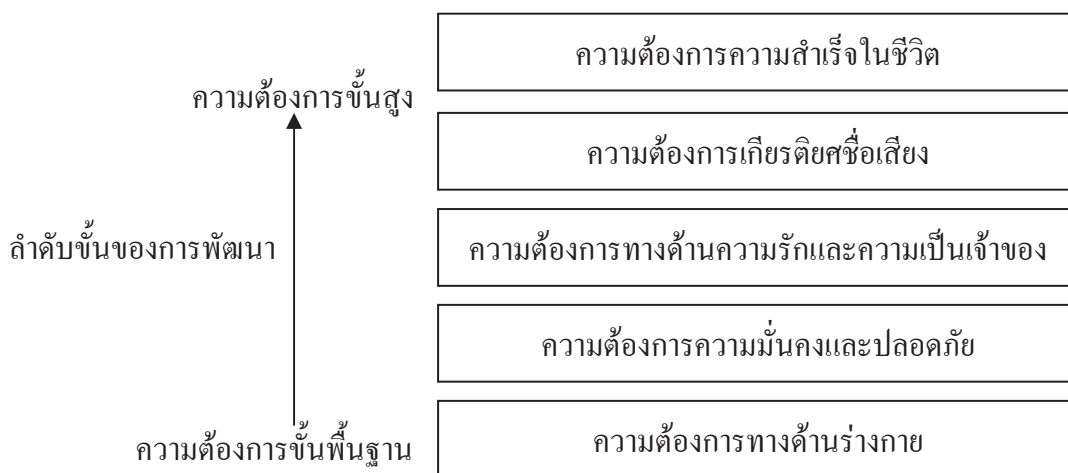
2. ความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย (The Safety Needs) ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัยจะเกี่ยวข้องกับการป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจ ความรู้สึกปลอดภัยจากการคุกคาม เป็นอิสระจากความกลัว และเมื่อพิจารณาในทัศนคติของการปฏิบัติงานในองค์กรแล้วจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยมีความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านความรักและการเป็นเจ้าของ (The Belongingness and Love Needs) ความต้องการที่จะเข้าร่วมหรือเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กรนั้น การได้รับความรักความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (The Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกว่าตนเองมีค่าทั้งในสายตาของตนเองและสายตาของผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มี 2 ลักษณะดังนี้ 1) มองเห็นคุณค่าของตนเองมีความเชื่อมั่น การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ 2) มองเห็นคุณค่าของตนเองค่อนข้างมั่นใจในตนเอง มองเห็นคุณค่าของตนเองฝ่ายเดียวเท่านั้น ไม่ยอมรับในผู้อื่น ต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลายในองค์กร

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (The Needs for Self-Actualization) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง เข้าใจความสามารถของตนเอง โดยไม่มีการปกป้องและบิดเบือนพร้อมที่จะเปิดเผยตนเอง บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์งาน หรือ

อาจจะต้องการความเป็นอิสระ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกงูใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ทำทลายความสามารถของพวกเขา และเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่



ภาพที่ 2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก Abraham H. Maslow, *Motivation and Personality*, 2nd ed. (New York : Harper, 1970), 35-51.

การศึกษาทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะเกิดความต้องการที่พึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรที่ควรเปิดโอกาสในพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการตามอุดมการณ์ของตนเองให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นผลดีสำหรับองค์กร โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานที่ยากที่สุดหรืองานในตำแหน่งที่สูงสุดเท่าที่ความสามารถของพนักงานจะเอื้ออำนวยให้

Maslow มีความเห็นว่า (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ 2550:93 บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มากที่สุดก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการ

ขั้นเหนือขึ้นไปจนถึงขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกอันมีสติของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของ Maslow ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป

Maslow ให้ความหมายของพลัง (อานันท์ ชินบุตร 2549:59) ที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน (synergy) ว่าเป็นวัฒนธรรมที่ให้ประโยชน์แก่คน ๆ หนึ่งจะให้ประโยชน์แก่คนส่วนรวมในคราวเดียวกัน วัฒนธรรมที่มีพลังแห่งการทำงานร่วมกันสูงจะมีความมั่นคงปลอดภัย เมตตากรุณา และมีกำลังใจตลอดจนจริยธรรมสูง แต่วัฒนธรรมที่มีพลังของการทำงานร่วมกันต่ำ จะมีความไม่มั่นคงปลอดภัยและกำลังใจตลอดจนจริยธรรมต่ำ

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่า ระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วน ในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุดอย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ พัสตราภรณ์ เชาวนานนท์ 2550:11 ได้วิจารณ์ทฤษฎีของ Maslow พอสรุปได้ว่า การเรียงลำดับดังกล่าวไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับความต้องการเป็นแบบฉบับตายตัวเสมอไป การเรียงลำดับอาจมีข้อยกเว้นได้และความต้องการของคนมักซ้ำซ้อนกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ได้รับการตอบสนองหมดแต่ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมา บ้างครั้งความต้องการของคนจะเปลี่ยนสลับไปมาได้ภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่าง เช่นในภาวะเศรษฐกิจไม่ดี ความต้องการทางด้านร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยมีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลอย่างมากมาต่อพฤติกรรมของคน ถ้าในภาวะเศรษฐกิจดีความต้องการในระดับสูงจะมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมของคนมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factors Theory)

เฮอริชเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al.1959:44-50) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปว่าความพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำให้เกิดขึ้นจากกลุ่มของปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ 1.ปัจจัยจูงใจ 2.ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทางบวก ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

1.1 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.2 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

1.3 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

1.4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ดีตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.5 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบจะช่วยให้เกิดความรู้สึกผูกพันได้ดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจทางลบ เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.2 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานภาพทางสังคม (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาของคนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5 การบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.6 นโยบายของบริษัท และการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานซึ่งชี้ให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการบริหารงานขององค์กรนั้นต้องแน่ชัดเพื่อให้สามารถบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท

2.7 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.8 ความเป็นอิสระ (factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ

2.9 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ดิน ปรัชญพฤทธิ 2553 : 75 กล่าวว่า ความต้องการมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนงานในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาจจะแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ความต้องการทั้งสองประเภทนี้เป็นอิสระต่อกัน ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน รวมถึงนโยบายของบริษัท การบริหาร การควบคุมงาน สภาพการทำงานและความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น ซึ่งหากขาดปัจจัยอนามัยแล้วคนงานจะไม่มีคามพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ส่วนปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงซึ่ง

รวมถึงความสำเร็จ งานที่ทำท่าย ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น เป็นต้น หากมีปัจจัยจูงใจเหล่านี้ คนงานจะมีความรู้สึกว่าคุณเองมีมูลเหตุจูงใจที่จะปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าจะขาดสิ่งเหล่านี้คนงานก็จะไม่รู้สึกว่าคุณไม่มีความพึงพอใจต่องานแต่อย่างใด

โรบบินส์ (Robbins 2005:173-174) กล่าวว่า การตอบสนองของคนเมื่อพวกเขาารู้สึกดีกับงานที่ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญที่ต่างกันกับความรู้สึกว่าไม่ดี แน่นอนลักษณะบางอย่างมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องถึงความพึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในงาน ปัจจัยภายใน เช่น ความก้าวหน้า การยอมรับ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จ ดูเหมือนจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ผู้คนที่รู้สึกดีกับการทำงานมีแนวโน้มที่จะแสดงปัจจัยเหล่านี้เพื่อตนเอง ในทางกลับกัน ผู้ที่ไม่พึงพอใจในงาน มีแนวโน้มที่จะอ้างปัจจัยภายนอก เช่น การควบคุมดูแล การจ่ายเงินเดือน นโยบายของบริษัท และสภาพการทำงาน เป็นต้น ซึ่งพอสรุปเป็นตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) กับความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ดังนี้

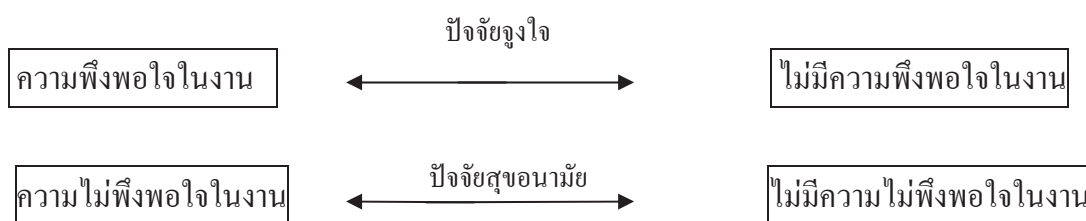
ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความไม่พึงพอใจในงาน

<p style="text-align: center;">ความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย</p>	<p style="text-align: center;">ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ปัจจัยจูงใจ</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. นโยบายและการบริหารงาน 2. การบังคับบัญชา 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4. สภาพการทำงาน 5. เงินเดือน 6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7. ความเป็นอิสระ 8. ความก้าวหน้าในอนาคต 9. สถานภาพทางสังคม 10. ความมั่นคงในงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความสำเร็จของงาน 2. การได้รับการยอมรับ 3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4. ความรับผิดชอบในงาน 5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ที่มา : Stephen p. Robbins, Organizational Behavior, 11th ed. (New Jersey : Pearson Education, Inc.,2005), 174.

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานจะอยู่ตรงข้ามกันกับความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นความเชื่อแบบดั้งเดิม ถือว่าคุณลักษณะความไม่พึงพอใจในงาน จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานด้วย เช่นค่าจ้าง หรือเงินเดือน ได้รับการพิจารณาว่าจะให้มีผลกระทบต่อ ด้าน ถ้าหากว่าพนักงานมีความพึงพอใจในค่าจ้างที่ได้รับจากงาน พนักงานก็จะมี ความพึงพอใจในงานที่ทำ และถ้าหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานแล้ว พนักงานจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ

Herzberg ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการนำปัจจัยความพึงพอใจในงานควรแยกออกจากการนำปัจจัย ความไม่พึงพอใจในการทำงานในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความต้องการดังกล่าวอาจจะตอบสนองได้จากการจ่ายเงินเดือน นโยบายของบริษัท และปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่ง เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เมื่อพวกเขาที่มีความพอใจในงานที่ไม่พึงพอใจอย่างน้อยพวกเขาก็น่าจะมีความพึงพอใจในงาน Herzberg ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีส่วนร่วมใน การทำงาน เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เช่น ความรับผิดชอบในงาน การ ได้รับการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น ในเรื่องของความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน ตามแนวความเชื่อแบบดั้งเดิมมีดังนี้



ภาพที่ 3 เปรียบเทียบแนวความเชื่อแบบดั้งเดิม ของ Herzberg เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานกับ ความไม่พึงพอใจในงาน

ที่มา : Stephen p. Robbins, Organizational Behavior, 11th ed. (New Jersey : Pearson Education, Inc.,2005), 174.

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิด ความพึงพอใจในงาน และจะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนปัจจัย คำจุน (ปัจจัยสุขอนามัย) จะทำหน้าที่เป็นเกาะป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าคนได้รับปัจจัย คำจุนเพียงพอไม่ได้หมายความว่า คนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถ เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็ม

ความสามารถอยู่ที่ได้รับการได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น จุดมุ่งหมายอยู่ที่การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีของ Maslow	ทฤษฎีของ Herzberg
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	- ลักษณะของงาน - ความสำเร็จของงาน - ความรับผิดชอบ - ความเจริญเติบโต
ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	- ความก้าวหน้า - การได้รับการยอมรับ - สถานภาพทางสังคม
ความต้องการทางด้านความรักและความเป็นเจ้าของ	- ความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา - ผู้บังคับบัญชา - เพื่อนร่วมงาน
ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย	- การบังคับบัญชา - นโยบายการบริหารงาน - ความมั่นคงในงาน
ความต้องการทางด้านร่างกาย	- เงินเดือน - สภาพการทำงาน

ที่มา : สิทธิโชค วรานุสันติกุล, จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547), 164.

จากตารางที่ 2 ความต้องการระดับต่ำตามทฤษฎีของ Maslow อาจเปรียบเทียบกับปัจจัยสุขอนามัยของ Herzberg ซึ่งได้แก่เงินเดือน สภาพการทำงาน ความมั่นคงของงาน นโยบายการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึงความต้องการทางด้านเกียรติยศชื่อเสียงกับความต้องการความสำเร็จในชีวิตของ Maslow เปรียบเทียบได้กับปัจจัยจูงใจของ Herzberg ซึ่งได้แก่การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงานและความเจริญเติบโต เป็นต้น

2.2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer cited in McShane and Von Glinow 2005:141) ได้ย่อทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ลง และเสนอทฤษฎีใหม่ชื่อว่าทฤษฎี REG ความต้องการของมนุษย์ 3 ประเภทดังนี้

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการอาหาร ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่อยู่อาศัยและความต้องการความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) ประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ทางสังคม และมีความรู้สึกที่จะสัมพันธ์กับคนรอบข้างอย่างมีความหมายในสังคม

3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth Needs) ประกอบด้วยความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ตลอดจนได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎี ERG

ทฤษฎี Maslow	ทฤษฎี ERG
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต
ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	
ความต้องการทางด้านสังคม	ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม
ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย	ความต้องการอยู่รอด
ความต้องการทางด้านร่างกาย	

ที่มา: Steven L. McShane and Mary Ann Von Glinow, *Organizational Behavior*, 3rd ed. (New York : McGraw-Hill Irwin,2005), 142.

จากตารางที่ 3 ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม จากทฤษฎี REG จะตรงกับความต้องการทางด้านสังคม ของทฤษฎี Maslow ส่วนความต้องการก้าวหน้าและเติบโต จากทฤษฎี

REG จะตรงกับ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ของทฤษฎี Maslow และความต้องการอยู่รอด จากทฤษฎี REG จะตรงกับความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ของทฤษฎี Maslow ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทฤษฎี REG เป็นทฤษฎี ที่พัฒนามาจากทฤษฎีของ Maslow

2.2.4 ทฤษฎีความต้องการเรียนรู้ของแมคเคลแลนด (McClelland)

แมคเคลแลนด (McClelland cited in Vecchio 1991:176-178) ได้เสนอทฤษฎี ความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ (Achievement) ความ ต้องการอำนาจ (Power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความ ต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจาก การเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบขวายสิ่งต่าง ๆ คล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการมีมากน้อยต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่มีน้อยแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 ประเภทมีดังนี้

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนส่วนใหญ่มีความต้องการ ประสพความสำเร็จ ต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้น โดยมาก มักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความ มุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้สนใจถึง ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการ ทำงานนั้น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

- ก. การตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทายความสามารถ
- ข. มุ่งความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนที่เป็นเงิน
- ค. ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าสู่ความสำเร็จตามที่ ตั้งเป้าหมาย

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คน ประเภทที่นิยมชมชอบอำนาจเป็นอันมาก ต่างพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายาม หว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำ ของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทาง ที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ คือ นิยมและเชื่อใน

ระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องกับเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้มุ่งพยายาม และแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

แมคเคลแลนดซ์ชี้ให้เห็นว่า (สมยศ นาวิกาน 2545:69-70) ความต้องการความสำเร็จสามารถสอนและพัฒนาขึ้นมาในบุคคลได้ เขาได้พัฒนาโครงการฝึกอบรมนักธุรกิจขึ้นมาเพื่อให้สามารถช่วยเพิ่มความต้องการความสำเร็จในชีวิต บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงสุดสามารถเป็นกระดุกสันหลังขององค์กรส่วนใหญ่ บุคคลซึ่งมีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เพราะพวกเขาเป็นผู้ทำสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น เมื่อพวกเขาได้รับการเลื่อนตำแหน่งและความสำเร็จของพวกเขาไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับงาน แต่ยังคงขึ้นอยู่กับงานของบุคคลอื่นด้วย อาจจะทำให้งานมีประสิทธิภาพน้อยลง เนื่องจากแต่ละคนจะมุ่งงานและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และคาดหวังว่าบุคคลอื่น ๆ ก็ต้องทำอย่างเดียวกัน ผู้ที่เกิดขึ้นคือทำให้ขาดมนุษยสัมพันธ์และความอดทนที่จำเป็นต่อการเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพที่มีอยู่ได้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ แต่มีความต้องการทางด้านสังคมสูง ในสถานการณ์ดังกล่าวจะทำให้พฤติกรรมแบบมุ่งงานสูงสัมพันธ์ต่ำของพวกเขาจะก่อให้เกิดความคับอกคับใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

2.2.5 ทฤษฎี x และทฤษฎี y ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor cited in Shafritz and Ott 2001:179-183) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ "The Human Side of Enterprise" ว่ามันกลายเป็นความคิดเห็นที่ได้พูดกันในอุตสาหกรรมที่มีรากฐานมาจากการใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ทางกายภาพและเทคโนโลยี เพื่อประโยชน์ต่อมวลมนุษยชน ในขณะที่เดียวกันเราต้องเรียนรู้วิธีการใช้ประโยชน์จากสังคมศาสตร์เพื่อทำให้องค์กรของมนุษย์เรามีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ในการศึกษาาระดับปริญญาวิชาสังคมศาสตร์ในวันนี้ได้เป็นที่ต้องการของนักวิทยาศาสตร์ทางกายภาพ ที่ผ่านมานิวทอนคิดเกี่ยวกับธรรมชาติมีไม่เพียงพอและในหลาย ๆ วิธีแนวคิดไม่ถูกต้อง ไม่มีจินตนาการ แนวความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ได้กลายเป็นประโยชน์สำคัญต่อองค์กร ในขณะที่องค์กรเริ่มตกต่ำลง

แนวคิดในมุมมองแบบเดิมของผู้บริหารที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของมนุษย์ในองค์กรมีแนวคิดอยู่ 2 แนว คือ แนวคิด Theory X และ Theory Y ซึ่งมีทฤษฎีที่แตกต่างกันดังนี้

Theory X มีลักษณะดังนี้ คือ ต้องเอาใจใส่ในบุคลากรและควบคุมการปฏิบัติงาน โดยการสร้างแรงจูงใจตลอดจนควบคุมการกระทำรวมถึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้เหมาะสมกับเป้าหมายขององค์กร

1. ถ้าไม่มีการแทรกแซงและควบคุมการทำงาน มนุษย์จะอยู่เฉย ๆ และมีแรงต้านต่อเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจะต้องมีการควบคุม ชักชวน ให้อำนาจ และมีการลงโทษ การทำงานของพวกเขาจะต้องมีการชี้แนะ

2. คนมีนิสัยเกียจคร้าน พวกเขาจะทำงานให้น้อยที่สุด
3. ปราศจากความทะเยอทะยาน ขาดความรับผิดชอบ ชอบที่จะเป็นผู้ตาม
4. ยึดถือตนเองเป็นใหญ่ (ศูนย์กลาง) ไม่สนใจเป้าหมายขององค์กร
5. มักจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
6. คนมักไม่ค่อยฉลาดและถูกหลอกได้ง่าย

ความสำเร็จของงานนั้นจะต้องได้รับการแนะนำจากหัวหน้างาน โดยการบังคับข่มขู่ควบคุมพฤติกรรมอย่างเข้มงวด ในบางครั้งก็มีการควบคุมแบบเผด็จรรมมากที่สุด โดยการควบคุมแบบอ่อนโยนนุ่มนวล วิธีการควบคุมพฤติกรรมโดยอนุญาตให้บุคคลทำตามอำเภอใจ ทำตามความต้องการของตนก็จะก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะเขาเหล่านั้นก็จะเป็นคนว่าง่ายและยอมรับคำสั่งในที่สุด

Theory Y มีลักษณะดังนี้

1. บุคคลไม่ชอบอยู่เฉย ๆ ชอบทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานถือได้ว่าเป็นผลประโยชน์ขององค์กร

2. บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง มีความผูกพันกับผลสำเร็จของงาน

3. งานนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญของการจัดการต่อองค์กร และดำเนินการด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

งานที่จะสำเร็จได้นั้นเป็นเพราะจิตสำนึกของคนในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันทำเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กรเป็นสำคัญ มีความคิดสร้างสรรค์และรักการทำงาน งานก็จะสำเร็จได้ด้วยดี

ตามธรรมชาติของ Theory X และ Theory Y นั้นมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสาเหตุรวมถึงผลที่เกิดขึ้นตามความต้องการและแรงจูงใจส่วนบุคคล ซึ่งคล้ายกับความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีรวิทยา (Physiological Needs) มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ ทันใดที่ความต้องการปรากฏขึ้นในสถานที่หนึ่งความต้องการอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาตั้งแต่เกิดจนถึงตาย เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านสรีรวิทยาได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงขึ้นก็จะตามมา เป็นความต้องการทางด้านความปลอดภัยเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายต่าง ๆ เช่นภัยคุกคาม และภัยที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เป็นต้น

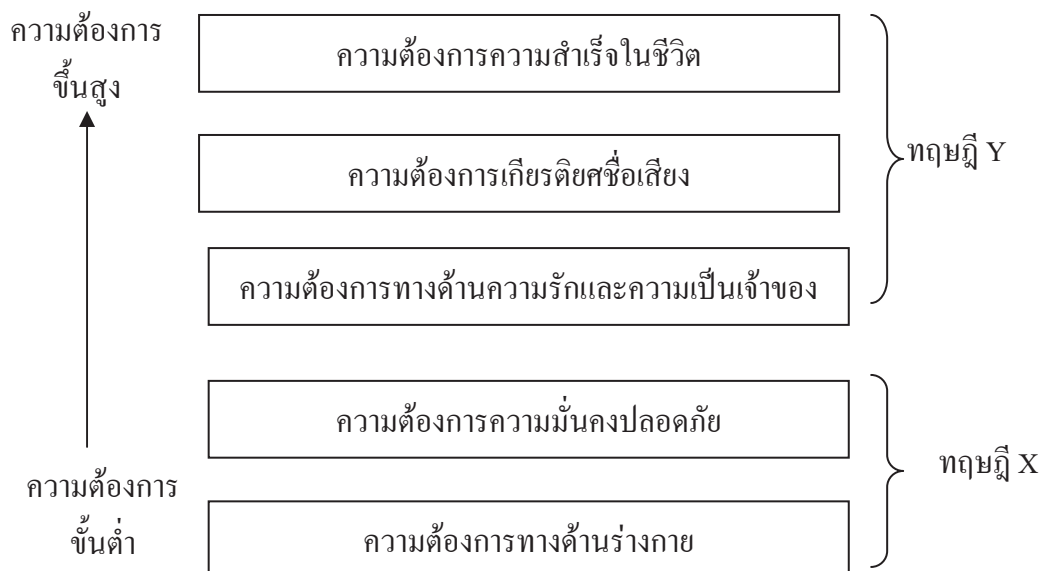
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้านสรีรวิทยาและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะกลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับจิตใจพฤติกรรมคน เช่น ต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการมีเพื่อน เป็นต้น

4. ความต้องการเป็นจุดเด่น (Ego Needs) หลังจากความต้องการทางด้านสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงขึ้นก็จะตามมาเป็นความมั่นใจในตนเอง ซึ่งมี 2 ลักษณะคือ 1.) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ต้องการเป็นที่รู้จักของผู้อื่น 2.) ความต้องการทางด้านสถานภาพ ต้องการให้บุคคลอื่นยกย่อง

5. ความต้องการประจักษ์ตน (Self-Fulfillment Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของความต้องการของมนุษย์ เป็นความต้องการความสำเร็จในสิ่งทุกอย่างที่ตนได้นึกคิดอยากเป็นและอยากทำ ตามความสามารถของแต่ละคน

แมคเคเกอร์ (Robbins 2005:172 และ สุวิชา วริเชียรวงษ์ 2553:9) สรุปว่า Theory X นั้นพิจารณาได้ในเชิงลบ ว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน ไม่ต้องการความรับผิดชอบ ต้องการที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ พยายามหลีกเลี่ยงไม่ทำงาน ต้องมีการควบคุมดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่จะต้องมีการบังคับขู่เข็ญและควบคุมในปฏิบัติงาน ส่วน Theory Y นั้นจะ พิจารณาได้ในเชิงบวก โดยมีแนวคิดว่าพนักงานส่วนใหญ่พอใจในการทำงาน มีแรงจูงใจที่จะทำงาน รักงานให้เสรีภาพในการทำงาน พยายามเรียนรู้และปรับปรุงงาน ใฝ่หาความรับผิดชอบ สามารถควบคุมตนเองได้ ต้องการความก้าวหน้าและได้เสนอโครงสร้างองค์การใหม่เน้นให้เกิดการควบคุมตนเอง (Management by Control) โดยวิธีการที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์การ เช่น การมอบอำนาจ การขยายปริมาณงาน การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และการบริหารงานแบบตามวัตถุประสงค์ (Management by Objectives = MBO เป็นต้น

ภาพที่ 4 เปรียบเทียบความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎีของแมคเกรเกอร์



ที่มา: คัดแปลงจาก Debra L. Nelson and James Campbell Quick, Organizational Behavior : Foundations, Realities and Challenges, 5th ed. (South-Western:Thomson,2006), 153.

จากภาพข้างต้นอธิบายได้ว่า ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y เกี่ยวข้องกับความต้องการตามลำดับชั้นของ Maslow

ความสำคัญอันดับหนึ่งขององค์การนำมาซึ่งความต้องการตามลำดับชั้นในเรื่องการควบคุมพนักงานในสถานที่ทำงาน (ตามแผนภาพที่ 3) McGregor เข้าใจแรงจูงใจของแต่ละบุคคลโดยใช้ทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์ เขาได้จัดกลุ่มความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยเป็นคำสั่งระดับต่ำ (Lower order) ส่วนความต้องการทางด้านการรักและความเป็นเจ้าของ ตลอดจนความต้องการการยอมรับในสังคม และความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นคำสั่งบน (Upper order) ความต้องการที่แสดงในแผนภาพที่ 3 McGregor ได้เสนอข้อสมมติฐานเป็นสองทางเลือกเกี่ยวกับบุคคลที่ปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลว่า ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

McGregor เชื่อว่า ทฤษฎี X นั้นเหมาะสมกับความต้องการในการปฏิบัติงานระดับต่ำ (lower order) ส่วนทฤษฎี Y นั้น เชื่อว่าเหมาะสมและเทียบเคียงกับความต้องการของพนักงานในระดับสูง (Upper order) โดยพนักงานมีการวางแผนและมีส่วนร่วมในผลที่เกิดขึ้นกับองค์การ

2.2.6 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

สกินเนอร์ (B.F. Skinner อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล 2547:170-174) กล่าวว่าผลลัพธ์ของการกระทำพฤติกรรมที่ผ่านมาในอดีตเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมในอนาคต ซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประการคือ 1. ผลของพฤติกรรมนั้นน่าพึงพอใจ 2. ผลของพฤติกรรมนั้นไม่น่าพึงพอใจ

ประการแรก ถ้าผลในการกระทำในอดีตมีผลทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ก็มีโอกาสมากที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกในอนาคต เมื่อมีสิ่งเร้าหรือสถานการณ์อย่างเดียวกันกับอดีตเกิดขึ้นมา

ประการที่สอง ถ้าในอดีตทำพฤติกรรมนั้นแล้วทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ ก็มีโอกาสน้อยมากที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกในอนาคต

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ชอบ และสิ่งที่ไม่ชอบ

พฤติกรรม	ให้	ถอน
สิ่งที่เขาชอบ	เพิ่มพฤติกรรม	ลดพฤติกรรม
สิ่งที่เขาไม่ชอบ	ลดพฤติกรรม	เพิ่มพฤติกรรม

ที่มา : สิทธิโชค วรานุสันติกุล, ทำอย่างไรให้เขายอม. (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548), 82.

จากตารางข้างต้นสามารถกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม หรือเพิ่มโอกาสให้บุคคลได้แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมาโดยใช้การเสริมแรง ซึ่งสามารถแบ่งการเสริมแรงได้ 4 ประเภทดังนี้

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการเกิดพฤติกรรมเป็นการให้สิ่งที่พอใจ เช่น ให้รางวัล ยกย่องชมเชย ประกาศเกียรติคุณ จัดสถานที่ทำงานให้สะดวกสบาย เป็นต้น

2. การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) เป็นการขกเลิกหรือถอนพฤติกรรมที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่ชอบออกไปทันทีภายหลังจากที่พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้น เช่น การดำเนิน ย้ายไปในที่ที่ไม่ต้องการ เป็นต้น

3. การลงโทษ (Punishment) เป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่ถูกใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการภายหลังจากที่พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้น เช่น ขับรถฝ่าไฟแดงแล้วถูกตำรวจจับ พฤติกรรมการฝ่าฝืนกฎจราจรจะหยุดไป รักแก็เพื่อนจึงถูกครุติ พฤติกรรมรังแกเพื่อนจะหยุดไป เป็นต้น

4. การหยุดให้สิ่งที่พึงพอใจ (Extinction) เป็นการถอนสิ่งที่ผู้แสดงพฤติกรรมชอบออกไปทันทีภายหลังจากที่พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้น เช่น ขับรถผิดกฎจราจรแล้วถูกปรับ หากทำผิดวินัยแล้วถูกตัดเงินเดือน ซึ่งการโดนปรับและตัดเงินเดือนเป็นสิ่งที่เราไม่ต้องการ ถ้าถูกถอดถอนออกไปเพราะตนเองได้กระทำ ก็จะไม่อยากทำพฤติกรรมแบบนี้อีก เป็นต้น

การเสริมแรงไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ (Robbins 2005:54) มีสติติในการสร้างความสนใจเกี่ยวกับการเสริมแรง เราจึงควรส่งเสริมการเสริมแรงมากกว่าการลงโทษและการทำให้หายไป ผลจากการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการเสริมแรงต่อพฤติกรรมในองค์การสรุปว่า

1. ประเภทของการเสริมแรงบางอย่างเป็นสิ่งที่จำเป็น สำหรับเปลี่ยนแปลงผลผลิตและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2. บางชนิดของรางวัลจะสำคัญและมีประสิทธิภาพมาก สำหรับการปฏิบัติงานในองค์การ

3. ความรวดเร็วในการเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้น และความคงทนต่อผลกระทบ จะถูกกำหนดโดยระยะเวลาของการเสริมแรง

ทั้ง 3 ชนิดที่กล่าวข้างต้น มีความสำคัญมากและสมควรได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบ การกำหนดเวลาโดยใช้การเสริมแรง (Schedules of Reinforcement)

การกำหนดเวลาโดยใช้การเสริมแรง (Robbins 2005:54-55) และ (สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมานะ 2550:120-121) การให้รางวัลที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่กำหนด โดยแบ่งได้ 2 ลักษณะดังนี้

1. การให้รางวัลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Reinforcement) การกระทำอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการที่พฤติกรรมได้ถูกเสริมแรงในแต่ละครั้งของการเกิดพฤติกรรม เช่น บุคคลจะเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว แต่พฤติกรรมการทำงานที่ต้องการจะหายไปเมื่อหยุดให้การเสริมแรง

2. การได้รับแรงเสริมบางครั้ง (Intermittent reinforcement) การกระทำอย่างไม่ต่อเนื่องนี้ หมายถึง ผู้กระทำพฤติกรรมจะได้รางวัลหรือแรงเสริมเพียงบางครั้งที่แสดงพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะบุคคลจะตื่นตัวและมีความสนใจในตัวแรงเสริมที่ได้รับเป็นครั้งคราวนั้น อาจแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ คือ

2.1 แบบช่วงเวลาให้แรงเสริมคงที่ (Fixed-interval) เป็นการเสริมแรงแบบการกำหนดช่วงเวลาที่น่าจะขึ้นอยู่กับเวลา เมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้จะมีรางวัลให้ เช่นการให้โบนัสเป็นรายเดือนสำหรับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นต้น

2.2 แบบช่วงเวลาให้แรงเสริมเปลี่ยนแปลงได้ (Variable-interval) แรงเสริมแบบนี้ เป็นแรงเสริมแบบการกำหนดช่วงที่เปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับเวลาเหมือนกับแบบแรก แต่การให้

รางวัลจะมีลักษณะเน้นช่วงเวลาซึ่งเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เช่น อาจจะให้รางวัลหลายครั้งในวันหนึ่ง หรือไม่ให้เลยก็ได้

2.3 แบบอัตราการใช้แรงเสริมคงที่ (Fixed-ratio) การให้แรงเสริมภายหลังจากที่มีพฤติกรรมออกมาในจำนวนครั้งที่กำหนดไว้ เช่นการให้ค่าตอบแทนเป็นรายชิ้น เมื่อครบกำหนด 10 ชิ้น จะให้รางวัล 1 ครั้ง

2.4 แบบอัตราการใช้แรงเสริมแปรเปลี่ยน (Variable-ratio) การให้แรงเสริมแบบไม่แน่นอนว่าจะให้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมครั้งที่เท่าไร เป็นเรื่องของพฤติกรรมที่ปรารถนาที่ต้องเกิดขึ้นก่อนนี้จึงการให้รางวัล

การแสดงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ (มัลลิกา ต้นสอน 2544:27) จะสัมพันธ์กับการเรียนรู้และการเสริมแรง ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้งานอย่างเข้าใจ และอาจจะต้องใช้รางวัลที่เป็นผลตอบแทนที่บุคคลเห็นว่ามีความค่า ซึ่งได้รับการแสดงพฤติกรรมเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการแสดงผลพฤติกรรม โดยสามารถแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) จะเกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคล เช่น ความภาคภูมิใจ ความสำเร็จ หรือความพึงพอใจ เป็นต้น

2. รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) จะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก เช่น เงิน ค่าชม หรือตำแหน่งงาน เป็นต้น

ทฤษฎีเสริมแรงของของสกินเนอร์ (พิภพ วังเงิน 2547:171) เกิดจากความคิดที่ว่าพฤติกรรมตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจนั้น มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกำหนด องค์ประกอบที่สำคัญของทฤษฎีคือความคิดเกี่ยวกับการเสริมพลังและตัวกำหนดจากสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมของมนุษย์ แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมที่เป็นตัวตอบสนอง (Respondents) เกิดขึ้นและถูกควบคุมโดยสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางตรง

2. พฤติกรรมที่เป็นตัวปฏิบัติการ (Operants) เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ โดยไม่ต้องมีสิ่งเร้า และถ้าเกิดขึ้นแล้วก็จะเกิดขึ้นอีกก็จะเป็นพฤติกรรมตอบสนอง เหตุการณ์หรือผลที่เกิดตามมานี้เรียกว่าตัวเสริมแรง (Reinforces) ถ้าผลที่เกิดตามมาสามารถทำให้พฤติกรรมนั้น ๆ เกิดขึ้นอีกบ่อยครั้งเรียกว่าตัวเสริมแรงทางบวก (Positive reinforces) แต่ถ้าทำให้พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นน้อยครั้งหรือไม่เกิดขึ้นเลยก็เรียกว่าตัวเสริมแรงทางลบ (Negative reinforces)

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

ไมเนอร์ (Miner 1992:122) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานว่า เมื่อพนักงานได้รับอนุญาตให้มีอิสระในการทำงานจะมีความพึงพอใจทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่คุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงและบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งทำให้การขาดงานมีน้อยและการลาออกของพนักงานต่ำ แต่ในทางปฏิบัติก็เป็นปัญหาใหญ่ของแต่ละบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานที่หนัก และยอมอยู่กับองค์กรไม่คิดย้ายไปปฏิบัติงานที่อื่น บุคลากรต้องการปฏิบัติงานและมีความคาดหวังว่าจะปฏิบัติงานให้ได้ผลงานออกมาดี

มัลลินส์ (Mullins 2002:646-647) อธิบายว่าความพึงพอใจในงานเป็นแนวคิดที่สลับซับซ้อนและยากที่จะวัด โดยไม่เอาความคิดเห็นส่วนตัวมาปะปนด้วย ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากตัวแปรหลายตัวที่เกี่ยวข้องกันดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การศึกษา การมีความเฉลียวฉลาด อายุ สถานะภาพ และแนะนำการทำงาน
2. ปัจจัยทางด้านสังคม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงาน กลุ่มปฏิบัติงานและบรรทัดฐาน โอกาสสำหรับผลกระทบ องค์กรแบบไม่เป็นทางการ
3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย ภายใต้อัตนคติที่ดี ความเชื่อ เป็นต้น
4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และอิทธิพลของการปกครอง เป็นต้น

นอกจากนั้นความพึงพอใจในงานจะช่วยตรวจสอบปัจจัยและคุณสมบัติพิเศษเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความแตกต่างระหว่างปัจจัยทั้งหมด กับผลกระทบในความพึงพอใจในงานแรงจูงใจของมนุษย์นั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่

กิลเมอร์ (Gilmer 1966:279-283) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้สึกละอายหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้สูงจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

2. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

3. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่งการทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

เฟิร์ดมานและอาโนลด์ (Feldman and Arnold 1983:193-197) ได้จำแนกองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในงานออกเป็น 6 ประการดังนี้

1. รายได้หรือค่าจ้าง (Pay) พิจารณาทั้งในด้านปริมาณค่าจ้าง ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคของค่าจ้างที่ได้รับ และวิธีการจ่ายค่าจ้าง ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากค่าจ้างมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ค่าจ้างเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1.1 เงินเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของบุคคลได้โดยนำไปใช้จ่ายแลกกับอาหาร ที่พักอาศัย เครื่องนุ่งห่มและสิ่งพักผ่อนหย่อนใจต่าง ๆ นอกที่ทำงาน

1.2 เงินเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับ ผู้ปฏิบัติงานมักมีความรู้สึกที่ว่า ค่าจ้างที่ได้รับเป็นผลสะท้อนมาจากความสนใจของฝ่ายบริหาร

2. ลักษณะงาน (The Work itself) หมายถึง ลักษณะที่สำคัญและความน่าสนใจของงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะความถนัดเฉพาะกับความสามารถที่ใช้ในการทำงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ ความซ้ำซากจำเจของงาน และโอกาสที่จะดำเนินงานได้เองตลอดกระบวนการ

3. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Promotions) พิจารณาด้านความยุติธรรมและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ โดยทั่วไปการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลในเรื่อง การควบคุมลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และค่าจ้าง ความปรารถนาที่จะก้าวหน้า หมายถึงความต้องการที่จะมีรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการสถานภาพทางสังคม ต้องการพัฒนาจิตใจให้เป็นคนมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น และต้องการความเป็นธรรม

4. การกำกับดูแล (Supervision) เกี่ยวข้องกับรูปแบบของการบังคับบัญชา การกำกับดูแลเรื่องการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ และทักษะทางการบริหาร ความเป็นผู้นำที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมี 2 ลักษณะ คือ

4.1 ผู้นำที่เห็นอกเห็นใจหัวหน้างานที่สนับสนุนและให้ความสนใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

4.2 ผู้นำที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หมายถึงความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความเป็นมิตร เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน กลุ่มทำงานเป็นแหล่งของความพึงพอใจ ซึ่งเปิดโอกาสให้สมาชิกมีความสัมพันธ์ต่อกัน สมาชิกที่ไม่ค่อยมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ และมีแนวโน้มจะลาออกจากงาน กลุ่มทำงานยังเป็นแหล่งที่สำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อสมาชิกมี

ทัศนคติและค่านิยมคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละวันลดน้อยลง นอกจากนี้ความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับนับถือจากกลุ่มยังมีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อความพึงพอใจในงาน

6. สภาพสถานที่ทำงาน (Working conditions) ดูเหมือนว่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างสภาพสถานที่ทำงานกับความพึงพอใจในงานเหมือนอย่างอุณหภูมิต้องดูความชื้น ดูการระบายอากาศ เป็นต้น ส่วนสภาพสถานที่ทำงานจะต้องดูเสียงและแสงสว่าง ชั่วโมงการทำงาน สถานที่ทำงานสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ เหตุผลของการทำงานแบบตรงไปตรงมา ประกอบด้วย

6.1 พนักงานพอใจในสถานที่ทำงาน เพราะว่าให้ความสะดวกทางกายภาพ เช่น ถ้าวอร์มเกินไป มีแสงสว่างน้อย ไม่ได้รับความสะดวก อากาศไม่ดี ย่อมส่งผลให้ไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน

6.2 พนักงานพอใจในสภาพการทำงานในปัจจุบัน เพราะพวกเขาได้รับความสะดวกสบายส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอสำหรับทำงานงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

6.3 ค่านิยมของการทำงานเป็นการตีค่าโดยพนักงาน เพราะพวกเขาทำงานให้ง่ายและสะดวก มีความยืดหยุ่น มีการแบ่งงานกันทำ เป็นต้น

2.4 ผลของความไม่พึงพอใจในงาน

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานไม่พึงพอใจในงานนั้นเกิดขึ้นได้หลายอย่าง อาจเกิดจากความคับข้องใจที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) ธรรมานะ 2550 : 143-145) ซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในงานทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กรดังนี้

1. การลาออกจากงาน บุคคลถ้าไม่ชอบงานจะมีแนวโน้มจะขาดงานบ่อย ๆ และอาจถึงขั้นลาออกจากงาน (Turnover) ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำมักจะคิดลาออกจากงานไปหางานใหม่ที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากกว่า เพราะฉะนั้นการลาออกจากงานจึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่สำคัญสำหรับงานเดิม การลาออกจากสมาชิกในองค์กรนับเป็นการสูญเสียนับว่าเป็นการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีค่า มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญพิเศษ เมื่อพนักงานนั้นออกไปก็จะมีตำแหน่งว่างในองค์กร ซึ่งองค์กรก็ต้องสรรหาบุคคลเข้ามาแทนในตำแหน่งที่ว่างเท่ากับต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกเข้ามาทำงานอีก

2. การขาดงาน พนักงานถ้าเกิดความพึงพอใจในงานน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนพนักงานที่ไม่พอใจในงานมักจะมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคน

ที่มีความพอใจในงานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะของการขาดงานนั้นจะต้องเน้นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควร ซึ่งจะชี้ให้เห็นได้ถึงความไม่พอใจในงาน

3. การขโมย แม้ว่า การขโมยมีหลายสาเหตุก็ตาม แต่พนักงานบางคนก็ขโมยเพราะคับข้องใจ หงุดหงิด อันเป็นผลทำให้เกิดปัญหาในหลายแง่มุม พนักงานจึงเกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติ นั่นคือ การแก้แค้นต่อผู้ควบคุมบังคับบัญชา ที่พนักงานคิดว่าไม่ให้การปฏิบัติดูแลตามที่ควรจะเป็น

4. ผลผลิต เป็นที่ทราบกันทั่วไปว่าผลผลิตหรือการปฏิบัติงานนั้นจะผันแปรไปตามระดับความพึงพอใจในงาน แต่ก็มีกรณีที่เกิดผลตรงข้าม นั่นคือปรากฏว่ามีบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานหรือมีแต่น้อย แต่กลับทำงานหนักในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานกลับทำงานได้ผล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมในการทำงานเป็นสำคัญ นั่นคือหากพนักงานมีค่านิยมว่าต้องทำงานหนัก การทำงานหนักเป็นสิ่งที่ดี พนักงานก็จะทำงานหนัก แม้ไม่มีความพึงพอใจในงานก็ตาม ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานคิดว่าไม่มีความดีพิเศษอะไรที่จะต้องทำงานหนัก พนักงานจะทำงานแต่น้อย เพียงเพื่อไม่ให้ถูกตำหนิหรือทำให้ถึงเกณฑ์หรือมาตรฐานเท่านั้น

ซีเซอร์และทาร์เบอร์ (Seashore and Taber, อ้างถึงใน กุลปริยา กสิบุตร 2552:17-18) กล่าวว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นจากคนงานไม่พึงพอใจในงาน จะเกิดขึ้นหลายอย่างและหลายระดับดังนี้

1. ผลกระทบต่อส่วนบุคคล คือผลกระทบทางร่างกายและทางจิตใจ ทางร่างกายจะแสดงออกมาในรูปของการเจ็บป่วย เช่น เป็นโรคทางเดินหายใจ เป็นโรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น ส่วนทางจิตใจนั้นจะทำให้มีอาการหงุดหงิด ฉุนเฉียว ขาดสมาธิในการทำงาน เป็นต้น

2. ผลกระทบที่มีต่อองค์การโดยตรง คือคุณภาพของงานจะลดน้อยลง ปริมาณงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ สมาชิกเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกจากงานมาก ขาดงานบ่อย และถ้ารุนแรงอาจก่อวินาศกรรมได้

3. ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ คนว่างงานจะเพิ่มขึ้น คนป่วยในสังคมจะเพิ่มขึ้น ปัญหาคนว่างงานจะเพิ่มขึ้น สภาวะทางเศรษฐกิจก็จะกระทบกระเทือน คุณภาพชีวิตก็จะต่ำลง

ถ้าพนักงานหรือลูกจ้างไม่พอใจ อาจจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. ลาออกไปทำงานที่อื่น หรือเปลี่ยนจากหน่วยงานหนึ่งไปทำงานในหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกัน

2. เริ่มเคลื่อนไหวหรือขอให้ปรับแก้เงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อแสดงให้องค์การเห็นถึงความไม่พึงพอใจในงาน

3. อยู่เฉย ๆ หรือปฏิบัติงานในลักษณะเฉื่อยชา

4. ขาดงานบ้าง มาสายบ้าง ไม่กระตือรือร้น งานผิดพลาดบ่อย

เชอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ (Schermerhorn et al. 1988:45) ได้สรุปว่าความพึงพอใจในงานต่ำ (Low Satisfaction) หรือไม่มีความพึงพอใจในงาน สามารถจำแนกองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work itself) พนักงานที่ไม่พึงพอใจในลักษณะงานจะพยายามย้ายออกไปทำงานที่อื่น มาสาย ขาดงานบ่อย และจะลาออกไปในที่สุด
2. การกำกับดูแล (Supervision) พนักงานที่ไม่พึงพอใจในการถูกกำกับดูแลจะพยายามหลีกเลี่ยง บ่นและโต้เถียง ปฏิเสธความต้องการและข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับสภาพการทำงาน เป็นต้น
3. เพื่อนร่วมงาน (Co-work) พนักงานที่ไม่พึงพอใจในเพื่อนร่วมงานจะทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน หลีกเลี่ยงการทำความดี ขาดงานบ่อย ๆ และจะลาออกจากงานในที่สุด
4. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Promotion) พนักงานที่ไม่พึงพอใจในขั้นนี้ จะมีความทะเยอทะยานต่ำ ความมานะอดทนลดต่ำลง
5. ค่าจ้าง (Pay) พนักงานที่ไม่พึงพอใจในค่าจ้างที่ได้รับ จะมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือพยายามเปลี่ยนแปลงอัตราการจ้างใหม่ และลาออกในที่สุด

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานนั้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน เพราะปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองของปัจจัยอนามัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจก็จะหมดไป แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง การที่พนักงานได้รับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยเพียงพอไม่ได้หมายความว่าพนักงานคนนั้นจะทำงานจนเต็มความสามารถของตนเอง ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน ดังนี้ 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) ความสำเร็จในงาน 3) การได้รับการยอมรับ 4) ความรับผิดชอบในงาน 5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 6) เงินเดือนและสวัสดิการ 7) นโยบายและการบริหารงาน 8) การบังคับบัญชา 9) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 10) สภาพการทำงาน 11) มีอิสระในการทำงาน 12) ความมั่นคงในงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กฤติยา ทองย่ำ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล จังหวัดนครปฐม พบว่าความพึงพอใจของ

ลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี จังหวัดนครปฐม ดังนี้

1. พิจารณาด้านความพึงพอใจโดยรวมโดยเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดย เมื่อพิจารณาแยกเป็นด้านพบว่าส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจด้านพนักงานให้บริการ โดยเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการโดยเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามมาด้วยด้านสถานที่ โดยเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยวัดจากประชากรทั้งสิ้น 220 คน

2. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในส่วนของระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามเพศ กล่าวได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วสันต์ พิชัยพันธุ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายหลักในพื้นที่ภาคกลาง 1 ของบริษัทไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของตัวแทนจำหน่ายหลักอยู่ในระดับปานกลาง

2. การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านตัวแทนจำหน่าย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการซื้อปุ๋ยเคมี

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการซื้อปุ๋ยเคมี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. เมื่อปัจจัยด้านชื่อเสียงของบริษัทฯ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อสินค้าปุ๋ยเคมี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.008$)

5. ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อสินค้าปุ๋ยเคมี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.000$)

6. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อสินค้าปุ๋ยเคมี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.000$) เป็นตัวแปรที่ใช้ในการทำนายระดับความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ในด้านอื่น ๆ จะไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการซื้อปุ๋ยเคมี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสวง คาวเรือง (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านช่องทางในการติดต่องานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.44 ด้านผลของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ในการทดสอบสมมติฐานรายตัว พบว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับ 0.05 ในทุกตัวแปร อย่างไรก็ตามในรายละเอียดพบว่าระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามเพศ และอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิทักษ์ จันทร์เจริญ และ นิตยา ทวีชีพ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นลำดับสุดท้าย

2. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปรียพรรณ วรรณะวาสิน (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด ต่อการสื่อสารภายในพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชายอายุอยู่ในระหว่าง 31-35 ปี การศึกษาระดับปริญญา สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ใน ช่วง 1-5 ปี สรุปได้ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาแบบบนลงล่างนั้นใช้ลักษณะตามลำดับสายการบังคับบัญชา มากกว่าแบบอื่น ๆ ส่วนการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนนั้นมักจะใช้การติดต่อสื่อสารแบบส่วนตัว การติดต่อแบบข้ามสาย จะใช้วิธีการคุยและสั่งงานกันทางโทรศัพท์เป็นเสียส่วนใหญ่

2. ด้านความพึงพอใจในงานในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมาแบบล่างสู่บน แบบบนสู่ล่าง และแบบข้ามสาย

3. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อความมั่นคงในการในการทำงาน กับองค์กรนี้ งานที่ปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว กับเพื่อนร่วมงานได้ ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วม และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีสิทธิ์

ศรวิภา แสงเรือง (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารความ พึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลมีการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการสื่อสารแบบอวัจนภาษามากที่สุด มีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

2. รูปแบบการสื่อสารทุกรูปแบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล ยกเว้นการสื่อสารจากบนลงล่างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล

3. รูปแบบการสื่อสารทุกรูปแบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล ยกเว้นการสื่อสารจากบนลงล่างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล

4. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล

5. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล

6. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล

7. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล

8. ความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลได้มากที่สุด

9. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลได้มากที่สุด

กรรณิกา ปาป้อง (2548) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) จำนวน 215 คน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 ความพึงพอใจในงานด้านสถานภาพพนักงาน ความมั่นคงในงาน และการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ชุตินา เทียงคำ (2547) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า นักบัญชีและนักการเงินของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า หน่วยธุรกิจไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการทำงานและประสบการณ์การทำงาน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และประสบการณ์การทำงานมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

บรรยง ตั้งวธธรรม (2547) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัท แคปปิดอลแมกซ์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากในทุก ๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา ความปลอดภัย สภาพการทำงาน การสื่อข้อความ เพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านความศรัทธาภักดี เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ภูมินทร์ พุ่มพันธุ์ม่วง (2547) ได้ศึกษาพบว่า ตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 แยกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และประเภทงานที่รับผิดชอบพบว่า ตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ อายุ และสถานภาพครอบครัว พบว่า ตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สุชาดา สีสุวรรณ (2546) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

อรัญญา เจริญกุล (2546) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำหรับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ พนักงานให้ความสำคัญ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สำหรับการศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจิตใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยปัจจัยจิตใจที่มีปัญหาในระดับมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อชรียา ร่วมวงศ์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ของบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด พบว่า พนักงานระดับสามัญของบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่ไม่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) ได้ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและอัตราการขาดงาน พบว่าลักษณะบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นและด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และบุคลิกภาพความไม่มั่นคงในอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

ภาวนา คำเจริญ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของงานกับแรงจูงใจภายในของพนักงาน โรงแรมริเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ทแอนด์สปา พบว่าความหลากหลายของทักษะการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน การมีอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

รัชนิดา ตุ๊กคสวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. พนักงานธนาคารจะมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง ถ้าพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพของพนักงานอยู่ในระดับสูง ด้านสัมพันธภาพอยู่ในระดับสูง และด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานธนาคารมีระดับความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร และความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรเช่นกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

การ์ลิต (Galit 2010) ได้ศึกษาความรู้สึกทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของงานวิจัยจาก University of Haifa พบว่าพนักงานที่มีระดับความเข้าใจ/มีความรู้สึกทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้มีความมุ่งมั่นและความพึงพอใจในงานสูง กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานและผู้จัดการ จำนวน 809 คน ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน โดยศึกษาปัจจัยของความเข้าใจ/ความรู้สึกทางอารมณ์กับนโยบายขององค์กร ทักษะคติในการทำงาน พฤติกรรมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ความยุติธรรม ตลอดจนความเบื่อหน่าย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับความเข้าใจ/ความรู้สึกทางอารมณ์สูงมีแนวโน้มที่จะมีความยุติธรรมในองค์กรสูงและมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานสูงตลอดจนมีความผูกพันองค์กรสูงด้วย ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่จะลาออก หรือการทำงานที่ประมาท พนักงานที่มีความเข้าใจ/ความรู้สึกทางอารมณ์สูงจะมีผลกระทบต่อนโยบายขององค์กรน้อย และแสดงให้เห็นถึงทักษะในการเผชิญปัญหาได้ดี และมีการก้าวร้าวต่อผู้บังคับบัญชาน้อยลง

เอรอนสัน (Aronson 2005) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชเอกชน โดยสำรวจความพึงพอใจของพนักงานทั้งหมด 3,024 คน รวมโรงพยาบาลจิตเวชในเครือ 39 แห่ง จำนวนพยาบาลวิชาชีพประจำ 546 คน โดยพยาบาลวิชาชีพมีระดับความพึงพอใจในงานและมีความภาคภูมิใจในระดับสูงต่อโรงพยาบาลที่ตนสังกัดอยู่ แต่มีความพึงพอใจในงานในระดับต่ำกว่าบริษัทแม่ ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานเกิดจากการจัดเวรการทำงาน กฎระเบียบของผู้บังคับบัญชา การจัดการทำงาน และตำแหน่งงาน พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่ทำงานในโรงพยาบาลอื่นและมีความพึงพอใจงานต่ำเมื่อเทียบกับตำแหน่งงานอื่น ๆ ในบริษัท

เทิร์บสตราและโฮโนรี (Terpstra and honoree 2004) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน และระดับความพึงพอใจของคณาจารย์มหาวิทยาลัยตามความสามารถโดยจำแนกตามวินัยและตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของแอดแลนติก พบว่าข้อมูลการวิจัย

ที่ได้ศึกษาในปัจจุบันจะเป็นประโยชน์ต่อวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยที่มีความสนใจในการเพิ่มงาน และการจ่ายค่าตอบแทน ตลอดจนระดับความพึงพอใจของคณาจารย์ ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการจ่ายผลตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยดึงดูดใจทั้งภายใน และภายนอกให้เข้าร่วมโครงการ จากการออกแบบโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน มหาวิทยาลัยที่มี ระดับเงินเดือนโดยรวมที่มีการแข่งขันจากภายนอก จะมีแนวโน้มที่คณาจารย์มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น มหาวิทยาลัยดังกล่าวยังสามารถดึงดูดและรักษาคณาจารย์ที่มีคุณภาพสูง โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนในส่วนของภายในมีการสร้างความเป็นธรรมมากขึ้น โดยอาจจะช่วยลดความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักจะพบในสาขาวิชาการของ มหาวิทยาลัย

โอดริสคอลและแรนดอลล์ (O'Driscoll and Randall 1999) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ การสนับสนุนองค์กร ความพึงพอใจต่อรางวัล การมีส่วนร่วมของพนักงานและความผูกพันองค์กร ในกลุ่มพนักงาน จำนวน 350 คน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. รางวัลภายใน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่หลากหลาย งานมีความท้าทาย มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และมีอิสระในการทำงาน
2. รางวัลภายนอก ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน มีโอกาสก้าวหน้า และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงื่อนไขของงาน การสนับสนุนจากผู้อื่นและการได้รับการยกย่องเมื่อมีการปฏิบัติงานดี

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจต่อรางวัลทั้งภายในและภายนอก ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ และการมีส่วนร่วมในการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันองค์กรด้านการคงอยู่

คูเปอร์ (Cooper 1998) ได้ทำการศึกษาถึงความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนหรือความผูกพันองค์กรพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ในขณะที่ความผูกพันองค์กร มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ส่วนความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมี อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เกี่ยวกับนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ตัวแปรที่ควบคุมได้แก่ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร และ ชั่วโมงการทำงาน 12 ชั่วโมง พบว่า มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับความพึงพอใจในการจ่าย ค่าตอบแทน และความตั้งใจลาออกจากงาน

โบลอน (Bolton 1997) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงาน

โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยกเว้น

1. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเมื่อประเมิน โดยผู้ร่วมงานและประเมิน โดยผู้บังคับบัญชา

2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเมื่อประเมิน โดยผู้ร่วมงาน

อัลริกเซน (Ulriksen 1997) ได้ทำการศึกษาวิจัยการรับรู้ของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน พบว่า

1. ครูได้รับความพึงพอใจมากที่สุดจากปัจจัยภายใน เช่น ความสำเร็จของงานในงาหน้าของคุณ

2. ครูไม่พึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบจากภายนอก เช่น นโยบายและการบริหาร องค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของคนที่อยู่ได้บังคับบัญชา

นอกจากนี้งานที่ไม่ถนัด มีกฎเกณฑ์ที่เข้มงวดเกินไป และกฎเกณฑ์ไม่แน่นอนซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา หรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเหมือนเจ้านาย ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน

ราชิด (Rachid 1994) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและผลงานการออกแบบใหม่: ผลการศึกษาจากประเทศออสเตรเลีย โดยศึกษาขององค์กร โทรคมนาคมขนาดใหญ่ของรัฐควีนส์แลนด์ พบว่างานที่หลากหลาย การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับทิศทางในอนาคตและการปฏิบัติงานเป็นทีม มีผลทางบวกและมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ดังนั้นงานที่หลากหลาย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเชื่อมั่นในผลงานและทิศทางขององค์กรในอนาคตและการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ส่วนด้านอายุและการครองตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นั่นคือบุคคลที่มีอายุมาก และพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งยาวนานมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ตรงกันข้ามผลจากการได้เอืยงกันมากจะมีผลกระทบในเชิงลบกับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทิศนคติของพนักงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ คอมพิวเตอร์นั้นมีความสามารถและสำคัญมากเกี่ยวกับการจัดการ และส่งผลกระทบต่อข้อวัณและกำลังใจตลอดจนความพึงพอใจของพนักงาน มีข้อมูลยืนยันว่าการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้จะทำให้มีงานน้อยลง ในขณะที่จำนวนพนักงานมีมากอาจจะต้องมีการลดจำนวนพนักงานลง

มายเยอร์ (Myers 1993) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านการศึกษา และอุดมศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน ถ้าเปรียบเทียบระหว่างเพศจะพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ งานที่ทำมีความหลากหลาย มีงานทำอยู่เสมอ ความสามารถในการใช้ประโยชน์

2. องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด ได้แก่ นโยบายในการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพและได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลจากการศึกษายังพบอีกว่า การดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน อายุ เพื่อนร่วมงาน งบประมาณ และเงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนจำนวนปีในการทำงานมีความสัมพันธ์ผกผันกันกับความพึงพอใจในงาน

ชอร์และมาร์ติน (Shore and Martin 1989) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน และความผูกพันองค์กรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและการตั้งใจลาออกจากงานของ พนักงานธนาคารกับพนักงาน โรงพยาบาลพบว่า ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์มากกว่าความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานสำหรับพนักงานธนาคาร สำหรับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์มากกว่าความผูกพันองค์กรด้วยการจัดลำดับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งคู่ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าทัศนคติของงานที่เฉพาะมีความสัมพันธ์กับผลของงานที่ปรากฏ ในขณะที่ทัศนคติต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ประสิทธิผลขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการตั้งใจลาออก

ชอร์และมาร์ติน (Shore and Martin 1989) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน และความผูกพันองค์กรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและการตั้งใจลาออกจากงานของ พนักงานธนาคารกับพนักงาน โรงพยาบาลพบว่า ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์มากกว่าความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานสำหรับพนักงานธนาคาร สำหรับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์มากกว่าความผูกพันองค์กรด้วยการจัดลำดับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งคู่ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าทัศนคติของงานที่เฉพาะมีความสัมพันธ์กับผลของงานที่ปรากฏ ในขณะที่ทัศนคติต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ประสิทธิผลขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการตั้งใจลาออก

เบทแมนและออร์แกน (Bateman and Organ 1988) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยสร้างแบบสอบถามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งหมด 30 ข้อ โดยให้หัวหน้างานประเมินผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า

ปริญา และใช้แบบวัดดัชนีวัดรายละเอียดของงานในภาพรวมทุกแง่มุม พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของความพึงพอใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าเท่ากับ 0.41

แมค (Mac 1988) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านขายของชำ เพื่อต้องการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลพบว่า ค่าจ้างเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผู้ในความหมายดังนี้

สฎายุ ชีระวนิชตระกูล (2551) ได้สรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหมายถึงพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจเองไม่ได้เกี่ยวข้องกับกาให้รางวัลหรือการลงโทษแต่อย่างไร โดยเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ชุตินา มาลัย (2552) ได้สรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึงลักษณะการปฏิบัติหรือพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานให้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และกระทำด้วยความสมัครใจของตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับหรือมีกฎเกณฑ์กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่มีผลต่อระบบการให้รางวัลโดยตรง

ออร์แกนและเบทแมน (Organ and Bateman 1986:361) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นการช่วยเหลือเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนร่วมกระทำในสิ่งเล็ก ๆ ด้วยความอดทนและความสมัครใจ ทั้ง ๆ ที่มีใช้หน้าที่ของตนซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

จอร์คและโจนส์ (George and Jones 1996:83) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ แต่ช่วยให้องค์การอยู่รอดปลอดภัยและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ เช่นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ช่วยปกป้องทรัพย์สินขององค์กร ช่วยปกป้องชื่อเสียงของธนาคาร เป็นต้น

แมคเชนและวอน จีลินาว (McShane and Von Glinow 2005:43) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกินบทบาทหน้าที่

ในงานปกติ รวมถึงการช่วยเหลือผู้อื่นเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นสิ่งสำคัญ ร่วมกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร โดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีน้ำใจนักกีฬา

روبบินส์ (Robbins 2005:28) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) คือ พฤติกรรมที่ตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการของพนักงานอย่างเป็นทางการ แต่เสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพขององค์กร พนักงานต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จที่มากกว่าหน้าที่งานปกติของตน เพื่อให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพเกินความคาดหมาย ในวันนี้้องค์กรปฏิบัติงานแบบไม่หยุดนิ่ง ทีมงานจะต้องปฏิบัติมากขึ้นและต้องมีความยืดหยุ่น จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร องค์กรต้องการพนักงานที่มีพฤติกรรม "การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร" เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในทีมงาน อาสาและสมัครใจรับงานพิเศษ หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและต้องมีความอดทน มีความใจกว้าง เป็นต้น

จากความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสรุปได้ว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่กระทำนอกเหนือจากคำบรรยายลักษณะงาน ทำด้วยความเต็มใจและสมัครใจโดยไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออร์แกนและคณะ (Organ et al. 2006:43) สรุปว่าโครงสร้างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) นั้น อยู่ในบทหนึ่งของทฤษฎีองค์กร โดยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเริ่มที่จะศึกษาในราว ๆ ปี 1980 เป็นต้นมา และออร์แกน (Organ et al. 2006:4-6) ยังพบว่ามีแนวคิดที่เริ่มจากการทำเพื่อสังคม (Prosocial Behaviors) และพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองในองค์กร (Organizational Spontaneity) ของแต่ละบุคคลที่กระทำโดยไม่หวังรางวัลตอบแทนจากองค์กร และต้องการให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้วางไว้

เบทแมนและออร์แกน (Bateman and Organ 1983 cited in Organ et al. 2006:15-16) ได้ศึกษาโดยการทดสอบผลกระทบของพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่องานที่มากขึ้นของกลุ่มพนักงานในมหาวิทยาลัยอินเดียนา ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการประเมินของหัวหน้างานมีผลต่อคุณภาพและพฤติกรรมกรทำงาน เบทแมนและออร์แกนได้เสนอแนวคิดในการวัดพฤติกรรมกรปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Qualitative Performance) ทำให้ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากและมีนักวิจัยได้นำเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)

สมิทซ์และคณะ (Smith, Organ and Near 1983 cited in Organ et al. 2006:16) ได้ศึกษา Hawthorne studies เกี่ยวกับการทำงานและการจัดการ โดยการสัมภาษณ์หัวหน้างานหลาย ๆ คนใน

โครงการผลิตทางตอนใต้ของอินเดียนา (Southern Indiana) เพื่อดูผลกระทบและประเมินประสิทธิผลของงานที่ได้โดยพฤติกรรมที่ถูกจ้างแสดงออกอย่างสม่ำเสมอตลอดจนมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติและไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือรางวัลอื่นใดนอกเหนือจากค่าจ้าง ซึ่งผลการศึกษาทำให้สามารถแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็น 2 องค์ประกอบคือ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) ซึ่งในปัจจุบันนักวิจัยมักใช้คำว่า Helping Behavior 2) พฤติกรรมยอมปฏิบัติตาม (Generalize Compliance) ซึ่งต่อมาใช้คำว่า Conscientiousness

ฟาร์และคณะ (Farh et al. 1997, 2002 cited in Organ et al. 2006:30,38) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมในด้านกระบวนการของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศจีน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในวัฒนธรรมที่ต่างกัน โดยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความยุติธรรมในองค์กรที่ประกอบด้วยวัฒนธรรมดั้งเดิมกับวัฒนธรรมใหม่ พบว่าความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในบุคคลที่มีค่านิยมแบบสมัยใหม่สูง

ออร์แกน (Organ, อ้างถึงใน ชูติมา มาลัย 2552:113) มีความเชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงานขององค์กร โดยให้เหตุผลว่างานจำนวนมากต้องการผู้ปฏิบัติที่ต้องการผู้ปฏิบัติที่แสดงพฤติกรรมกระทำเพื่อสังคมในการที่จะช่วยเหลือผู้อื่น เพราะแม้แต่การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพียงเล็กน้อยก็ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และยังช่วยทำให้เกิดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานตลอดจนผู้บังคับบัญชา ออร์แกน (Organ) ยังได้ศึกษาค้นคว้าและพยายามเชื่อมโยงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับทฤษฎีขององค์กรเพื่อนำไปสู่กรอบแนวคิดที่ใหญ่ขึ้น และได้รวบรวมการศึกษาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยการศึกษาแนวคิดของ บริฟ และ โมโตไวโด (Brief and Motowidlo) ที่ใช้แนวคิดพฤติกรรมกระทำต่อเพื่อสังคม (Prosocial Behaviors) อธิบายพฤติกรรมในองค์กรเพื่อพัฒนาพฤติกรรมบุคคลในบทบาทพิเศษ โดยไม่เกี่ยวกับงานในบทบาทหน้าที่ที่กำหนดในองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่เป็น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความตั้งใจของบุคคล ซึ่งไม่ใช่ข้อบังคับที่ต้องกระทำตามเงื่อนไขขององค์กร ซึ่งต่อมาบอร์แมนและโมโตไวโด (Borman and Motowidlo) ได้นำแนวคิดดังกล่าวไปใช้โดยเรียกว่า การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

3.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออร์แกนและโคโนวิสกี (Organ and Konovsky 1989, อ้างถึงใน สญาฯ ชีระวิชิตระกูล 2547 : 18) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 2 รูปแบบดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร

โปกซาคอฟฟ์และคณะ (Podsakoff et al. 2000, อ้างถึงใน กุลปรียา กสิบุตร 2552 : 22-24) ได้ขยายองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 7 องค์ประกอบ โดยได้อธิบายรายละเอียดรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังนี้

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงความช่วยเหลือเรื่องงานของบุคคลอื่นโดยสมัครใจ

2. การมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นลักษณะของพฤติกรรมคนที่ยอมทนต่อสิ่งที่มารบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยไม่มีการบ่น หรือค้ำข้องใจ แต่ก็ยังมีทัศนคติทางบวก ตั้งใจทำงานและไม่ปฏิเสธความคิดเห็นของผู้อื่น

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และผู้นำองค์กร นำมาซึ่งการส่งเสริมองค์กรและปกป้ององค์กรต่อภัยคุกคามต่าง ๆ อันที่อาจจะเกิดขึ้น

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) เป็นพฤติกรรมการยอมรับอย่างมีเหตุผลต่อโครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร

5. ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) เป็นพฤติกรรมพิเศษเฉพาะบุคคลที่ต้องคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ เพื่อในงานสำเร็จโดยเร็วและนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งกระทำด้วยความสมัครใจ

6. การทำความดี (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจและตั้งใจเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร ร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมรับผิดชอบนโยบายขององค์กร

7. การพัฒนาตนเอง (Self Development) เป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความชำนาญเพิ่มขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและสนับสนุนองค์กร

สมิทท์และคณะ (Smith, Organ and Near cited in Organ et al. 2006:18-19) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2 องค์ประกอบดังนี้คือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือแก่องค์กร เช่น การปฏิบัติงานแทนผู้อื่น การช่วยเหลือเพื่อร่วมงานที่มีงานล้นมือ การช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา และการช่วยสอนงานกับพนักงานใหม่ เป็นต้น

2. พฤติกรรมยอมปฏิบัติตาม (Generalize Compliance) ซึ่งต่อมาภายหลังใช้คำว่า “Conscientiousness” เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสำนึกในหน้าที่ มีพฤติกรรมที่เป็น

ประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การไม่ใช้เวลาว่างไปทำประโยชน์ส่วนตัว ไม่นำทรัพย์สินขององค์กร มาใช้เป็นส่วนตัว ทำงานตรงตามเวลา รักษาและส่งเสริมชื่อเสียงขององค์กร เป็นต้น

โคโนวิสกีและคณะ (Konovsky, Elliot and Pugh cited in Organ et al.,2006:30) ได้ศึกษาโครงสร้างองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในประเทศแม็กซิโก พบว่า มีโครงสร้างองค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับที่ศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา

ออร์แกนและคณะ (Organ and Bateman 1986:361; Organ et al. 2006:26) ได้รวบรวมแนวคิดของนักศึกษาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมด้านต่าง ๆ 5 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานกระทำโดยสมัครใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การที่พนักงานมีการคำนึงถึงผู้อื่น การพลีทศิของผู้อื่น พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหากระทบกัน
3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พนักงานมีความอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรคความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ
4. พฤติกรรมการทำความดี (Civic Virtue) หมายถึง การที่พนักงานมีความรับผิดชอบ สนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และตั้งใจเข้าไปมีส่วนร่วม
5. พฤติกรรมมีความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบและ สนองตอบนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ตลอดจนช่วยดูแลทรัพย์สินขององค์กร ไม่นำเวลางานมาใช้เป็นการส่วนตัว

3.4 ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คาทซ์และคานท์ (Katz and Kahn cited in Steers et al. 1985:271) ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมของพนักงานนั้นช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กรซึ่งเรียกว่า พฤติกรรมความต้องการสำหรับองค์กร (Behavioral Requirements) โดยได้เสนอ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังนี้

1. พนักงานต้องได้รับการดึงดูดใจให้เข้าร่วมกับองค์กรและยังคงยึดติดอยู่ หากองค์กรประสบความสำเร็จ
2. พฤติกรรมความต้องการสำหรับองค์กร เน้นประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และองค์กรจะต้องให้ความไว้วางใจและยืนยันว่าจะรับพนักงานเข้าทำงานโดยไม่พึงพาประสิทธิภาพขององค์กร

3. ในหลาย ๆ กรณีพนักงานจะต้องปฏิบัติงานเกินประสิทธิภาพของตน โดยเฉพาะในรูปของความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเอง องค์การส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่ปฏิบัติงานมากกว่าหน้าที่ที่ตนได้รับ

โปกซาคอฟฟ์ และคณะ (Podsakoff et al.1997:263-264) ได้สรุปว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีส่วนในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การดังนี้

1. เป็นการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลายด้าน
2. ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในด้านการจัดการ
3. มีพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด โดยมีเป้าหมายในการสร้างผลงาน และการช่วยเหลือการทำงานของพนักงานอื่นทั้งในกลุ่มของตนเอง และกลุ่มอื่น
4. ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้และพนักงานสามารถสร้างผลงานได้รวดเร็วและเต็มที่
5. ทำให้สามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีให้คงอยู่กับองค์การ เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2547:19,2551:48-49) ได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เกี่ยวกับผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ผลลัพธ์ดังนี้

1. ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวนมากพบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับองค์การ ส่วนในด้านผลของการปฏิบัติงานพบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติตลอดจนมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อบุคคล ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ

2. ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพด้านการจัดการ ทำให้มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด มีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น สามารถรักษาและดึงดูดบุคลากรที่ดีให้อยู่ในองค์การ

จากพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อองค์การที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การ ทำให้กลไกการทำงานของ

สังคมภายในองค์กร มีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์กรมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับการใฝ่หาความรู้และความมุ่งมั่น ทুমเทของบุคลากรผู้นั้น จนกลายเป็นสมรรถนะส่วนบุคคลที่เพิ่มเติมขึ้นและมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความสำนึกในหน้าที่และการทำความดี พฤติกรรมทั้ง 2 องค์ประกอบมีผลโดยตรงต่อความรับผิดชอบในงานที่สามารถสะท้อนออกมาเป็นผลการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้องค์ประกอบด้านความช่วยเหลือ และการคำนึงถึงผู้อื่น ทั้ง 2 องค์ประกอบมีผลโดยตรงต่อการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดลักษณะการทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย สัมผัสสามัคคีกันนำไปสู่ผลดีในการทำงานร่วมกันได้ และยังพบอีกว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลต่อบุคคลและองค์กร โดยผลต่อบุคคลทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานดีกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในส่วนขององค์กรจะช่วยให้องค์กรเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีการร่วมมือการทำงานตลอดจนพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

วณัดดา หมวดเอียด (2550 : 19) ได้สรุปว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะมีส่วนช่วยให้องค์กรกับพนักงานปรับตัวเข้าหากันและปรับตัวเข้าสู่องค์กรได้มากขึ้น ช่วยให้เกิดทั้งผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรและส่วนบุคคล (Organizational Outcomes and Individual Outcomes) เพราะพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสูงขึ้น บุคคลจะทำงานเต็มความสามารถเพราะมีแรงจูงใจภายในที่ดี (Internal Motivation) เมื่อนั้นองค์กรก็ย่อมมีผลิตภาพ (Productivity) ที่ดีขึ้น พนักงานก็มีความมั่นคงในอาชีพมากยิ่งขึ้น จึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะช่วยให้ความต้องการขององค์กรและพนักงาน มีความใกล้เคียงและก็ไปด้วยกันได้ดีท้ายสุดก็จะเกิดผลดีแก่ทั้ง 2 ฝ่าย (win – win) คือทั้งสมาชิก และองค์กร

ชุติมา มาลัย (2552 : 111) ได้ให้ความเห็นว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิผลทั้งต่อบุคคลและต่อองค์กร ทำให้คนในองค์กรมีการปรับตัวพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กรตามมา ซึ่งองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรศึกษาจำเป็นต้องสนับสนุนส่งเสริมปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยให้ครูผู้สอนเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจในงานทำงาน ส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน นำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป ดังนั้นการศึกษาวิจัย เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้ได้ตัวแปรที่เจาะลึกในเรื่องพฤติกรรมที่เป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กร โดยครอบคลุมในทุกด้านและสอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของบริบทจึงเป็นสิ่งสำคัญ

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่กระทำนอกเหนือจากคำบรรยายลักษณะงาน ทำด้วยความเต็มใจและสมัครใจโดยไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อพิจารณาในแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วจะเห็นว่ามีความแตกต่างกันในโครงสร้างของพฤติกรรม แต่มีดีของพฤติกรรมที่แยกออกมาในแต่ละแนวทางพบว่ามีคล้ายกัน ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะทำการศึกษองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวความคิดของออร์แกน (Organ) ดังนี้

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
2. พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
3. พฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship)
4. พฤติกรรมกรทำความดี (Civic Virtue)
5. พฤติกรรมกรมีความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ศฎายุ ชีระวิชิตระกูล (2551) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 201 คน พบว่าตัวแปรทั้ง ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย โดยตัวแปรทั้ง 3 สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 89 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามด้วยค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ .09 และ .14 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมผ่าน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไปยังผลการปฏิบัติงานด้วยค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .25 และ .10 ตามลำดับ และหากพิจารณาจากค่าอิทธิพลรวมเรียงตามลำดับค่าอิทธิพลได้แก่ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้วยค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .90, .39 และ .10 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมกรเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้อาจารย์ในสังกัดของตนเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อนำไปสู่การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

วันนดา หมวดเอียด (2550) ได้ทำการศึกษารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุด คือการเสริมสร้างเชิงจิตวิทยา รองลงมาคือการเสริมสร้างพลังเชิงโครงสร้าง และความพึงพอใจในงาน เส้นทางการอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม ของโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากการเสริมพลังเชิงจิตวิทยา รองลงมาคือ การเสริมพลังเชิงโครงสร้าง และความพึงพอใจในงาน โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 44

รดา อุดมอนุภาพสุข (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานโรงแรมเครือสตาร์วูดในกรุงเทพมหานครพบว่า ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เพราะการที่พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ย่อมส่งผลต่ออารมณ์ที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์การ อันนำไปสู่การทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับการทำงาน

ปิยะดา ศรีประทุม (2548) ได้ทำการศึกษาบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตสื่อโทรทัศน์ จำนวน 120 คน พบว่า พนักงานผลิตสื่อโทรทัศน์มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสุภาพด้านการทำความดีแตกต่างกัน ส่วนบรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการทำความดีเพียงด้านเดียว

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2547) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และลักษณะงาน ทำการศึกษากับพนักงาน ระดับปฏิบัติการพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ด้านความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สังคมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน แต่ไม่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพบว่าความพึงพอใจด้านบังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 4.9 พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา สามารถทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 2.7 และความพึงพอใจในงานด้านรายได้ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 4.2

วัชรินทร์ หนูสมตน (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ภายใต้การปฏิรูประบบราชการไทย กรณีศึกษา: ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัด สงขลา) พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม

น้ำอ้อย สท้านไผท (2547) ได้ศึกษาทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยน โครงสร้าง องค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของ บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลตำรวจพบว่า

1. บุคลากรทางการแพทย์มีทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ใน ระดับสูง

2. บุคลากรทางการแพทย์ระดับบริหารมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ระดับปฏิบัติการ

3. บุคลากรทางการแพทย์สายสนับสนุน มีทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่าบุคลากรสายงานหลัก

4. บุคลากรทางการแพทย์ทางการแพทย์สายงานหลัก และบุคลากรสายงานหลัก มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่แตกต่างกัน

5. ทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r = .181$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ($r = .414$) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ($r = .516$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปีทมวรรณ ชูสาย (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน องค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย

สำนักงานใหญ่ พบว่า ความผูกพันองค์กร โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม และรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โสมสุดา เล็กอุดากร (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กรระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของ พยาบาล พบว่า พยาบาลมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับสูงและมีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ ปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรม การทำความดีสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.30

กันยา พิรพัฒนานันท์ (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบ ภาวะผู้นำความผูกพันองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงลบ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันองค์กรด้านการ คงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สร้อยญา จันทร์ทอง (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันองค์กรและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การรับรู้การมีอคติทางเพศในองค์กร การรับรู้ ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การมีอคติทางเพศในองค์กรและความยุติธรรมของ ผู้บังคับบัญชาสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันองค์กรของพนักงานได้ และพบว่ามีเพียงตัว แปรการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาเท่านั้นที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีของพนักงานได้ นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีเพียงพนักงานหญิงที่มีการรับรู้การมีอคติทางเพศสูงกว่า พนักงานชาย อีกทั้งยังมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความผูกพันองค์กรและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำกว่าพนักงานชายด้วย

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันองค์กรและพฤติกรร มการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพด้าน ความรับผิดชอบสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรได้ นอกจากนี้พนักงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะมีความจงรักภักดีต่อ ผู้บังคับบัญชาและรู้สึกว่ามีพันธะผูกพันที่จะต้องตอบแทนต่อสิ่งที่ผู้บังคับบัญชานับสนุน และ ยังพบว่าบุคลิกภาพที่ไม่มั่นคงในอารมณ์นำมาซึ่งความไม่มั่นใจในตนเอง ทำให้เกิดความประหม่า

อายุได้ง่าย ส่งผลให้พนักงานไม่ค่อยแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น

งานวิจัยต่างประเทศ

โคเฮนและเคเรน (Cohen and Keren 2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูในอิสราเอล กลุ่มตัวอย่างเป็นครูชาวอิสราเอล จำนวน 287 คน พบว่าสภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสภาพขององค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ชูและคณะ (Chu al et.2006) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการได้รับการสนับสนุนทางสังคม ความเครียดในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลในประเทศไต้หวัน พบว่า การได้รับการระบบบาทหน้าที่ในการทำงานที่มากเกินไป และความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ จะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะมีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันองค์กร

กูตัม ดิกค์และคณะ (Gautam, Dick al et.2005) ได้ทำการศึกษาความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศเนปาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน ซึ่งเป็นพนักงานชาวเนปาลที่ปฏิบัติงานในองค์กร จำนวน 5 แห่ง พบว่าความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ฮันนัมและจิมเมียนสัน (Hannam and Jimmieson 2002) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมบาทบาทพิเศษกับความเหนื่อยล้าจากการทำงาน กรณีศึกษารูปแบบขั้นต้นและการพัฒนาเป็นพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากกลุ่มตัวอย่างครูโรงเรียนประถมศึกษาแห่งหนึ่ง จำนวน 192 คน พบว่า ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน เป็นผลที่เกิดจากความเครียดในการทำงานเป็นระยะเวลานานซึ่งส่งผลต่อครู เช่น ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร การทอดถอนใจในใจในการทำงาน และการมีผลปฏิบัติงานที่ไม่ดี ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของครูในองค์กร ได้แก่เตรียมการสอนให้มีความสนุกสนานและน่าสนใจ การทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และการเสียสละเวลาเป็นผู้ให้คำแนะนำแก่นักเรียน

เพียร์ซีและคณะ (Piercy al et. 2002) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเพศที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานชาย พบว่า พนักงานชายที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านความมีจิตสำนึกต่อหน้าที่แตกต่างกัน ส่วนทีมฝ่ายชายที่มีผู้จัดการควบคุมทีมเพศต่างกันมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน

ยกเว้นด้านมีจิตสำนึกต่อหน้าที่โดยเทศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าเพศชาย

ลีและอัลเลน (Lee and Allen 2002) ได้ทำการศึกษาถึงบทบาทของความรู้สึกละและความรู้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในองค์กรกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ และผู้ร่วมงาน และเจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 149 คน พบว่าความรู้สึกละที่มีต่องานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคลสูงกว่าความรู้ในงาน แต่ความรู้ในงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กรสูงกว่า

เลไพน์และคณะ (LePine, Erez and Johnson 2002) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือและปัจจัยที่ผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของออบว่า ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรม และการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สเปคเตอร์และฟอกซ์ (Spector and Fox 2002) ได้ทำการศึกษาสภาพทางอารมณ์กับพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าการแสดงออกของอารมณ์ในทางบวก ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งแสดงถึงความมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น และการจัดการกับอารมณ์โดยการแสดงออก เช่น การพูดโดยให้ผู้อื่นฟังจะช่วยให้งานมีพฤติกรรมในการทำงานดีขึ้นและมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ส่วนการแสดงออกของอารมณ์ในทางลบ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กร เช่น การต่อต้านและการไม่ทำความดี

เบทเทนคอร์ทและกวินเนอร์ (Bettencourt and Gwinner 2001) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบ ทักษะ บุคลิกภาพ ซึ่งเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านการให้บริการลูกค้า 3 รูปแบบ คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การให้บริการแบบตัวต่อตัว และการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านการให้บริการลูกค้า โดยแบ่งความสามารถในการให้บริการกับลูกค้าเป็น 3 รูปแบบ คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การให้บริการแบบตัวต่อตัว และการมีส่วนร่วม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นพนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจำนวน 236 คน กลุ่มที่สองเป็นพนักงานเครือข่ายจากห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 144 คน ใช้การวิเคราะห์แบบถดถอย พบว่า ความสามารถในการให้บริการกับลูกค้า ทั้ง 3 ประเภทนั้นเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด โดยที่ทัศนคติต่องานนั้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความจงรักภักดี บุคลิกภาพมีผลต่อพฤติกรรม

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการบริการแบบตัวต่อตัว และการรู้จักกับลูกค้ามาก่อนกับบุคลากรร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการเข้าร่วม

ร็วอกซ์และเพนเนอร์ (Rioux and Penner 2001) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 141 คน วัดแรงจูงใจในด้านค่านิยมในการเข้าสังคม ความคิดเห็นต่อองค์กร และความรู้สึกที่มีต่อการบริการจัดการ พบว่า แรงจูงใจด้านค่านิยมในการเข้าสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคลสูงสุด และความคิดเห็นที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กรสูงสุด แรงจูงใจทุกด้านมีผลต่อความแปรปรวนของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจนั้นมีบทบาทสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โลเวลล์และคณะ (Lovell et al. 2001) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของเพศที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการประเมินผลการปฏิบัติงานทำการทดลองกับที่ปรึกษาโรงเรียนประถมของชาวผิวขาวที่อาศัยอยู่ในหอพัก จำนวน 96 คน ให้คะแนนกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้อื่น และให้คะแนนผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการหอพัก พบว่าเพศหญิงจะได้คะแนนพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าเพศชาย แต่ไม่มีความแตกต่างในคะแนนผลการปฏิบัติงานของทั้ง 2 เพศ

ตาง ปิง และคณะ (Tang Ping et al. 1998) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้แบบสอบถามตามรูปแบบของ Smith et al. พบว่า แรงจูงใจในงาน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในงานจะกระตุ้นให้พนักงานทั้งในสหรัฐอเมริกาและตะวันออกกลาง มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานที่ยาก ๆ ให้สำเร็จแต่ยังคงมีมาตรฐานในระดับสูง อีกทั้งยังพบว่าความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ในขณะที่ความพึงพอใจภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ สรุปได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีรากฐานมาจากแรงจูงใจภายใน

วิโกดา (Vigoda 1995) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการประเมินประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กรอันเป็นผลมาจากพฤติกรรมกรของพนักงานร่วมด้วย ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรด้านสุขภาพของรัฐในประเทศอิสราเอล โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน พบว่าความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับสถานะภาพทางการงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและความผูกพันองค์กร

ฟาร์และคณะ (Farh el at.1990) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระหว่างความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานกับความพึงพอใจ โดยศึกษาเจ้าหน้าที่กระทรวงคมนาคมได้พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์การมากกว่าความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือ ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมิทส์และคณะ (Smith, Organ and Near 1983) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการศึกษานักงาน 2 แห่ง พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ประการคือ การให้ความช่วยเหลือและการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์การ และการได้รับการสนับสนุนเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การขึ้น

4. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันขององค์การ

4.1 ความหมายของความผูกพันขององค์การ

มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์การไว้ดังนี้

สรัณยา เต็งรัง (2552) ได้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์การว่าเป็นความมั่นคงทางสัมพันธภาพของบุคคลกับองค์การ เป็นการยึดติดทางอารมณ์ ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์การทั้งงานในหน้าที่ของตน และงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ของตนเพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จและบรรลุถึงเป้าหมาย

มาวเดย์และคณะ (Mowday et al.1982:27) กล่าวว่า ความผูกพันขององค์การเป็นการแสดงออกซึ่งมากกว่าความความซื่อสัตย์และจงรักภักดี เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แนบแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อองค์การเป็นความรู้สึกที่ดีและปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

สตีเยร์ (Steers 1991:79) กล่าวว่าความผูกพันขององค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นร่วมกันของสมาชิกในองค์การ มีพฤติกรรมตลอดจนมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ

จอร์คและโจนส์ (George and Jones 1996:67) ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรว่าเป็นการสะสมความรู้สึกและความเชื่อของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับองค์กรโดยรวม ระดับของความผูกพันกำหนดขอบเขตจากความรู้สึกที่สูงไปสู่ความรู้สึกต่ำและผู้คนสามารถมีทัศนคติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงลักษณะขององค์กร ตัวอย่างเช่น องค์กรมีการส่งเสริมการปฏิบัติงาน ผลผลิตขององค์กรมีคุณภาพดี และ องค์กรยังคงอยู่ได้ด้วยคุณธรรม

เมเยอร์และอัลเลน (Meyer and Allen 1997:172) ได้ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดี ๆ ที่มีต่อองค์กร มีความหวังใจขององค์กร พยายามทำงานเพื่อที่จะช่วยองค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีสิ่งหนึ่งยั้งให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป

แมคเชนและวอนจีลินาว (Mcshane and Von Glinow 2005:126) ให้ความหมายว่าความผูกพันองค์กรหมายถึง ความรู้สึกผูกพันเป็นหนึ่งเดียวและมีส่วนร่วมในองค์กร นักวิชาการพฤติกรรมองค์กรเรียกว่าความรู้สึกผูกพันทางจิตใจ (Affective Commitment) เพราะหมายถึงความความรู้สึกผูกพันของแต่ละบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขององค์กร หรือเรียกว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร เมื่อเห็นว่าการเป็นเป้าหมายหลักของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตามความรู้สึกผูกพันทางจิตใจสามารถเรียกได้ว่าเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลูกค้าหรือต่อวิชาชีพ

روبบินส์ (Robbin 2005:79) กล่าวว่าความผูกพันองค์กร หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่องานซึ่งถูกกำหนดหน้าที่โดยองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่และจะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนปรารถนาที่จะรักษาสมาชิกภาพของตนในองค์กร ดังนั้นการมีส่วนร่วมในงานสูง หมายถึงการระบุนเฉพาะเจาะจงด้วยคุณสมบัติของงาน ในขณะที่เดียวกันความผูกพันในองค์กรสูง หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดีในการเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์กร

เนลสันและควิก (Nelson and Quick 2006:321) ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรว่าเป็นการแสดงออกของบุคคลแสดงให้เห็นถึงความยึดมั่นและมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กร

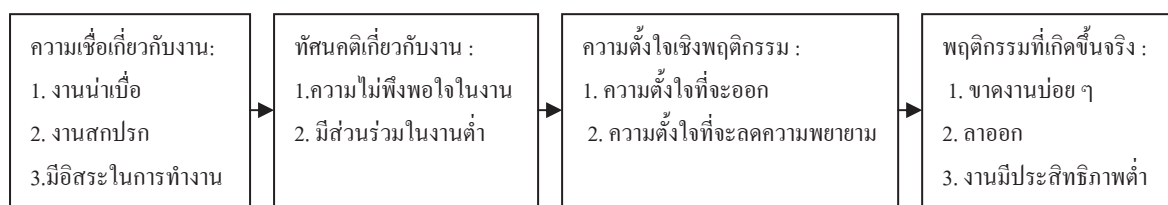
จากความหมายดังกล่าวข้างต้นนั้นพอจะสรุปได้ว่า ความผูกพันองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ตลอดจนมีความเต็มใจที่ปฏิบัติตนเพื่อเป้าหมายขององค์กร

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

พอร์เตอร์และคณะ (Porter al et. 2003:141-142) กล่าวว่า แต่เดิมนั้นทัศนคติเกี่ยวกับงานเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับงานแล้วนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานผ่านความตั้งใจ ความเชื่อเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของงาน เช่นงานน่าเบื่อ งานสกปรก เป็นต้น นำไปสู่ทัศนคติของงานในเชิงลบ

ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจจะลาออก ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมหรือบุคคลที่ไม่พอใจในงานอาจตัดสินใจลาออกจากองค์กร

ภาพที่ 5 แบบจำลองความเชื่อเกี่ยวกับงาน



ที่มา: Lyman W. Porter, Gregory A. Gigley and Richard M. Steers, Motivation and Work Behavior, 7th ed. North America. (McGraw-Hill companies, Inc., 2003), 141-142.

ปัญหาในทัศนคติเดิมคือประสบการณ์ในชีวิตจริงที่บอกความสัมพันธ์นี้มักมีความสลับซับซ้อนมาก ทัศนคติเชิงลบไม่นำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพต่ำ การตั้งใจลาออกจากงานสูงหรือขาดงานบ่อย ๆ ซึ่งเห็นได้ชัดว่าต้องมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับ พฤติกรรม ตัวอย่างเช่น พนักงานไม่มีความสุขในการทำงานอาจลาออกจากงาน แต่ยังไม่มีการจ้างงานทางเลือกก็ต้องอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กรนี้ต่อไป นอกจากนี้บางคนอาจจะไม่มีความสุขเกี่ยวกับงานในกรณีที่องค์กรผลักดันให้เพิ่มผลผลิตในงาน โดยไม่คำนึงถึงระดับของความคับข้องใจและความไม่พึงพอใจในงาน

สตีเยอร์และพอร์เตอร์ (Steers and Porter 1979:305-305) ได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาในความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพื่อหาวิธีเพิ่มความคงอยู่และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวว่าการผูกพันองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร กระบวนการเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร (Organizational Attachment Process) ได้แก่

1. การเริ่มเข้าเป็นสมาชิกใหม่ขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกที่จะเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าขั้นแรก (First Stage)

2. มีความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลนั้นตัดสินใจที่จะมีความสัมพันธ์ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกลึกซึ้งของแต่ละบุคคลที่จะเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จทั้งต่อตนเอง และต่อเป้าหมายขององค์กร หรือความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Memberships) โดย สตีเยอร์ และ

พอร์เตอร์ ได้พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันองค์กรสูงจะมีการขาดงาน และการลาออกจากงานต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในทางกลับกันถ้าพนักงานที่มีความผูกพันองค์กรในระดับต่ำ จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ และมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน ตลอดจนการขาดงาน และลาออกจากงานสูง

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวกับ (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่ต่อกับองค์กรหรือลาออกองค์กร ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาที่ดีควรมีวิธีการเหนี่ยวนำให้พนักงานอยู่กับองค์กรต่อไปให้ได้

บารอน (Baron 1986:162-163) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพอใจในงาน ดังนั้น ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วตามความชอบพอของพนักงานและสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันองค์กรนั้นจะยังคงอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง ปัจจัยความผูกพันองค์กรที่คล้ายกับความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. จากลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับความรับผิดชอบมาก การมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย งานมีความหลากหลายและน่าสนใจ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและบทบาทในงานที่ปฏิบัติไม่ชัดเจน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรต่ำ

2. จากโอกาสที่จะได้รับจากการว่าจ้างงานใหม่จากที่อื่น การได้รับโอกาสในการหางานใหม่และมีทางเลือกที่ต้องการมากขึ้น จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันองค์กรในระดับต่ำ

3. จากลักษณะส่วนบุคคลที่หลากหลาย บุคคลที่มีอายุมากและระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนาน ตลอดจนมีตำแหน่งในระดับสูง จะมีความผูกพันองค์กรในระดับสูงรวมทั้งบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ

4. จากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในความยุติธรรมของผลการประเมินงานของผู้บังคับบัญชา และรู้สึกว่าการเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะทำให้บุคคลนั้นมีความผูกพันองค์กรในระดับสูง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

1. ทฤษฎีการต่อรอง (Side-bet theory)

เบคเกอร์ (Howard S. Becker อ้างถึงใน ยุทธนา จิตบรรจง 2551:56) ได้สรุปสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การที่พนักงานทำการเปรียบเทียบระหว่างการลงทุนของตนให้กับองค์การซึ่งปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย สติปัญญา ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างเทียบ

ผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์การในระยะยาวการพิจารณาความผูกพันขององค์การว่าเป็นผลงานมาจากคนที่คนเปรียบเทียบกับซึ่งนำหน้ากว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง การที่คน ๆ หนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง เขาก็ได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจลงไปในช่วงเวลาหนึ่งให้กับองค์การและยอมเสียโอกาสบางอย่างไปเช่น โอกาสที่จะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น บุคคลผู้นั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับผลตอบแทน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนที่จะครบกำหนดที่จะได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน หรือผลตอบแทนอื่นซึ่งต้องมีกำหนดเวลา ก็เท่ากับว่าเขาลงทุนแรงกายสติปัญญาลงไป โดยได้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้น การที่คน ๆ หนึ่งเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การยาวนานเท่าไร ก็เหมือนกับเขาได้ลงทุนในกิจการหรือองค์การนั้นมากขึ้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลาและยากที่จะละทิ้งองค์การไป

2. ทฤษฎีความยุติธรรมของอดัมส์ (Adams's Equity Theory)

อดัมส์ (Adams, อ้างถึงในนวนิฐ สุขะมงคล 2552 : 22-23) อธิบายว่า ธรรมชาติของมนุษย์มักเปรียบเทียบสิ่งที่ตนลงแรงทุ่มเทให้กับงานกับสิ่งที่ตนได้รับจากการทำงาน ซึ่งปกติแล้วคนส่วนใหญ่คาดว่าอย่างน้อยน่าจะมีสัดส่วนที่สมดุลหรือเท่ากัน นอกจากนี้พนักงานยังเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนได้รับกับคนอื่นที่อยู่ในตำแหน่งงานที่คล้ายคลึงกันว่ามีความคล้ายคลึงกันหรือไม่ หากพบว่าสิ่งที่ตนได้รับน้อยกว่าคนอื่น ก็จะก่อให้เกิดภาวะคับข้องใจในความเป็นธรรมและหาทางออกโดยการแสดงพฤติกรรมที่จะลดภาวะดังที่เรียดลง เพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม เช่น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับค่าตอบแทนน้อยเกินไป ก็อาจจะทำงานน้อยลง เพื่อให้รู้สึกว่าเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ และถ้ายังรู้สึกถึงความไม่เป็นธรรมอยู่พนักงานอาจจะมีพฤติกรรมมาทำงานสาย ขาดงานเพิ่มมากขึ้น ประท้วงนัดหยุดงาน หรือลาออกในที่สุด โดยอดัมส์ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการรับรู้อย่างไม่เป็นธรรมคือ การที่บุคคลพยายามที่จะให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งความเท่าเทียมและเป็นธรรมเมื่อรับรู้ว่าจะเกิดความไม่เป็นธรรมจะก่อให้เกิดสภาพกดดันที่ทำให้บุคคลต้องพยายามลดหรือกำจัดสถานะที่ไม่พึงประสงค์นั้น ยิ่งรับรู้ว่ามีค่าไม่เป็นธรรมมากเพียงใดก็ยิ่งจงใจให้เกิดการกระทำที่ลดสถานะกดดันนั้น และบุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความไม่เป็นธรรมมากกว่าการรับรู้สภาพที่พึงประสงค์

3. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของเอ็ดวิน (Edwin's Goal Setting Theory)

เอ็ดวิน (Edwin, อ้างถึงในนวนิฐ สุขะมงคล 2552 : 25) ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่ามนุษย์จะยอมทำงานด้วยความยากลำบากมากขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่คาดหวัง สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะบุคคลมีความมุ่งหวังหรือมีเป้าหมายบางอย่างอยู่ ดังนั้นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์น่าจะ ได้แก่ สิ่งที่มีคุณค่าและเป้าหมายแต่ละอย่างนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ซึ่งสามารถ

เปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ส่วนเป้าหมายจะเป็นตัวชี้้นำความคิดและการกระทำที่แน่นอนมากกว่า โดยหลักในการตั้งเป้าหมายให้มีประสิทธิผลกับการปฏิบัติ

1. เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงและชัดเจนย่อมดีกว่าเป้าหมายที่คลุมเครือ
2. เป้าหมายที่ยากและท้าทายดีกว่าเป้าหมายที่ง่ายและใคร ๆ สามารถทำได้ อย่างไรก็ตามไม่ควรตั้งเป้าหมายที่ยากเกินกว่าที่ผู้ปฏิบัติจะสามารถทำได้
3. เป้าหมายที่บุคคลนั้นมีส่วนร่วมกำหนดย่อมดีกว่าเป้าหมายที่ถูกกำหนดโดยผู้บริหารสั่งให้ทำโดยไม่มีการยอมรับ

4. ข้อมูลป้อนกลับและการรายงานความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็น

สำหรับการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย เพราะจะช่วยให้สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เป้าหมายที่จูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งหากสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้วก็จะส่งผลให้เกิดความต้องการที่จะมีพฤติกรรมเช่นนั้นในครั้งต่อไป

4. ทฤษฎีการจัดการแบบมีส่วนร่วมของ Rensis Likert

ไลเคิร์ต (Likert cited in Tompkins 2005:281-287) ได้กล่าวว่าในองค์การจะประกอบด้วยกลุ่มอำนาจที่หวังผลประโยชน์ (Exploitative Authoritative) กลุ่มโอบอ้อมอารี (Benevolent Authoritative) กลุ่มให้คำปรึกษา (Consultative) และกลุ่มแบบมีส่วนร่วม (Participative Group) โดยแต่ละกลุ่มที่เกิดขึ้นนี้เป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นจริงของระบบการจัดการที่กำหนดความสัมพันธ์ที่หลากหลาย รวมทั้งแรงจูงใจของพนักงานตลอดจนการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร

การควบคุมดูแลและตัดสินใจมีรูปแบบที่แตกต่างกันแสดงถึงอำนาจการจัดการแบบไม่มีพรรคมีพวกเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่นและเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ไลเคิร์ตและคณะได้ใช้ตัวแปรเหล่านี้เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำรวจพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ซึ่งถือเป็นระบบที่เรียกร้องให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ยอมรับการตัดสินใจ และการแก้ปัญหา ไลเคิร์ตสรุปว่า ข้อที่สำคัญที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้นสามารถช่วยให้บุคคลมีส่วนร่วมตัดสินใจ ช่วยพัฒนาด้านอารมณ์ ช่วยพัฒนาสังคม ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีตลอดจนมีความเป็นผู้นำ หลักสำคัญ 3 ประการมีดังนี้

1. มีความสัมพันธ์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Supportive Relations) เป็นองค์ประกอบแรกของทฤษฎีการจัดการแบบมีส่วนร่วมคือ มีการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในสถานที่ทำงาน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีการสนับสนุนช่วยเหลือการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน เห็นความสำคัญของผู้อื่นและช่วยกันสร้างความสำเร็จให้กับองค์การ

2. กลุ่มมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Group Decision Making) องค์ประกอบที่สองของทฤษฎีการจัดการแบบมีส่วนร่วมคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการอภิปรายกลุ่มและการสร้างฉันทามติดังกล่าวผู้บังคับบัญชาจะต้องตัดสินใจเพียงฝ่ายเดียว แต่ก็ยังสนับสนุนการมีส่วนร่วมเพราะเชื่อว่าจะได้ผลผลิตที่สูงกว่าการตัดสินใจคนเดียว ไลเคิร์ต เชื่อว่าการทำงานเป็นทีมทำให้มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์การสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.1 สมาชิกในกลุ่มมีแรงจูงใจมากขึ้นเมื่อมีการจ่ายเงินโบนัสจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2 สมาชิกจากกลุ่มภายนอก ไลเคิร์ตเชื่อว่าคนส่วนใหญ่มีจูงใจในการทำงานสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การและของกลุ่มตน การทำงานเป็นทีมช่วยสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มตลอดจนเป้าหมายขององค์การ

2.3 สมาชิกมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จและพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในผลสำเร็จขององค์การ

3. ปฏิบัติตามเพื่อให้ถึงเป้าหมายสูงสุด (High Performance Goals) องค์ประกอบที่สามของทฤษฎีการจัดการแบบการมีส่วนร่วม ไลเคิร์ตกล่าวว่าเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพสูงสุดคือการมีส่วนร่วมของกลุ่มที่มีความร่วมมือกันในผลผลิต จากการศึกษาของสถาบันวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ศึกษาพนักงานขาย จำนวน 40 คน โดย Bowers and Seashore พบว่า ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญระหว่างผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงานที่มีเป้าหมายสูง แต่เป้าหมายที่มีประสิทธิภาพสูงเพียงอย่างเดียวไม่ใช่สาเหตุที่จะทำให้ผลผลิตอยู่ในระดับสูง แต่ต้องประกอบด้วย การมีส่วนร่วมและมีความสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและต่อองค์การ ผลการวิจัยนี้ช่วยสนับสนุนทฤษฎีการจัดการแบบมีส่วนร่วมของไลเคิร์ตไม่ใช่ออย่างดี

4.3 องค์ประกอบของความผูกพันองค์การ

บุชานาน (Buchanan II 1974: 534) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึก เป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นน้ำหนึ่งเดียวกัน (Identification) เป็นการแสดงออกจาก เป้าหมายและค่านิยมต่อผู้ปฏิบัติงาน

2. ความใส่ใจกับองค์การ (Involvement) โดยการทำงานตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกและผูกพันต่อองค์กร และกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งต่อทุกองค์การเพราะ

3.1 เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิก เข้ากับเป้าหมายขององค์การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

3.2 ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง

ไมเนอร์ (Miner 1992:124-130) ได้ศึกษาตามแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันองค์กรเป็น 2 ด้านคือ

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันองค์กรในรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ คือเมื่อบุคคลใดเกิดความผูกพันองค์กรแล้ว ก็จะแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงไปทำงานที่อื่น และจะพยายามรักษาสมาชิกเนื่องจากเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปกับองค์กร และเป็นการยากที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันองค์กรด้านทัศนคติ ในรูปแบบของความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายตลอดจนค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อทำงานให้กับองค์กร และมีความต้องการที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

จอร์คและโจน (George and Jones 1996:67) ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันองค์กรจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้สึกด้านจิตใจ (Affective Component) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติทางสังคมของพนักงาน เป็นความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงานของตนหรือขององค์กร

2. ความรู้ความเข้าใจ,ความเชื่อ (Cognitive Component) เป็นความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับงานหรือองค์กร โดยพนักงานมีความเชื่อว่างานนั้นมีความสำคัญต่อตนเอง

3. ความคิดเกี่ยวพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความคิดของพนักงานเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตนในการทำงานและปฏิบัติตนในองค์กร

องค์ประกอบของทัศนคติในการปฏิบัติงานแต่ละชนิดมีอิทธิพล และมีแนวโน้มที่สอดคล้องกับองค์ประกอบอื่น ๆ เนื่องจากความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นศูนย์กลางในการทำความเข้าใจตลอดจนการจัดการพฤติกรรมองค์กร

เมเยอร์และอัลเลน (Meyer and Allen 1997:171-178) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร เป็น 3 ด้านดังนี้

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติหรือด้านจิตใจ เป็นความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความผูกพันทางด้านจิตใจ และต้องการที่จะอยู่กับองค์กร

2. แนวคิดทางการคงอยู่ (Continuous Commitment) เป็นความผูกพันในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วก็จะแสดงพฤติกรรมที่ต่อเนื่องและคงเส้นคงว่าในการทำงาน ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงไปทำงานที่อื่น ความผูกพันทางการคงอยู่นี้เป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานจะต้องอยู่กับองค์กร

3. แนวคิดทางด้านปทัสถาน (Normative Commitment) เป็นความผูกพันองค์กรเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทและปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการมีคุณธรรมทั้งต่อตนเอง ต่อสังคม และต่อองค์กร ความผูกพันทางด้านนี้เป็นความรู้สึกที่พนักงานควรจะต้องอยู่ในองค์กร

สรุปผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของเมเยอร์และอัลเลน เพราะแนวคิดทั้ง 3 เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร ถ้าพนักงานยังมีความผูกพันองค์กรมากขึ้นเท่าใด แนวโน้มที่จะลาออกก็น้อยลงไปตามนั้น ทั้งสามแนวคิดมีความแตกต่างกันดังนี้

แนวคิดที่หนึ่งเน้นว่า พนักงานที่ทำงานกับองค์กรไม่ลาออกไปไหน เพราะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร

แนวคิดที่สองเน้นว่า พนักงานที่ผูกพันกับองค์กรเพราะถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นไม่เช่นนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างที่ควรจะได้จากองค์กร จากการลงทุนลงแรงไปในองค์กร

แนวคิดที่สามเน้นว่า พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร เมื่อพนักงานเป็นสมาชิกกับองค์กรแล้วก็จะต้องจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น มีความซื่อสัตย์ และมีคุณธรรมต่อตนเอง ต่อสังคม ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร เพราะพนักงานมีความรู้สึกควรจะต้องอยู่กับองค์กร

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

มาวเดย์และคณะ (Mowday et al.1982:55-63) ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคคลในระยะแรกเข้าทำงาน (Pre-entry influences) ซึ่งชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยเกี่ยวข้องดังนี้

1. คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic) ได้แก่ วิทยัพัทน์ (Supervision) กลุ่มทำงาน (Work Group) เป็นต้น เป็นปัจจัยที่มีศักยภาพต่อความผูกพันของบุคคลที่เข้ามาทำงานในวันแรก

บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงมักจะคงอยู่ทำงานในองค์กรต่อไป และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตลอดจนสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร

2. คุณลักษณะขององค์กร (Organization Characteristics) องค์กรให้ความเป็นอิสระ ใ้ทำงานที่ท้าทาย และงานนั้นมีความเด่นชัด จะส่งผลให้บุคคลมีส่วนร่วมในการปฏิบัติมากขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรจะมีเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้หากองค์กรให้ความสนใจต่อบุคคลก็จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณเป็นเจ้าขององค์กร

3. ปัจจัยภายนอกองค์กร (Nonorganizational Factors) ได้แก่การมีทางเลือกในงานอื่น เป็นต้น ระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะสูงในกรณีที่บุคคลได้รับผลตอบแทนที่มากพอเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ หรือการไม่มีโอกาสเปลี่ยนงาน เป็นต้น

เชอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ (Schermerhorn et al. 2000: 157-159) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะของงาน แบ่งเป็น 5 ลักษณะ ที่มีส่วนสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1. ทักษะมีความหลากหลาย (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลาย ๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล

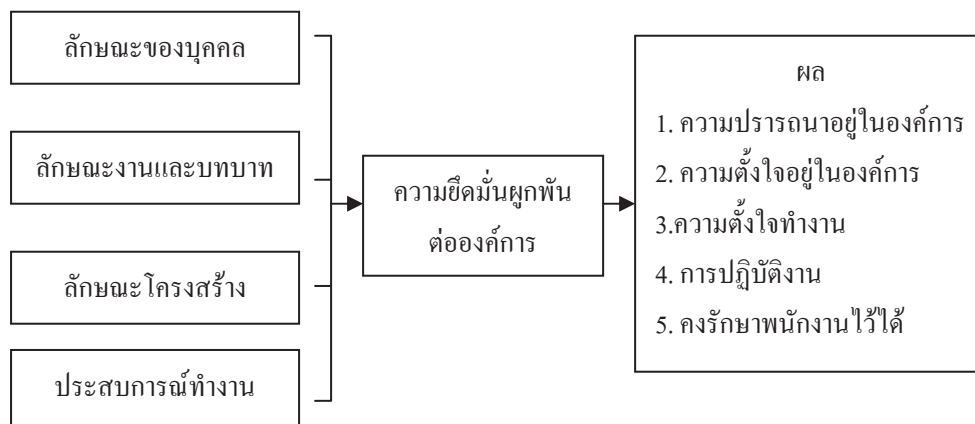
2. เอกลักษณะของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่นซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณ กำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. ผลสะท้อนจากงานปฏิบัติ (Feedback from job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนและผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

ภาพที่ 6 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร



ที่มา: Richard M. Steers and Lyman W. Porter, *Motivation and Work Behavior*, 3rd ed. (York York : McGraw-Hill Book Company, 1983), 426-427.

สตีร์และพอร์เตอร์ (Steers and Porter 1983:426-427) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นต้น

2. ลักษณะงานและบทบาท (Job or Role-Related Characteristics) ได้แก่ งานที่ทำมีคุณค่า มีความชัดเจนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท นับว่าเป็นความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันองค์กร

3. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร (Organizational Characteristics) ต้องเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ มีอิสระในการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์กร

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) คือเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลประสบระหว่างการทำงาน เช่น การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือได้ ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญมากเป็นพิเศษ รวมถึงมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นบุคคลสำคัญ

พอร์เตอร์และคณะ (Porter et al. 2003: 317 - 319) ได้สรุปปัจจัยที่ผลกระทบต่อการทำงานไว้ 2 ประการดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลที่แตกต่างกันในนิสัยใจคอจะร่วมมือกันแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมในแง่ของค่านิยม ทศนคติและลักษณะบุคลิกภาพแบ่งออกได้ 5 ชนิดดังนี้

1.1 บุคลิกภาพ มี 2 ตัวแปรเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่มีผลต่อแรงใจและความตั้งใจ ร่วมกันปฏิบัติงาน ตัวแปรทั้ง 2 นี้ มีผลต่อกระบวนการ จริยธรรม/บรรทัดฐาน (Norms) และ ค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อในผลประโยชน์ส่วนบุคคลที่ยังมีจุดคุ้มทุนประกอบด้วย 1) ระดับ การพัฒนาทาง จริยธรรมของสมาชิกในองค์กร 2) ระดับการจูงใจในองค์กร โดยไม่คำนึงถึง ลักษณะปทัสถาน (Norms)

1.2 บุคคลในองค์กรมีค่านิยมและสัมพันธ์กัน หมายถึง ระดับการมีค่านิยมที่ยึดถือ ส่วนบุคคล โดยแต่ละบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรหลัก บรรทัดฐาน และค่านิยมที่สูงกว่า ความสัมพันธ์

1.3 ค่านิยมทั่วไปของหน้าที่และความจงรักภักดี เป็นค่านิยมส่วนบุคคลที่ได้มา ในกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกทั่วไปของหน้าที่และข้อตกลง ความเชื่อ โดยบุคคลที่มีข้อผูกพันทางบรรทัดฐานเพื่อแสดงความจงรักภักดีในทางสังคม

1.4 อรรถภาพส่วนบุคคล เมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ความต้องการกฎเกณฑ์หรือ การกีดกันรวมถึงสิ่งอื่น ๆ โดยบุคคลจะมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมมากขึ้น ในทางกลับกันพนักงาน อาจจะมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมที่เสี่ยงต่อการสูญเสียการเป็นสมาชิกขององค์กร

1.5 ความไม่พึงพอใจในงานของความจำเป็นส่วนบุคคลในองค์กร เมื่อบุคคลได้รับ รู้การถูกบังคับโดยการทำงานจากองค์กร องค์ประกอบของผลประโยชน์ส่วนตัวในพฤติกรรมที่ ไม่เหมาะสมจะเพิ่มขึ้น ในทางอ้อมปัจจัยนี้ยังอาจมีผลต่อการเรียนรู้และความคาดหวังขององค์กร

2. ปัจจัยขององค์กร องค์กรที่แตกต่างกันในแง่ของสภาพแวดล้อมทั้งของงาน และ องค์กร อาจส่งผลกระทบต่อนิสัยของสมาชิกในการปฏิบัติทำงานต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ชนิดดังนี้

2.1 โอกาสในการสร้างใหม่ งานบางอย่างเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ที่อยากต่อการ ควบคุม เช่น การส่งมอบบ้าน การบันทึกเงินสด ผู้ชำนาญการ หรือผู้บริการอาหาร การดำเนินงาน ที่เกี่ยวกับรายการเงินสดไม่สามารถตรวจสอบได้โดยตรงด้วยใบเสร็จรับเงินและการนับจำนวน สินค้าคงคลัง ในความเป็นจริงแล้วงานจะเกิดการผิดพลาดได้จึงต้องมีการสร้างงานใหม่ของความ ได้เปรียบได้เรื่องของทรัพยากร

2.2 ระบบการควบคุม เช่น การประเมินผลตอบแทน ระบบการให้รางวัลและการ มีวินัย หรือการเตรียมการตรวจสอบพิเศษในบางองค์กรมีการควบคุมพฤติกรรมทำให้งานมี ประสิทธิภาพกว่าองค์กรอื่น ๆ

2.3 วัฒนธรรมขององค์กร วัฒนธรรมองค์การคือการสร้างยอมรับอย่างกว้างขวาง และแสดงถึงขอบเขตที่สมาชิกมีส่วนร่วมในค่านิยมขององค์กร แสดงให้เห็นถึงพลังของ วัฒนธรรม ในการใช้เครื่องมือโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสมาชิกคนอื่น ๆ

2.4 การรวมกลุ่มขององค์กร เนื่องจากในสังคมที่มีการติดต่อกันและถูกควบคุมโดย บรรทัดฐานของการดำเนินการจะสูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยนี้อาจจะคล้ายกับวัฒนธรรมของ องค์กรที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

2.5 เป้าหมายขององค์กร การกำหนดเป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์อย่าง ใกล้ชิดกับค่านิยมและความคาดหวังขององค์กร และมีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลต่อบรรทัดฐาน นอกจากนี้เป้าหมายขององค์กรอาจจะกระตุ้นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการมีส่วนร่วมเมื่อ องค์กรต้องการผลผลิตสูงและไม่รู้จักสภาพที่เป็นจริง

2.5 การสร้างความผูกพันองค์กร

สิริอร วิชชาวุธ (2549:143-144) กล่าวว่า การสร้างพฤติกรรมในองค์กรนั้นบุคคล ต้องมีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมที่ควรทำ พฤติกรรมใดไม่ควรทำ องค์กรเป็นผู้มีหน้าที่ใน การสอนว่าควรจะทำอะไรและไม่ควรทำอะไร ควรทำอย่างไรให้ได้ผลงานดีที่สุด จะทำอย่างไรให้ มีความก้าวหน้าในการทำงาน การเรียนรู้และสร้างความผูกพันองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญ พฤติกรรม ที่เป็นวัฒนธรรมในองค์กร เช่น การมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การยึดถืออาวุโส การมีระเบียบ วินัย สิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ในองค์กรทั้งสิ้น

สเตียร์ (Streeters 1981:580-581) กล่าวว่า การสร้างความผูกพันองค์กรมีดังนี้

1. เมื่อพนักงานอยู่ในสถานการณ์ที่เขามีโอกาสประสบความสำเร็จ การปล่อยให้เขา ปฏิบัติงานด้วยตนเองจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันองค์กร แต่ถ้าเข้าไปก้าวก่ายงานที่เขา ปฏิบัติก็จะทำให้เกิดความรู้สึกรัดขัดแย้งได้

2. ผู้บริหารองค์กรจะต้องแสดงให้เห็นว่ามีความห่วงใยต่อสวัสดิการของพนักงาน ถ้าการแสดงออกของผู้บริหารองค์กรไม่ชัดเจน อาจจะทำให้เกิดความล้มเหลวต่อองค์กรได้

3. ในบางสถานการณ์ควรเปิดโอกาสในพนักงานมีอิสระในการทำงาน และมีอำนาจ ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของเขาเอง

4. ผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และ พยายามสร้างความไว้วางใจระหว่างพนักงานกับองค์กร

แมคเชนและวอนจีลินาว (Mcshane and Von Glinow 2005 : 127-128) กล่าวว่า มี วิธีการมากมายที่จะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดต่อการ สร้างความผูกพันองค์กรประกอบด้วย

1. ความยุติธรรมและการสนับสนุน (Justice and support) ส่งผลต่อความรู้สึกด้านจิตใจสูงในองค์กรที่ปฏิบัติตามข้อผูกพันและปฏิบัติตามค่านิยมด้านมนุษยธรรม เช่น มีความยุติธรรม ความสุภาพอ่อนน้อม การอภัยโทษ และความซื่อสัตย์

2. ความปลอดภัยในงาน (Job security) ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดต่อความจงรักภักดีของพนักงานการสร้างความปลอดภัยไม่จำเป็นต้องมีการรับประกันตลอดอายุของพนักงานแต่องค์กรควรมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมากพอ จนพนักงานรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

3. ความเข้าใจในองค์กร (Organizational comprehension) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับองค์กร และการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อองค์กรและเข้าใจองค์กรมากยิ่งขึ้น

4. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee involvement) พนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เมื่อพวกเขาตัดสินใจและให้คำแนะนำขององค์กรในอนาคต ผ่านการมีส่วนร่วมของพนักงาน

5. ความไว้วางใจของพนักงาน (Trusting employees) ถือเป็นจิตวิทยาอย่างหนึ่งประกอบด้วยความตั้งใจที่จะยอมรับความเสี่ยงตามความคาดหวังเชิงบวกของเจตนาหรือพฤติกรรมของบุคคลอื่น ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อในบุคคลหรือกลุ่มอื่น ที่มีการทำงานร่วมกัน มีกิจกรรมร่วมกัน ความไว้วางใจมีความสำคัญมากสำหรับความผูกพันองค์กรของพนักงาน เพราะถือว่าเป็นหัวใจของความสัมพันธ์

2.6 ผลของความผูกพันองค์กร

มาวเดย์และคณะ (Mowday et al.1982:35-42) ได้สรุปผลที่เกิดจากความผูกพันองค์กรว่าความผูกพันองค์กรส่งผลต่อองค์กรอย่างน้อย 4 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันกับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ทฤษฎีการจูงใจพบว่า ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน เช่น ระดับของการจูงใจ บทบาทชัดเจนและความสามารถในการปฏิบัติงาน แม้ว่าเราไม่อาจคาดเดาได้ว่าความผูกพันองค์กรจะมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงาน แต่เราสามารถคาดเดาได้ว่าความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อปริมาณ

2. ความผูกพันกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Tenure) พนักงานที่มีความผูกพันอยู่ในระดับสูงมีความต้องการที่จะอยู่ในองค์กรนาน จึงคาดเดาได้ว่าความผูกพันน่าจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และมีการค้นพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรก็จะเพิ่มขึ้นเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

3. ความผูกพันกับการขาดงานบ่อย ๆ ของพนักงาน (Absenteeism) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีสิ่งจูงใจให้มีส่วนร่วม และมีแนวโน้มของอัตราการขาดงานต่ำ เป็นเพราะพนักงานต้องการสนับสนุนในองค์กรบรรลุเป้าที่ตั้งไว้ สิ่งจูงใจดังกล่าวจะยังคงอยู่แม้ว่าพนักงานนั้นรู้สึกไม่สนุกกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ทหารชายแดน 3 จังหวัดภาคใต้ อาจจะรู้สึกไม่ชอบในงานที่ปฏิบัติ แต่พวกเขาเหล่านั้นมีความรู้สึกว่างานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่สร้างความผาสุกให้กับประชาชนและประเทศชาติ ซึ่งทำให้เกิดความสงบสุขพวกเขาเหล่านั้นก็ร่วมใจกันปฏิบัติงาน จึงกล่าวได้ว่าความผูกพันขององค์กรมีอิทธิพลที่สำคัญต่อการจูงใจให้ร่วมใจกันปฏิบัติงาน

4. ความผูกพันกับการลาออกจากงาน (Turnover) สามารถทำนายพฤติกรรม การลาออกจากงานได้ เช่นพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะคงอยู่กับองค์กรและมุ่งมั่นเพื่อเป้าหมายขององค์กร จึงมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานต่ำ ในทางกลับกันถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็จะมีอัตราการลาออกจากงานสูง

Baron (บารอน 1986 : 165) สรุปว่า ระดับของความผูกพันต่อองค์กร ได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวม และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้อัตราการขาดงาน การลาออกน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การทำงานและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย

3. ความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร แมคเชนและวอนจีลินาว (Mcshane and Von Glinow 2005:126) ผลของความผูกพันต่อองค์กร ผู้นำองค์กรมีเหตุผลดีที่ให้ความสนใจพนักงานใกล้เคียงกับความจงรักภักดีของพนักงาน พนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานระดับสูง จะมีความผูกพันเกี่ยวกับความรู้สึกที่จะลาออกจากงานและออกไปทำงานที่อื่นน้อย ความผูกพันต่อองค์กรยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานด้วย เพราะพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรยาวนานจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงและมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและการปฏิบัติงานสูงด้วยเช่นกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงการที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรตลอดจนมีความเต็มใจที่ปฏิบัติตนเพื่อ

เป้าหมายขององค์กร และเลือกที่จะทำการศึกษาวิจัยตามแนวคิดของเมเยอร์และอัลเลน เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน และเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร ถ้าพนักงานยังมีความผูกพันองค์กรมากขึ้นเท่าใด แนวโน้มที่จะลาออกก็น้อยลงไปเท่านั้นซึ่งประกอบด้วย

1. ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร
2. ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
3. ความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กุลบัณฑิต บัวเทศ (2552) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน บริษัท เอฟแอนด์เอ็นแคร์รี่ส์ (ประเทศไทย) จำกัดพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันกับองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และความเป็นกลุ่มนิยมน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันกับองค์กร ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันกับองค์กรในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เฉพาะพนักงานที่มีสถานภาพ ต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความระมัดระวังในการทำงานเนื่องจากกลัวจะผิดพลาด

จันทิมา ลีรุ่งเรืองพร (2552) ได้ทำการศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท มิตรสุข โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย แผนกโลจิสติกส์ พบว่า

1. ความผูกพันโดยภาพรวม ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2. การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันโดยรวมของพนักงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติ เมื่อศึกษาในรายละเอียดพบว่าความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและการตัดสินใจแก้ปัญหา ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานแตกต่างกันไปตาม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและจำนวนวันที่ลาจิจ ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร แตกต่างไปตามระดับการศึกษาและแผนกที่ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรและความสุขต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันแตกต่างกัน

ภัทรพล กาญจนปาน (2552) ศึกษาจริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานการประปานครหลวงและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง พบว่า

1. พนักงานการประปานครหลวงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศด้านจริยธรรมโดยรวม ด้านแนวคิดที่มุ่งองค์กร ด้านแนวคิดที่มุ่งเน้นพนักงาน และด้านเน้นหลักความยุติธรรม อยู่ในระดับดีทุกด้าน

2. พนักงานการประปานครหลวงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

3. พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กรอยู่ในระดับดี

4. พนักงานการประปานครหลวง ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ,ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ,ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้าน ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

5. พนักงานการประปานครหลวง ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

6. พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

7. พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

8. พนักงานการประสานรหว่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

9. บรรยากาศด้านจริยธรรมโดยรวมและมุ่งเน้นองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรโดยรวมในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

10. บรรยากาศด้านจริยธรรมที่มุ่งเน้นพนักงาน และมุ่งหลักความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

11. ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

สิรินาถย์ กฤษณาธาร (2552) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้สูงกว่า 40,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) พบว่าในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุนาภา คุ่มชัย (2552) ได้ศึกษาความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษากรมชลประทาน พบว่าระดับความผูกพันแตกต่างกันไปสังกัดหน่วยงานบรรยากาศองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะการจ้างงาน และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีผลทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลงต่อระดับความผูกพัน

กัญญา รอดพิทักษ์ (2551) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการ นครหลวง 3 เขตศิริราช พบว่า

1. พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. พนักงานที่มีอายุ การทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. วัฒนธรรมองค์กรด้านระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและด้านความเชื่อมั่น ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้าน ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. วัฒนธรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะ คงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. วัฒนธรรมองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์ (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับผูกพัน (Engaged) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากทุกด้าน และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .05 สำหรับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันขององค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ และระดับ ตำแหน่งงาน ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ไม่มีอิทธิพลกับระดับความผูกพันขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แหวววรรณ ละอองศรี (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เฟด เดอรัลเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับนักปฏิบัติการ มีสัดส่วนของพนักงานในสถานีท่าอากาศยานสุวรรณ

ภูมิ สถานีบางนาและสถานีหลักสี่เป็นจำนวนมากที่สุดตามลำดับและส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในองค์การมาแล้ว อยู่ในช่วง 1 – 5 ปี ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมีความผูกพัน (Engaged) โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นต่อองค์กรจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านองค์กร และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพัน ต่อองค์กรในภาพรวม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ และระดับรายได้

นิพนธ์ พุทธสุวรรณ (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัท โตเออีโนแอก จำกัด พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโตเออีโนแอก จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากอารมณ์ รวมถึงหน้าที่กับความพยายามในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันอันเนื่องจากการลงทุนมีความสัมพันธ์กับความพยายามในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการทำงาน อย่างไรก็ตามไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสม่ำเสมอในการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผลของกฎระเบียบ สวัสดิการรรับส่งของบริษัท สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีความสม่ำเสมอในการมาทำงาน

รัตนวดี โกศล (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างประจำกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ปัจจัยค่าจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดวางแผนนโยบายและการบริหารของผู้บังคับบัญชาในการพัฒนาองค์กรต่อไป

ณัฐพงษ์ ถาวรานนท์ (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัท ซี.อาร์.พี.จี.เวลรี่(เชียงใหม่) พบว่าระดับของความผูกพันโดยเฉลี่ยของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันองค์กร ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้าน ภาวะผู้นำอยู่ในระดับเฉยๆ ทุกด้าน สำหรับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน แต่ปัจจัยในด้านรายได้ และระดับการศึกษา มีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ขนิษฐา ศรีทอง (2550) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาล พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาลโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด คือ ในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาได้แก่ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร และเมื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาลโดยภาพรวมและรายด้านตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 15 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และผลการทดสอบค่าที่พบว่า ข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จันทิมา ชื่นอารมณ (2550) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศูนย์ธุรกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับกลาง และพบว่าลักษณะสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่า ลักษณะงาน มีผลต่อความผูกพันในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างของศูนย์ธุรกิจพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วารุณี คำแก้ว (2550) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านงานที่รับผิดชอบ และด้านบรรยากาศที่ทำงาน ($x=3.62$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($x=3.48$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านโอกาสก้าวหน้า ($x=3.15$)

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ทุกปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น งานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ระดับปานกลาง

สันต์ฤทัย ลิ้มวิรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวริไฟเออร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ด้านปัจจัยแรงจูงใจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านองค์การเป็นที่พึ่งได้ รองลงมา คือด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านภาวะผู้นำ

2. ด้านปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐานทางสังคม อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และด้านความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.62

นพวรรณ เลิศมงคล (2549) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสำนักงานใหญ่ พบว่า

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่าความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความทุ่มเทเพื่อองค์กรและด้านความศรัทธาต่อองค์กร

2. การเปรียบเทียบระดับความผูกพันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กิตติมาภรณ์ นิลนิยม (2547) ได้ศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ปี 2545 ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร

สุป็นนท ชนะสงคราม (2547) ได้วิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของพนักงานสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและการรับรู้บรรยากาศองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สุภาณี กลิ่นหอม (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า

1. พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ จะมีความผูกพันองค์การมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. พนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูง จะมีความผูกพันองค์การมากกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. พนักงานที่มีอายุงานสูง มีความผูกพันองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
8. ความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์การในเชิงบวก อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
9. ความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
10. ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การในเชิง บวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
11. นโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
12. การมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
13. การเห็นความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
14. ทักษะติดต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานและองค์การ มีความสัมพันธ์กับความ ผูกพัน ต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัย ลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ต่างก็มีผลต่อความ ผูกพันขององค์การ ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับผลการศึกษาของไทยและต่างประเทศ ฉะนั้น ควรที่ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคารแห่งประเทศไทยจะ ได้มีการนำผลการศึกษาที่ได้นี้มาใช้เป็น ข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องของระบบการจูงใจและ สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานยิ่งขึ้น เพื่อ เสริมสร้าง ระดับความผูกพันองค์การของพนักงานให้สูงขึ้น อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ในการบริหารงานของธนาคารแห่งประเทศไทยต่อไป

งานวิจัยต่างประเทศ

วินสัน (Winson: 2009) ได้ทำการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผลการสำรวจ ในจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 308 ราย แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานชายและหญิง ของจำนวนผู้ที่ทำงานอยู่ในเมืองและชนบท หรือระยะเวลาที่ทำงาน (อายุงาน) อยู่ในองค์กรนั้น ไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนความผูกพันที่มีต่อองค์กรของผู้ที่มีลูกน้องอย่างน้อย 1 คน จะสูงกว่าผู้ที่ไม่มีลูกน้องเลย

ชาห์นาวาซและจูยอล (Shahnawaz and Juyal 2006) ได้ทำการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันองค์กรในสถานที่แตกต่างกันจากจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวน 45 คนโดยวิธีสุ่มตัวอย่างจากสององค์กร โดยใช้เครื่องมือวัดตามแนวคิดของเมเยอร์และอัลเลน พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถทำนายความผูกพันองค์กรได้ในทั้งสององค์กรเมื่อพวกเขามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญ

ชิง ฮวง เยก (Ching – Huang Yeg :2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกรณีศึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ในบริษัท A ในฐานะนายจ้างดีเด่น : รูปแบบของการศึกษาเกี่ยวกับ “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร” ผลการศึกษาพบว่า

1. ความผูกพันของพนักงานในเชิงบวกย่อมนำไปสู่พันธสัญญาของพนักงาน
2. พนักงานที่มีความผูกพันสูง จะช่วยให้องค์กรได้รับและคงไว้ซึ่งผลกำไร
3. การกระตุ้นความผูกพันของพนักงานย่อมจะเป็นไปได้เสมอตราบใดที่องค์กรได้

ความสนับสนุนด้านจริยธรรม

4. รูปแบบความสำเร็จของการสร้างความผูกพันไม่เพียงแต่จะช่วยเสริมพันธมิตรทางธุรกิจให้กับองค์กรเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการคงไว้ซึ่งการยอมรับและคุณค่าของอาชีพพัฒนาทรัพยากรบุคคลอีกด้วย

ลูชาร์ค และ เกลลาตี (Luchak and Gellatly 2001) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยของสวัสดิการกองทุนของบริษัท เงินบำนาญ ค่าชดเชยเมื่อต้องออกจากงาน ที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานรายเดือนของบริษัทขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศแคนาดาจำนวน 427 คน ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สถานภาพการสมรส สุขภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร สวัสดิการกองทุนของบริษัท การฝึกอบรมที่จัดให้พนักงาน และความเหมาะสมของค่าจ้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความผูกพันด้วยใจรัก (Affective commitment) และความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance commitment)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้วยใจรักส่วนการเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้วยใจรัก

जारอส (Jaros 1997) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลตามทฤษฎีความผูกพันสามองค์ประกอบของเมเยอร์และอัลเลน (1991) ของความผูกพันองค์การและการตั้งใจลาออก พบว่า 1) ความคาดหวังนั้นตรงกันข้ามกับความผูกพันองค์การและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับการตั้งใจลาออก 2) ความผูกพันอย่างต่อเนื่องนั้นมีผลกระทบต่อความตั้งใจออกลาออก

ริชาร์ด และคณะ (Richards et al. 1994) ได้ศึกษาถึงความผูกพันองค์การของครูผู้สอนวิชาการตลาดและสุขศึกษา ว่ามีความสัมพันธ์กับการได้รับรางวัลตอบแทนหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันองค์การของครูผู้สอนทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กับการได้รับรางวัลตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญ และยังพบอีกว่าปัจจัยสามารถแสดงถึงความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนทั้งสองกลุ่มนอกจากการได้รับรางวัลตอบแทนแล้ว ยังมีการนิเทศน์งาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนและเพื่อนร่วมงานอีกด้วย นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์การของครูผู้สอนวิชาสุขศึกษายังรวมถึงบรรยากาศในการทำงานอีกด้วย

ซานทอส และ น็อตแลนด์ (Santos and Not-land 1994) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันองค์การ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและพนักงานในสำนักงานเลขานุการกระทรวงเกษตรจำนวน 550 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อองค์การ และงานที่สามารถตอบสนองความต้องการพัฒนาตนเองในสายอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การ ระยะเวลาปฏิบัติงานและ ตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันองค์การ รายได้ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การ

แอลเพนเดอร์ (Alpander 1990) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจเกี่ยวกับงานและความผูกพันองค์การของพยาบาลเพื่อที่จะพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128 คน พบว่า พยาบาลที่มีความผูกพันองค์การในระดับสูงจะเคยมีประสบการณ์ของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน และข้อเสนอเพิ่มเติมจากงานวิจัย คือ ความพึงพอใจภายในเกี่ยวกับงานและความผูกพันองค์การ ไม่ใช่องค์ประกอบที่ขึ้นแก้กันกับแรงจูงใจ สิ่งที่ควรให้ความสำคัญมากขึ้นก็คือ การให้

ไอซ์เซนเบอร์เกอร์และลามาสโตร (Eisenberger and LaMastro 1990) ได้ศึกษาถึงการสนับสนุนจากองค์การและความผูกพันองค์การ โดยศึกษาจากบุคคลอาชีพต่าง ๆ 6 อาชีพ คือ ครู โรงเรียนมัธยมศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัย เสมียน พนักงานผลิตรายชั่วโมง ตัวแทนประกันภัย

และตำรวจ โดยวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของความผูกพันองค์กรกับการรับรู้ความถี่ของ
สนับสนุนขององค์กรในด้านต่าง ๆ พบว่ารายได้ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคง
และความสัมพันธ์กับผู้อื่นกับปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรและยังพบอีกว่าความ
ผูกพันองค์กรยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอดุสาหะในการทำงานและความคิดสร้างสรรค์
ในสิ่งใหม่

เคย์ทเซอร์ (Kreitzer 1990) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการมีส่วนร่วมในการ
ตัดสินใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กรในโรงพยาบาล
และคลินิกของมหาวิทยาลัยที่มินนิโซต้า พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร
ของพยาบาลในโรงพยาบาลและคลินิกที่มินนิโซต้า

ดอร์นสไตน์ และ มาตาโล (Dornstein and Matalow 1989) ได้ศึกษาทหารอิสราเอล
จำนวน 250 คน พบว่างานที่มีลักษณะสำคัญน่าสนใจ ความมีอิสระในองค์กร มีความสัมพันธ์
ต่อความผูกพันองค์กร

กลิสซัน (Glission 1988) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานบริการในองค์กรแห่งหนึ่ง มีจำนวนกลุ่มเป้าหมาย 319 คน จากการศึกษา
พบว่า การรับรู้ในลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

เวลส์และลาวาน (Welsh and Iavan 1981) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ
ผูกพันองค์กร ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมทางวิชาชีพของนักเทคนิค นัก
บริหารและเจ้าหน้าที่การแพทย์ พบว่า อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาลมี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การออกแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การออกแบบวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้พนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นหน่วยวิเคราะห์ ดำเนินการวิจัยตามกระบวนการวิจัยและระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 13 สาขา รวมทั้งสิ้น 2,334 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารธนชาติ ณ สิ้นเดือนเมษายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ Taro Yamane (Yamane 1973 : 727,1088) โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ .05 ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ .05)

แทนค่า

$$n = \frac{2,334}{1 + (2,334 \times .05^2)}$$

$$= 341.48$$

จากการคำนวณพบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 342 คน เพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จึงสำรองไว้ 5% ($342 \times 5\% = 18$) เพราะฉะนั้นจึงตั้งสำรองแบบสอบถามไว้ 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 360 คน

2.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability Sampling) ดังนี้ (สุธรรม รัตนโชติ 2551:87-96)

การแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นหลายชั้น ในแต่ละชั้นมีจำนวนประชากรแตกต่างกัน และภายในชั้นคล้ายกัน (Similarity) เป็นกลุ่มประชากรที่มีหน่วยของประชากรเป็นเนื้อเดียวกัน (Homogeneity)

การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เมื่อผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานภายในแล้วใช้วิธีจับสลากแบบไม่ใส่คืน ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรทั้งหมดกับจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) มีวิธีการหาดังต่อไปนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 5 การสุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ฝ่ายงาน	ประชากร	ตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
สายตรวจสอบภายใน	95	95(360/2,334)	15
สายการบัญชีและการเงิน	230	230(360/2,334)	35
สายบริหารความเสี่ยง	283	283(360/2,334)	44
สายพัฒนาธุรกิจและการตลาด	157	157(360/2,334)	24
สายบัตรเครดิตและเอทีเอ็ม	150	150(360/2,334)	23
สายบริหารทรัพยากรบุคคล	90	90(360/2,334)	14
สายสื่อสารและบริหารแบรนด์	56	56(360/2,334)	9
สายสนับสนุนงานสาขา	300	300(360/2,334)	46
สายสนับสนุนธุรกิจ	226	226(360/2,334)	35
สายธุรกิจปริวรรต	117	117(360/2,334)	18
สายบริหารเงินและตลาดทุน	272	272(360/2,334)	42
สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	205	205(360/2,334)	32
สายบริหารสินทรัพย์และกฎหมาย	150	150(360/2,334)	23
รวม	2,334		360

ที่มา : ธนาคารธนชาติ, รายงานประจำปีธนาคารธนชาติ. (กรุงเทพฯ: สยามเอ็มแอนด์บีพับลิชชิง, 2553), 16.

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประกอบด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิด

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร พูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ ให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจน

5. ในเบื้องต้นข้อคำถามที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 95 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก (positive) จำนวน 74 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ (negative) จำนวน 21 ข้อ ได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงาน จำนวน 3 ท่าน ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อคำถามเพื่อให้ข้อคำถามเป็นเหตุการณ์ปัจจุบันมากที่สุด ข้อคำถามที่ได้หลังจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบแล้วคงเหลือ 80 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก (positive) จำนวน 62 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ (negative) จำนวน 18 ข้อ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประกอบด้วย

5.1 คุณ ธีระเดช รัตนบุรณธ์ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการอาวุโส ฝ่ายบัญชี

5.2 คุณ ศศิธร พงศ์เผ่าไทย ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย ฝ่ายบัญชี

5.3 คุณ ชีวิน มังกรพันธุ์ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

6. นำข้อคำถามที่ได้ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

7. นำข้อคำถามที่ได้ไปหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ด้านเนื้อหาและภาษา ค่าที่ได้แต่ละข้อคำถามจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถามในการวิจัย (รายละเอียดตามผนวก ข) ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านประกอบด้วย

7.1 รศ. ดร. สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร

7.2 ดร. นพดล เหลืองภิรมย์ อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร

7.3 คุณ นนทชา วงโรจน์ รองผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานธนาคารธนชาติ สำนักงานใหญ่ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง ประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ค่าที่ได้จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 จึงถือได้ว่าเป็นข้อคำถามที่ดียอมรับได้ ส่วนข้อคำถามที่ค่าไม่ถึง 0.70 นั้นจะต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ของข้อคำถาม (รายละเอียดตามผนวก ข)

9. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อแจกจ่ายให้กลุ่มเป้าหมาย

แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม รวม 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมกรทำความดี พฤติกรรมกรมีความสำนึกในหน้าที่ตามแนวคิดของ Organ et al. (1986,2006) ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามของน้ำอ้อย สท้านไพท (2547) และ ชุตินา มาลัย (2552) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale (Rensis Likert 1967:201-204) โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 5 ระดับ โดยมีวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.40 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก (positive) จำนวน 18 ข้อ และข้อ
 คำถามเชิงลบ (negative) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4, 8, 9, 13, 17, 22 และ 23

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาต
 จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้แก่ ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ด้านความเต็มใจ
 ท่วมเทปฏิบัติงาน ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดีตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1997) ผู้วิจัย
 ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบประเมินผลงานพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน),
 กิตติมาภรณ์ นิลนิยม และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale (Rensis
 Likert 1967:201-204) โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
 โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 5 ระดับ
 โดยมีวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.40 ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก (positive) จำนวน 11 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ (negative) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,6,10 และ 11

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน มีอิสระในการทำงาน และความมั่นคงในงาน ตามแนวคิดของ Herzberg et al. (1954) ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาคำถามจาก ริชาร์ด เอฟ เกอร์สัน (1993) แปลโดยพิพัฒน์ ก้องกิจกุล, กุลปรีชา กสิบุตร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale (Rensis Likert 1967:201-204) โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 5 ระดับ โดยมีวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 - 3.40 ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก (positive) จำนวน 31 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ (negative) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15, 21, 24, 32 และ 34

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยมีคุณภาพขึ้น โดยไปทำการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Content validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง เพื่อให้อ่านเข้าใจง่ายและรัดกุม

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและได้รับการแก้ไขปรับปรุงแล้วจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากขึ้น โดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามโดยใช้สูตร Item-Objective Congruence Index: IOC (สุวิมล ติรกันันท์ อ้างถึงในเอกสารประกอบการบรรยายระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ 2553:139) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

R = ผลรวมของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

ค่า IOC มีค่า +1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาอย่างแน่นอน

มีค่า 0 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่แน่ใจว่าจะสอดคล้องกับเนื้อหา

มีค่า -1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

ข้อคำถามที่ดีนั้นควรมีค่า IOC ใกล้กับ 1 มากที่สุด ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยจึงเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถามในการวิจัยในครั้งนี้

2. ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนแล้ว ตรวจสอบแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS คำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 จึงถือว่าเป็นขั้นต้นที่ยอมรับได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและหาความเชื่อมั่นและทำการแก้ไขปรับปรุงแล้ว จึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเองและผู้ช่วยวิจัย พร้อมทั้งรอรับแบบสอบถามกลับ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมโดยค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ บทความ วารสาร เว็บไซต์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /FW (Statistical package of the social science/for window) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test , F-test ในรูปของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง (differences) และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของสถานภาพส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (สุธรรม รัตน โขติ 2551:63-65)

3. สร้างตัวแบบความสัมพันธ์และหาค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ความผูกพันขององค์กร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson

4. เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลของตัวแปร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 - 4 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เป็นดัชนีในการแบ่งระดับการประเมินซึ่งกำหนดเป็น (Rating Scale) 5 ระดับ และในแต่ละระดับมีค่าพิสัยที่ได้จากการคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จึงวิเคราะห์ช่วงของคะแนนและแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้พนักงาน ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นหน่วยวิเคราะห์ ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 360 ชุด ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS นำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ของตัวแปรอิสระ
2. วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
3. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง
4. สร้างตัวแบบความสัมพันธ์และหาค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
5. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. วิเคราะห์ความถี่ ร้อยละของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันองค์กร ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแสดงค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของตัวแปรอิสระ

สถานภาพส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	141	39.17
	หญิง	219	60.83
	รวม	360	100.00
อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.61
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	31.11
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	41.67

ตารางที่ 6 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล (ต่อ)		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	23.61
	รวม	360	100.00
อายุงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	33.61
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	41.67
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	21.11
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.61
	รวม	360	100.00
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.67
	ปริญญาตรี	309	85.83
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	12.50
	รวม	360	100.00
พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ		จำนวน	ร้อยละ
เต็มใจให้ คำแนะนำ ช่วยเหลือพนักงาน ใหม่	น้อยที่สุด	0	0.00
	น้อย	6	1.67
	ไม่แน่ใจ	55	15.28
	มาก	184	51.11
	มากที่สุด	115	31.94
	รวม	360	100.00
ท่านมักจะ ช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงานที่ทำงาน ไม่ทัน	น้อยที่สุด	3	.83
	น้อย	10	2.78
	ไม่แน่ใจ	65	18.06
	มาก	198	55.00
	มากที่สุด	84	23.33
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ		จำนวน	ร้อยละ
ให้ความช่วยเหลือเพื่อน	น้อยที่สุด	0	0.00
	น้อย	8	2.22
ร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	ไม่แน่ใจ	40	11.11
	มาก	207	57.50
	มากที่สุด	105	29.17
	รวม	360	100.00
ไม่ชอบปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน	น้อยที่สุด	15	4.17
	น้อย	59	16.39
	ไม่แน่ใจ	104	28.89
	มาก	100	27.78
	มากที่สุด	82	22.78
	รวม	360	100.00
ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	น้อยที่สุด	11	3.06
	น้อย	22	6.11
	ไม่แน่ใจ	104	28.89
	มาก	154	42.78
	มากที่สุด	69	19.17
	รวม	360	100.00
พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น		จำนวน	ร้อยละ
สร้างระบบการทำงานเพื่อไม่ให้กระทบกับผู้อื่น	น้อยที่สุด	2	.56
	น้อย	15	4.17
	ไม่แน่ใจ	46	12.78
	มาก	206	57.22
	มากที่สุด	91	25.28
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น		จำนวน	ร้อยละ
คำนึงเสมอว่า การทำงานของ ตนเองจะส่งผล กระทบต่อเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	10	2.78
	น้อย	46	12.78
	ไม่แน่ใจ	85	23.61
	มาก	169	46.94
	มากที่สุด	50	13.89
	รวม	360	100.00
มักวิจารณ์เพื่อน ร่วมงานที่ทำงาน ผิดพลาด	น้อยที่สุด	2	.56
	น้อย	16	4.44
	ไม่แน่ใจ	49	13.61
	มาก	122	33.89
	มากที่สุด	171	47.50
	รวม	360	100.00
โกรธเมื่อเพื่อน ร่วมงานไม่เห็น ด้วยกับความ คิดเห็น	น้อยที่สุด	4	1.11
	น้อย	10	2.78
	ไม่แน่ใจ	63	17.50
	มาก	117	32.50
	มากที่สุด	166	46.11
	รวม	360	100.00
เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดปัญหา ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	12	3.33
	น้อย	61	16.94
	ไม่แน่ใจ	180	50.00
	มาก	89	24.72
	มากที่สุด	18	5.00
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

พฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา		จำนวน	ร้อยละ
เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับงานที่ท่านจะนำมาแก้ไขโดยไม่รู้สึกท้อแท้	น้อยที่สุด	0	0.00
	น้อย	9	2.50
	ไม่แน่ใจ	68	18.89
	มาก	202	56.11
	มากที่สุด	81	22.50
	รวม	360	100.00
มีความอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	น้อยที่สุด	2	.56
	น้อย	31	8.61
	ไม่แน่ใจ	74	20.56
	มาก	183	50.83
	มากที่สุด	70	19.44
	รวม	360	100.00
ได้รับงานที่ไม่ใช่งานหลัก ท่านจะรู้สึกไม่พอใจ	น้อยที่สุด	5	1.39
	น้อย	52	14.44
	ไม่แน่ใจ	69	19.17
	มาก	147	40.83
	มากที่สุด	87	24.17
	รวม	360	100.00
แม้มีสิ่งรอบข้างมารบกวนท่านก็จะพยายามทำงานต่อให้สำเร็จ	น้อยที่สุด	1	.28
	น้อย	6	1.67
	ไม่แน่ใจ	39	10.83
	มาก	208	57.78
	มากที่สุด	106	29.44
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

พฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา		จำนวน	ร้อยละ
บางครั้งงานของ พยายามทำงานต่อ ให้สำเร็จ	น้อยที่สุด	0	0.00
	มาก	203	56.39
	มากที่สุด	128	35.56
	รวม	360	100.00
พฤติกรรมการณ์ทำความดี		จำนวน	ร้อยละ
ท่านให้คำแนะนำที่ สร้างสรรค์เกี่ยวกับ การปรับปรุงการ ทำงานกับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	2	.56
	น้อย	8	2.22
	ไม่แน่ใจ	72	20.00
	มาก	185	51.39
	มากที่สุด	93	25.83
	รวม	360	100.00
ท่านไม่เคยร่วม กิจกรรมต่าง ๆ ของ ธนาคารเลย	น้อยที่สุด	7	1.94
	น้อย	29	8.06
	ไม่แน่ใจ	100	27.78
	มาก	115	31.94
	มากที่สุด	109	30.28
	รวม	360	100.00
ท่านสนใจข่าวความ เคลื่อนไหวของ ธนาคารเสมอ	น้อยที่สุด	6	1.67
	น้อย	16	4.44
	ไม่แน่ใจ	41	11.39
	มาก	176	48.89
	มากที่สุด	121	33.61
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

พฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา		จำนวน	ร้อยละ
อาสาช่วยเหลือ และสร้างภาพลักษณ์ ให้กับธนาคาร อาสาช่วยเหลือ	น้อยที่สุด	4	1.11
	น้อย	21	5.83
	ไม่แน่ใจ	96	26.67
	น้อยที่สุด	4	1.11
	มาก	163	45.28
	มากที่สุด	76	21.11
	รวม	360	100.00
ตั้งใจปรับปรุงการ ทำงานมากกว่าที่จะ วิจารณ์	น้อยที่สุด	2	.56
	น้อย	8	2.22
	ไม่แน่ใจ	45	12.50
	มาก	213	59.17
	มากที่สุด	92	25.56
	รวม	360	100.00
พฤติกรรมการณ์มีความสำนึกในหน้าที่		จำนวน	ร้อยละ
ใช้อุปกรณ์ สำนักงานด้วย ความระมัดระวัง คุ้มค่า	น้อยที่สุด	1	.28
	น้อย	9	2.50
	ไม่แน่ใจ	40	11.11
	มาก	201	55.83
	มากที่สุด	109	30.28
	รวม	360	100.00
ทำงานในวันหยุด ท่านมักจะมาช้า กว่าเวลาที่กำหนด	น้อยที่สุด	8	2.22
	น้อย	19	5.28
	ไม่แน่ใจ	58	16.11
	มาก	104	28.89
	มากที่สุด	171	47.50
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

พฤติกรรมการณ์มีความสำนึกในหน้าที่		จำนวน	ร้อยละ
ทำงานเหมือน งานยุ่งเพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับ งานเพิ่ม	น้อยที่สุด	1	.28
	น้อย	21	5.83
	ไม่แน่ใจ	30	8.33
	มาก	136	37.78
	น้อยที่สุด	1	.28
	มากที่สุด	172	47.78
	รวม	360	100.00
ถ้างานยังไม่เสร็จ ท่านเต็มใจทำงาน ต่อ โดยไม่ขอ รับเงินค่าล่วงเวลา	น้อยที่สุด	34	9.44
	น้อย	33	9.17
	ไม่แน่ใจ	124	34.44
	มาก	120	33.33
	มากที่สุด	49	13.61
	รวม	360	100.00
ปฏิบัติงานเพื่อ ตอบแทนบุญคุณ ของธนาคาร	น้อยที่สุด	16	4.44
	น้อย	39	10.83
	ไม่แน่ใจ	125	34.72
	มาก	128	35.56
	มากที่สุด	52	14.44
	รวม	360	100.00
ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร		จำนวน	ร้อยละ
ท่านมักพูดถึง ด้านลบของ ธนาคาร	น้อยที่สุด	3	.83
	น้อย	14	3.89
	ไม่แน่ใจ	30	8.33

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร		จำนวน	ร้อยละ
	มาก	125	34.72
	มากที่สุด	188	52.22
	รวม	360	100.00
ทุกคนในหน่วยงาน รู้จักท่าน และไว้วางใจ	น้อยที่สุด	12	3.33
	น้อย	11	3.06
	ไม่แน่ใจ	159	44.17
	มาก	126	35.00
	มากที่สุด	52	14.44
รวม	360	100.00	
เต็มใจให้ความ ร่วมมือใน กิจกรรมของ ธนาคาร	น้อยที่สุด	1	.28
	น้อย	7	1.94
	ไม่แน่ใจ	61	16.94
	มาก	211	58.61
	มากที่สุด	80	22.22
	รวม	360	100.00
พนักงานใน หน่วยงานรักใคร่ กลมเกลียวกัน	น้อยที่สุด	10	2.78
	น้อย	9	2.50
	ไม่แน่ใจ	133	36.94
	มาก	144	40.00
	มากที่สุด	64	17.78
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร		จำนวน	ร้อยละ
รู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งของ ธนาคาร	น้อยที่สุด	4	1.11
	น้อย	11	3.06
	ไม่แน่ใจ	80	22.22
	มาก	177	49.17
	มากที่สุด	88	24.44
	รวม	360	100.00
ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน		จำนวน	ร้อยละ
รู้สึกถึงเลที่จะ ทำงานในฐานะ ตัวแทนของ ธนาคาร	น้อยที่สุด	13	3.61
	น้อย	46	12.78
	ไม่แน่ใจ	67	18.61
	มาก	127	35.28
	มากที่สุด	107	29.72
	รวม	360	100.00
พร้อมเสมอที่จะ ทำทุกอย่างเพื่อ ความก้าวหน้า	น้อยที่สุด	3	.83
	น้อย	6	1.67
	ไม่แน่ใจ	54	15.00
	มาก	181	50.28
	มากที่สุด	116	32.22
	รวม	360	100.00
ทุ่มเทให้กับงานที่ ได้มอบหมาย เต็มที่ทุกครั้ง	น้อยที่สุด	5	1.39
	น้อย	3	.83
	ไม่แน่ใจ	35	9.72
	มาก	190	52.78
	มากที่สุด	127	35.28
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน		จำนวน	ร้อยละ
เต็มใจอุทิศตน เพื่อให้งานเสร็จ ตามเป้าหมาย	น้อยที่สุด	5	1.39
	น้อย	5	1.39
	ไม่แน่ใจ	26	7.22
	มาก	191	53.06
	มากที่สุด	133	36.94
	รวม	360	100.00
ธนาคารไม่ใช่ ของท่านจึง ทำงานไปวัน ๆ	น้อยที่สุด	9	2.50
	น้อย	17	4.72
	ไม่แน่ใจ	38	10.56
	มาก	106	29.44
	มากที่สุด	190	52.78
	รวม	360	100.00
ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี		จำนวน	ร้อยละ
ตัดสินใจทำงาน ที่นี้เป็นการ ตัดสินใจที่ ผิดพลาด	น้อยที่สุด	12	3.33
	น้อย	16	4.44
	ไม่แน่ใจ	61	16.94
	มาก	94	26.11
	มากที่สุด	177	49.17
	รวม	360	100.00
ยินดีที่จะ เปลี่ยนแปลง หน้าที่ความ รับผิดชอบ	น้อยที่สุด	9	2.50
	น้อย	23	6.39
	ไม่แน่ใจ	124	34.44
	มาก	147	40.83
	มากที่สุด	57	15.83
	รวม	360	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี		จำนวน	ร้อยละ
ทำงานนานรู้สึก ผูกพันกับ ธนาคารมากขึ้น	น้อยที่สุด	3	.83
	น้อย	18	5.00
	ไม่แน่ใจ	53	14.72
	มาก	189	52.50
	มากที่สุด	97	26.94
	รวม	360	100.00
ภูมิใจที่จะบอก กับผู้อื่นว่าเป็น พนักงานที่นี่	น้อยที่สุด	4	1.11
	น้อย	9	2.50
	ไม่แน่ใจ	54	15.00
	มาก	169	46.94
	มากที่สุด	124	34.44
	รวม	360	100.00
ทำงานที่ธนาคาร นี้ตราบเท่าที่ ธนาคารคงอยู่	น้อยที่สุด	7	1.94
	น้อย	7	1.94
	ไม่แน่ใจ	92	25.56
	มาก	143	39.72
	มากที่สุด	111	30.83
	รวม	360	100.00

จากตารางที่ 6 สถานภาพส่วนบุคคล จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 เพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.17

อายุ พบว่า อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 รองลงมาอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 อันดับสุดท้ายอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61

อายุงาน พบว่าอายุงานระหว่าง 11 – 20 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาอายุงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 รองลงมาอายุงานระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 อันดับสุดท้ายอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61

การศึกษา พบว่า ระดับปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 85.83 รองลงมา การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อันดับสุดท้ายการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1.1 เต็มใจให้คำแนะนำช่วยเหลือพนักงานใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนน ระดับมาก จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 รองลงมา เลือกระดับมากที่สุด จำนวน 115 คน คิด เป็น 31.94 รองลงมาเลือกไม่แน่ใจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.28 อันดับสุดท้ายเลือกระดับ น้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

1.2 ท่านมักช่วยเหลือเพื่อร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนน ระดับมาก จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา เลือกระดับมากที่สุด จำนวน 84 คน คิด เป็นร้อยละ 23.33 รองลงมาเลือกไม่แน่ใจ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.06 รองลงมาเลือกระดับ น้อย จำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 2.78 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ .83

1.3 ให้ความช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา เลือกระดับมาก ที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมาเลือกไม่แน่ใจ จำนวน 40 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.11 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22

1.4 ไม่ชอบปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้ คะแนนระดับไม่แน่ใจ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89 รองลงมา เลือกระดับมาก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาเลือกระดับมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 รองลงมาเลือกระดับน้อย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.39 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

1.5 ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนน ระดับมาก จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78 รองลงมาเลือกไม่แน่ใจ จำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.89 รองลงมาเลือกระดับมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 รองลงมา เลือก

ระดับน้อย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.11 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

2.1 สร้างระบบการทำงานเพื่อไม่ให้กระทบกับผู้อื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 57.22 รองลงมาเลือกระดับมากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.28 รองลงมาเลือกไม่แน่ใจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.78 รองลงมาเลือกระดับน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .56

2.2 คำนึงเสมอว่าการทำงานของตนเองจะส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.94 รองลงมาเลือกไม่แน่ใจ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 รองลงมาเลือกระดับมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 รองลงมาเลือกระดับน้อย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.78 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78

2.3 มักวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาระดับมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.89 รองลงมาเลือกไม่แน่ใจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.61 รองลงมาเลือกระดับน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .56

2.4 โกรธเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนอันดับมากที่สุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.11 รองลงมาระดับมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเลือกไม่แน่ใจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมาเลือกระดับน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11

2.5 เป็นผู้ไกลเกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนไม่แน่ใจ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาระดับมาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 รองลงมาเลือกระดับน้อย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.94 รองลงมาเลือกระดับมากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 เมื่อถูกดำเนินคดีเกี่ยวกับงาน ท่านจะนำมาแก้ไขโดยไม่รู้สึกท้อแท้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนมาก จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 56.11 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

3.2 มีความอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 50.83 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.56 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44 รองลงมาเลือกระดับน้อย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.61 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .56

3.3 ได้รับงานที่ไม่ใช่งานหลัก ท่านจะรู้สึกไม่พอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 รองลงมาเลือกระดับน้อย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.44 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39

3.4 แม้มีสิ่งรอบข้างมารบกวนการทำงาน ท่านก็จะพยายามทำงานต่อให้สำเร็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.44 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 รองลงมาอันดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .28

3.5 บางครั้งงานของท่านจะมีอุปสรรคบ้างท่านจะพยายามทำงานต่อให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 56.39 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .56

4. พฤติกรรมการทำความดี จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

4.1 ท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.39 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .56

4.2 ท่านไม่เคยร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารเลย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.94 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 อันดับสุดท้ายเลือกในระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94

4.3 สนใจข่าวความเคลื่อนไหวของธนาคารเสมอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 อันดับสุดท้ายเลือกในระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

4.4 อาสาช่วยเหลือและสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 อันดับสุดท้ายเลือกในระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11

4.5 ตั้งใจปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 59.17 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 อันดับสุดท้ายเลือกในระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .56

5. พฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่ จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

5.1 ใช้อุปกรณ์สำนักงานด้วยความระมัดระวัง คำนึงค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.83 รองลงมาในระดับมากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อันดับสุดท้ายเลือกในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .28

5.2 ทำงานในวันหยุดท่านมักจะมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.28 อันดับสุดท้ายเลือกในระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22

5.3 ทำงานเหมือนงานยุ่งเพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 47.78 รองลงมาในระดับมาก จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 รองลงมาในระดับน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 อันดับสุดท้ายเลือกในระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .28

5.4 ถ้างานยังไม่เสร็จท่านเต็มใจทำงานต่อ โดยไม่ขอรับเงินค่าล่วงเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับไม่แน่ใจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 รองลงมาระดับมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.61 รองลงมาระดับน้อยที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.44 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17

5.5 ปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนบุญคุณของธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับระดับมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 รองลงมาระดับไม่แน่ใจ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34.72 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.44 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44

ความผูกพันองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1.1 ท่านมักพูดถึงด้านลบของธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 52.22 รองลงมาระดับมาก จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34.72 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .83

1.2 ทุกคนในหน่วยงานรู้จักท่านและไว้วางใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับไม่แน่ใจ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 รองลงมาระดับมาก จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.44 รองลงมาระดับน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06

1.3 เต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมของธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 58.61 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.94 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .28

1.4 พนักงานในหน่วยงานรักใคร่กลมเกลียวกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.94 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 รองลงมาระดับน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

1.5 รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 49.17 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11

2. ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

2.1 รู้สึกถึงสิ่งที่จะทำงานในฐานะตัวแทนของธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.28 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.72 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.61 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.78 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61

2.2 พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.28 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .83

2.3 ทุ่มเทให้กับงานที่ได้มอบหมายเต็มที่ทุกครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.28 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.72 รองลงมาระดับน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .83

2.4 เต็มใจอุทิศตนเพื่อให้งานเสร็จตามเป้าหมาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 53.06 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.94 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.22 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยและน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 เท่ากัน

2.5 ธนาคารไม่ใช่ของท่านจึงทำงานไปวัน ๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78 รองลงมาระดับมาก จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.44 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.72 อันดับสุดท้ายเลือกระดับน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

3. ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี จำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 ตัดสินใจทำงานที่นี้เป็น การตัดสินใจที่ผิดพลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมากที่สุด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 49.17 รองลงมาระดับมาก จำนวน 94 คน

คิดเป็นร้อยละ 26.11 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.94 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 อันดับสุดท้ายเลือกกระดับน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

3.2 ยินดีที่จะเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.39 อันดับสุดท้ายเลือกกระดับน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

3.3 ทำงานนานรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.94 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.72 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 อันดับสุดท้ายเลือกกระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .83

3.4 ภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานที่นี่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.94 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อันดับสุดท้ายเลือกกระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11

3.5 ทำงานที่ธนาคารนี้ดีราบเท่าที่ธนาคารคงอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกให้คะแนนระดับมาก จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 39.72 รองลงมาระดับมากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมาไม่แน่ใจ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 อันดับสุดท้ายเลือกกระดับน้อยและน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 เท่ากัน

2. วิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2.1 วิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 7 ระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

n = 360

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	\bar{X}	S.D	ระดับการเป็นสมาชิกที่ดี
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	3.90	.44	มาก
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ			
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือโดยรวม	3.88	.56	มาก
เต็มใจให้คำแนะนำ ช่วยเหลือพนักงานใหม่	4.13	.72	มาก
ท่านมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน	3.97	.78	มาก
การให้ความช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน	4.14	.69	มาก
ไม่ชอบปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน	1.54	.59	น้อยที่สุด
ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	3.69	.95	มาก
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น			
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยรวม	3.83	.49	มาก
สร้างระบบการทำงานเพื่อไม่ให้กระทบกับผู้อื่น	4.03	.77	มาก
คำนึงเสมอว่าการทำงานของตนเองจะส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	3.56	.97	มาก
มักวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด	1.51	.56	น้อยที่สุด
โกรธเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็น	1.56	.58	น้อยที่สุด
เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.11	.86	ปานกลาง
3. พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา			
พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาโดยรวม	3.98	.56	มาก
เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับงาน ท่านจะนำมาแก้ไขโดยไม่รู้สึกท้อแท้	3.99	.72	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

n =360

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับการเป็นสมาชิกที่ดี
มีน้ำใจนักกีฬาต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.80	.87	มาก
ได้รับงานที่ไม่ใช่งานหลัก ท่านจะรู้สึกไม่พอใจ	1.51	.56	น้อยที่สุด
แม้มีสิ่งรบกวนขวางมารบกวนการทำงาน ท่านก็จะพยายามทำงานต่อให้สำเร็จ	4.14	.69	มาก
บางครั้งงานของท่านจะมีอุปสรรคบ้างท่านจะพยายามทำงานต่อให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ	4.27	.62	มากที่สุด
4. พฤติกรรมการทำความดี			
พฤติกรรมการทำความดีโดยรวม	3.95	.61	มาก
ท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.00	.77	มาก
ท่านไม่เคยร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารเลย	1.63	.66	น้อยที่สุด
สนใจข่าวความเคลื่อนไหวของธนาคารเสมอ	4.08	.88	มาก
อาสาช่วยเหลือและสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคาร	3.79	.88	มาก
ตั้งใจปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์	4.07	.72	มาก
5. พฤติกรรมมีความสำนึกในหน้าที่			
พฤติกรรมมีความสำนึกในหน้าที่โดยรวม	3.86	.56	มาก
ใช้อุปกรณ์สำนักงานด้วยความระมัดระวัง คำนึงค่า	4.13	.72	มาก
ทำงานในวันหยุดท่านมักจะมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด	3.06	1.54	ปานกลาง
ทำงานเหมือนงานยุ่งเพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม	1.54	.59	น้อยที่สุด
ถ้างานยังไม่เสร็จท่านเต็มใจทำงานต่อ โดยไม่ขอรับเงินค่าล่วงเวลา	3.33	1.12	ปานกลาง
ปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนบุญคุณของธนาคาร	3.45	1.01	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน พบว่า

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า การให้ความช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.14 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ท่านมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันมีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ระดับมาก อันดับสุดท้าย ไม่ชอบปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน มีค่าเฉลี่ย 1.54 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก สร้างระบบการทำงานเพื่อไม่ให้กระทบกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับความมาก รองลงมา คำนึงเสมอว่าการทำงานของตนเองจะส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิด ปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา โกรธเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 1.56 อยู่ในระดับน้อยที่สุด อันดับสุดท้าย มักวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 1.51 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬาโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกพบว่าอันดับแรก แม้มีอุปสรรคท่านจะพยายามทำงานต่อให้เสร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา แม้มีสิ่งรอบข้างมารบกวนท่านจะทำงานให้เสร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เมื่อถูกคำหยาบเกี่ยวกับงานท่านจะนำมาแก้ไข โดยไม่รู้สึกรำคาญ มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีน้ำใจนักกีฬาต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย ได้รับงานที่ไม่ใช่งานหลัก ท่านจะรู้สึกไม่พอใจ มีค่าเฉลี่ย 1.51 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. พฤติกรรมการทำความดีโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก สนใจข่าวความเคลื่อนไหวของธนาคารเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตั้งใจปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก รองลงมา อาสาช่วยเหลือและสร้างภาพลักษณ์ให้กับธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย ท่านไม่เคยร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารเลย มีค่าเฉลี่ย 1.63 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. พฤติกรรมที่มีความสำนึกในหน้าที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก ใช้อุปกรณ์สำนักงานด้วยความระมัดระวัง คำนึงค่า มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนบุญคุณของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ถ้างานยังไม่เสร็จท่านเต็มใจที่จะทำงานต่อ โดยไม่ขอรับเงินค่าล่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ทำงานในวันหยุดท่านมักจะมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.06

อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสุดท้าย ทำงานเหมือนงานยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับเงินเพิ่ม มีค่าเฉลี่ย 1.54 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุป พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก พนักงานจะพยายามทำงานต่อให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ แม้ในบางครั้งการทำงานจะต้องพบกับอุปสรรคบ้างก็ตาม อยู่ในด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ซึ่งมีระดับมากที่สุด รองลงมา แม้มีสิ่งรบกวนขวางมารบกวนการทำงาน ท่านก็จะทำงานต่อให้สำเร็จ มีระดับมากอยู่ในด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาเช่นกัน และ การให้ความช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน มีระดับมาก เท่ากันกับด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาแต่อยู่ในด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ส่วนในพฤติกรรมด้านอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุก ๆ ด้าน

2.2 วิเคราะห์ความผูกพันองค์กร

ตารางที่ 8 ระดับความผูกพันองค์กร

n = 360

ความผูกพันองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับความผูกพันองค์กร
ความผูกพันองค์กรโดยรวม	3.99	.53	มาก
1. ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร			
ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรโดยรวม	3.90	.58	มาก
ท่านมักพูดถึงด้านลบของธนาคาร	1.52	.56	น้อยที่สุด
ทุกคนในหน่วยงานรู้จักท่านและไว้วางใจ	3.54	.89	มาก
เต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมของธนาคาร	4.01	.70	มาก
พนักงานในหน่วยงานรักใคร่กลมเกลียวกัน	3.68	.89	มาก
รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร	3.93	.83	มาก
2. ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน			
ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานโดยรวม	4.11	.66	มาก
รู้สึกล้าเลที่จะทำงานในฐานะตัวแทนของธนาคาร	1.73	.90	น้อยที่สุด
พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้า	4.11	.78	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

n = 360

ความผูกพันองค์กร	\bar{x}	S.D	ระดับความผูกพันองค์กร
ทุ่มเทให้กับงานที่ได้มอบหมายเต็มที่ทุกครั้ง	4.20	.76	มาก
ทุ่มเทให้กับงานที่ได้มอบหมายเต็มที่ทุกครั้ง	4.20	.76	มาก
เต็มใจอุทิศตนเพื่อให้งานเสร็จตามเป้าหมาย	4.23	.76	มากที่สุด
ธนาคารไม่ใช่ของท่านจึงทำงานไปวัน ๆ	1.50	.64	น้อยที่สุด
3. ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี			
ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดีโดยรวม	3.96	.59	มาก
ตัดสินใจทำงานที่นี้เป็น การตัดสินใจที่ผิดพลาด	1.65	.61	น้อยที่สุด
ยินดีที่จะเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.61	.91	มาก
ทำงานนานรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น	4.00	.83	มาก
ภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานที่นี่	4.11	.83	มาก
ทำงานที่ธนาคารนี้ตราบเท่าที่ธนาคารคงอยู่	3.96	.90	มาก

จากตารางที่ 8 ความผูกพันองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน พบว่า

1. ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก เต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับมาก รองลงมา รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก รองลงมา พนักงานให้หน่วยงานรักใคร่กลมเกลียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ทุกคนในหน่วยงานรู้จักท่านและไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย ท่านมักพูดถึงด้านลบของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 1.52 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก เต็มใจอุทิศตนเพื่อให้งานเสร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายเต็มที่ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก รองลงมา พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก รองลงมา รู้สึกถึงสิ่งที่ทำงานในฐานะตัวแทนของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 1.73 อยู่ในระดับน้อยที่สุด อันดับสุดท้าย ธนาคารไม่ใช่ของท่านจึงทำงานไปวัน ๆ มีค่าเฉลี่ย 1.50 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดีโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก ภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานที่นี่ มีค่าเฉลี่ย 4.11 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ทำงานนานรู้สึกผูกพันองค์กรมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ทำงานที่ธนาคารนี้ตราบเท่าที่ธนาคารคงอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ยินดีที่จะเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.61 อยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้าย การตัดสินใจทำงานที่นี่เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่าน มีค่าเฉลี่ย 1.65 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุป ความผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก พนักงานเต็มใจอุทิศตนเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย มีระดับมากที่สุด อยู่ในด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน รองลงมาเป็นด้านความรู้สึกรักเป็นหนึ่งเดียว กับด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี มีระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงว่า พนักงานมีจิตสำนึกที่จะทำงานเพื่อองค์กร ต้องการเห็นความสำเร็จขององค์กรจึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร

2.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวม

ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) ความสำเร็จในงาน 3) การได้รับการยอมรับ 4) ความรับผิดชอบในงาน 5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 6) เงินเดือนและสวัสดิการ 7) นโยบายและการบริหารงาน 8) การบังคับบัญชา 9) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 10) สภาพการทำงาน 11) มีอิสระในการทำงาน 12) ความมั่นคงในงาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง ดังนี้

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม

n = 360

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.36	.39	ปานกลาง
1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.03	.58	ปานกลาง
2. ความสำเร็จของงาน	3.92	.69	มาก
3. การได้รับการยอมรับ	3.21	.69	ปานกลาง
4. ความรับผิดชอบในงาน	3.81	.62	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

n = 360

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.26	.72	ปานกลาง
6. เงินเดือนและสวัสดิการ	2.74	1.05	ปานกลาง
7. นโยบายและการบริหารงาน	3.40	.75	ปานกลาง
8. การบังคับบัญชา	3.39	.61	ปานกลาง
9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.70	.75	มาก
10. สภาพการทำงาน	3.49	.82	มาก
11. มีอิสระในการทำงาน	2.96	.62	ปานกลาง
12. ความมั่นคงในงาน	3.39	.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก ความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านความรับผิดชอบในงานมีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านการบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน

n = 360

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม	3.03	.58	ปานกลาง
งานกระตุ้นใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน	3.77	.82	มาก
งานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ	3.33	1.06	ปานกลาง
งานนั้นมาก เกินกว่าที่จะปฏิบัติได้ตามกำหนด	3.00	1.04	ปานกลาง
2. ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความสำเร็จของงานโดยรวม	3.92	.69	มาก
คำแนะนำจากหัวหน้าทำให้งานเสร็จตามเป้าหมาย	3.76	.92	มาก
งานต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ	4.00	.79	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายสร้างความภูมิใจ	4.00	.86	มาก
3. ด้านการได้รับการยอมรับ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
การได้รับการยอมรับโดยรวม	3.21	.69	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงานปรึกษางานท่านอยู่บ่อย ๆ	3.39	.85	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงานมักหารือกับท่านก่อนปฏิบัติงาน	3.28	.84	ปานกลาง
ท่านมักจะถูกเสนอให้เป็นผู้นำกิจกรรมใหม่ ๆ	2.97	.89	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความรับผิดชอบในงานโดยรวม	3.81	.62	มาก
งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.51	.78	มาก
มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จโดยเร็ว	4.01	.69	มาก
งานที่รับผิดชอบสำคัญต่อธนาคาร	3.92	.81	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวม	3.26	.72	ปานกลาง
ได้รับการอบรมพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะ	3.34	1.06	ปานกลาง
ประเมินผลการทำงานและเลื่อนระดับอย่างยุติธรรม	3.05	1.03	ปานกลาง
ไม่เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่คาดหวังไว้	3.39	1.10	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
เงินเดือนและสวัสดิการโดยรวม	2.74	1.05	ปานกลาง
ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเบิกสวัสดิการ	2.66	1.11	ปานกลาง
พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ	3.02	1.89	ปานกลาง
พอใจกับการแบ่งจ่ายเงินเดือน เป็น 2 งวด	2.54	1.32	น้อย
7. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
นโยบายและการบริหารงานโดยรวม	3.40	.75	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ท่าน	3.39	.95	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามีอคติต่อผลงาน ทำให้ท่านท้อถอย	3.46	.96	มาก
พอใจในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	3.36	.89	ปานกลาง
8. ด้านการบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
การบังคับบัญชาโดยรวม	3.39	.61	ปานกลาง
เมื่องานมีปัญหา ท่านสามารถขอคำปรึกษาได้เสมอ	3.59	.87	มาก
ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความชอบอย่างยุติธรรม	3.33	.87	ปานกลาง
ข้อเสนอแนะมักไม่ได้รับพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา	3.24	.83	ปานกลาง
9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวม	3.70	.75	มาก
สามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวและการทำงาน ได้รับการช่วยเหลืออย่างดี	3.57	.94	มาก
พอใจในความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงาน	3.71	.80	มาก
มีความเป็นกันเอง มีน้ำใจและอัธยาศัย	3.83	.84	มาก
10. ด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
สภาพการทำงานโดยรวม	3.49	.82	มาก
มีอุปกรณ์ในการทำงานเพียงพอเหมาะสม	3.25	1.07	ปานกลาง
สถานที่ทำงานจัดเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ	3.73	.92	มาก
สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานช่วยให้ปฏิบัติงาน	3.50	1.03	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

11. ด้านมีอิสระในการทำงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
มีอิสระในการทำงานโดยรวม	2.96	.62	ปานกลาง
มีอิสระอย่างมากในการตัดสินใจปฏิบัติงาน	3.04	.93	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามักจะกำหนดแผนการทำงานให้ท่าน	2.76	1.01	ปานกลาง
มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงงานและสร้างสรรค์งานใหม่	3.08	.86	ปานกลาง
12. ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ความมั่นคงในงานโดยรวม	3.39	.50	ปานกลาง
รู้สึกไม่มั่นคงเมื่อได้เป็นสมาชิกของธนาคารนี้	3.15	1.12	ปานกลาง
อาจถูกโยกย้ายหรือถูกสับเปลี่ยนงานใหม่	3.50	.91	มาก
พอใจกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	3.52	.84	มาก

จากตารางที่ 10 วิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก งานกระตุ้นใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา งานนั้นมาก เกินกว่าที่จะปฏิบัติได้ตามกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางอันดับสุดท้าย งานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

2. ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก งานที่ได้รับมอบหมายสร้างความภูมิใจและงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้าย คำแนะนำจากหัวหน้าทำให้งานเสร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

3. ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรกที่พนักงานมีความพึงพอใจในงาน คือ เพื่อนร่วมงานปรึกษางานท่าน อยู่บ่อย ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา เพื่อนร่วมงานมักหาเรื่องกับท่านก่อนปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย ท่านมักจะถูกเสนอให้เป็นผู้นำกิจกรรมใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

4. ด้านความรับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา งานที่รับผิดชอบสำคัญต่อธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้าย งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก ไม่เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่คาดหวังไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน รองลงมา ได้รับการอบรมพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะ มีค่าเฉลี่ย 3.34 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย ประเมินผลการทำงานและเลื่อนระดับอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.05 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย พอใจกับการแบ่งจ่ายเงินเดือนเป็น 2 งวด มีค่าเฉลี่ย 2.54 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

7. ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก ผู้บังคับบัญชามีอคติต่อผลงาน ทำให้ท่านท้อถอย มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย พอใจในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

8. ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก เมื่องานมีปัญหา ท่านสามารถขอคำปรึกษาได้เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความชอบอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย ข้อเสนอแนะมักไม่ได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.24 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกออกพบว่า อันดับแรก มีความเป็นกันเอง มีน้ำใจ และอัธยาศัย มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา พอใจในความร่วมมือและช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับ

ความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้าย สามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวและการทำงานได้รับการช่วยเหลือ
 อย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

10. ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกออก
 พบว่า อันดับแรก สถานที่ทำงานจัดเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับ
 ความพึงพอใจมาก รองลงมา สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานจูงใจให้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับ
 ความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้าย มีอุปกรณ์ในการทำงานเพียงพอเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ใน
 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

11. ด้านมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อ
 จำแนกออกพบว่ามีอันดับแรก มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงงานและสร้างสรรค์
 งานใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา มีอิสระอย่างมากในการ
 ตัดสินใจปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.04 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย
 ผู้บังคับบัญชามักจะกำหนดแผนการทำงานให้ท่านมีค่าเฉลี่ย 2.76 อยู่ในระดับความพึงพอใจปาน
 กลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

12. ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางเมื่อ
 จำแนกออกพบว่ามีอันดับแรกที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานคือ พึงพอใจกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ
 อยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา อาจถูกโยกย้ายหรือถูกสับเปลี่ยนงาน
 ใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้าย รู้สึกไม่มั่นคงเมื่อได้เป็นสมาชิก
 ของธนาคารนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.15 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน

สรุป ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน ถ้า
 พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำมักจะลาออก และหางานทำใหม่ การขาดงานก็เช่นกันถ้า
 พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ มีแนวโน้มที่จะขาดงานสูง ดังนั้นถ้าพนักงานมีความพึงพอใจใน
 งานมากก็จะลดการลาออก และลดการขาดงาน จากตาราง 10 จะเห็นได้ว่าอันดับแรก พนักงานมี
 ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน โดยมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จ
 โดยเร็ว สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.01 สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาเป็นด้าน
 ความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย งานที่ได้รับมอบหมายสร้างความภูมิใจ และ งานที่ต้องใช้ความรู้
 ทักษะ และความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้ายมีระดับความ
 พึงพอใจน้อย ประกอบด้วย งานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.33 และพอใจกับการแบ่ง
 จ่ายเงินเดือน เป็น 2 งวด มีค่าเฉลี่ย 2.54 ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรปรับเปลี่ยนการจ่ายเงิน
 เป็นเดือนละครั้งโดยจ่ายในทุกวันที่ 30 ของทุกเดือน เพื่อเป็นแนวทางเดียวกับการจ่ายเงินเดือนของ
 ส่วนราชการและบริษัทเอกชนโดยทั่ว ๆ ไป และสรรหาวิธีการทำงานใหม่ เพื่อไม่ให้พนักงานเกิด

ความคิดว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ โดยอาจจะลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง หาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาสนับสนุนการปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีการตื่นตัวที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามเพศ

สมมติฐานย่อยที่ 1.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามเพศ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามเพศ โดยการวิเคราะห์ Independent Samples Test

ระดับความพึงพอใจ	เพศ	n	\bar{X}	S.D	t	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	ชาย	141	3.40	.40	.38	.54	ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.33	.38			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ชาย	141	3.02	.59	.46	.50	ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.04	.57			
ความสำเร็จของงาน	ชาย	141	3.95	.67	.01	.94	ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.90	.71			

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เพศ	n	\bar{X}	S.D	t	Sig.	สมมติฐาน	
การได้รับการยอมรับ	ชาย	141	3.26	.68		.03	.85	ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.18	.69				
ความรับผิดชอบในงาน	ชาย	141	3.85	.63	1.82	.18		ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.79	.61				
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ชาย	141	3.26	.67	1.82	.18		ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.26	.75				
เงินเดือนและสวัสดิการ	ชาย	141	2.88	1.27	2.80	.10		ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	2.65	.88				
นโยบายและการบริหาร	ชาย	141	3.46	.73		.46	.50	ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.36	.76				
การบังคับบัญชา	ชาย	141	3.41	.63		.07	.79	ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.37	.59				
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ชาย	141	3.75	.72		.17	.68	ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.67	.77				
สภาพการทำงาน	ชาย	141	3.56	.84		.28	.60	ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.45	.81				
มีอิสระในการทำงาน	ชาย	141	3.04	.57	2.42	.12		ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	2.91	.65				
ความมั่นคงในงาน	ชาย	141	3.39	.48	1.85	.17		ไม่แตกต่าง
	หญิง	219	3.04	.57				

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า เพศที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกัน กล่าวคือ เพศชาย น่าจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.04 และ 2.91 ตามลำดับ และความพึง

พอใจในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพศชายน่าจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.88 และ 2.65 ตามลำดับ

สรุป ความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันไปตามเพศ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานเพศชายจะมีแนวโน้มมากกว่าเพศหญิง และระดับความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพศชายจะมีแนวโน้มมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานย่อยที่ 2.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามอายุ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุ โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	อายุ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.57	.24	1.30	.27	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.34	.40			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.35	.42			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.36	.34			
	Total	360	3.36	.39			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	อายุ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.05	.69	2.48	.06	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.07	.60			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.09	.60			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	2.88	.49			
	Total	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.88	.77	.86	.46	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.92	.63			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	4.01	.62			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.74	1.06			
	Total	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.46	.67	1.08	.36	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.31	.68			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.20	.70			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.08	.68			
	Total	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบ ในงาน	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.97	.25	2.07	.10	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.71	.71			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.89	.59			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.79	.56			
	Total	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.36	.55	.88	.45	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.30	.77			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.19	.74			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	85	3.31	.64			
	Total	360	3.26	.72			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	อายุ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและ สวัสดิการ	ไม่เกิน 25 ปี	13	2.95	.64	.39	.76	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	2.67	1.35			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	2.77	.94			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	2.73	.84			
	Total	360	2.74	1.05			
นโยบายและการ บริหาร	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.56	.44	.61	.61	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.43	.77			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.34	.80			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.43	.67			
	Total	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.51	.52	.32	.81	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.40	.60			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.38	.65			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.35	.55			
	Total	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	ไม่เกิน 25 ปี	13	4.05	.61	1.31	.27	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.63	.77			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.72	.77			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.70	.71			
	Total	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.82	.44	2.14	.09	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.52	.71			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.38	.95			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.60	.75			
	Total	360	3.49	.82			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	อายุ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.41	.61	5.70	.00*	แตกต่างกัน
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	2.82	.72			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	2.96	.56			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.09	.55			
	Total	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	ไม่เกิน 25 ปี	13	3.38	.47	.64	.59	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 26-35 ปี	112	3.37	.54			
	ระหว่าง 36-45 ปี	150	3.37	.48			
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	85	3.45	.47			
	Total	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามอายุ ในช่วงอายุไม่เกิน 25 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกัน กล่าวคือ ช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 มากกว่าช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 เล็กน้อย

จากนั้นนำระดับความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานมาวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe (ตามผนวก ค) พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ ที่มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 2) กลุ่มอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี

สรุป ความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามอายุ ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่

พบว่า มีกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 2) กลุ่มอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี

สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามอายุงาน

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามอายุงาน

โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.33	.37	.86	.46	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.37	.42			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.40	.34			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.25	.46			
	Total	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.08	.57	1.84	.14	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.06	.60			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	2.96	.57			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	2.74	.41			
	Total	360	3.03	.58			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.08	.57	1.84	.14	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.06	.60			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	2.96	.57			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	2.74	.41			
	Total	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.88	.77	.86	.46	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.92	.63			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	4.01	.62			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.74	1.06			
	Total	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.26	.70	4.54	.00*	แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.19	.70			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.30	.64			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	2.56	.50			
	Total	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบ ในงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.77	.66	1.10	.35	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.88	.61			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.75	.53			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.85	.74			
	Total	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.20	.73	.69	.56	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.27	.77			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.34	.64			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.18	.44			
	Total	360	3.26	.72			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและ สวัสดิการ	ไม่เกิน 10 ปี	121	2.63	.92	1.39	.25	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	2.86	1.25			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	2.73	.79			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	2.46	.91			
	Total	360	2.74	1.05			
นโยบายและการ บริหาร	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.41	.77	.08	.97	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.40	.77			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.39	.67			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.31	.78			
	Total	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.40	.60	.10	.96	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.38	.63			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.38	.59			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.31	.54			
	Total	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.67	.78	.18	.91	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.71	.76			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.74	.66			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.62	.94			
	Total	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.20	.73	.54	.66	ไม่แตกต่าง
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.27	.77			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.34	.64			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.18	.44			
	Total	360	3.49	.82			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	2.80	.70	6.51	.00*	แตกต่างกัน
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	2.96	.57			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.19	.54			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.13	.46			
	Total	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	ไม่เกิน 10 ปี	121	3.38	.51	.56	.64	ไม่แตกต่างกัน
	ระหว่าง 11-20 ปี	150	3.37	.49			
	ระหว่าง 21-30 ปี	76	3.42	.46			
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	13	3.54	.63			
	Total	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนั้นแตกต่างกันไปตามอายุงาน ในช่วงอายุงานระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 และในด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามอายุงานเช่นกัน ในช่วงอายุงานระหว่าง 21-30 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ

จากนั้นนำระดับความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับ และการมีอิสระในการทำงานมาวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe (ตามผนวก ค) พบว่า กลุ่มอายุงานต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ และมีการมีอิสระในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มอายุงานไม่เกิน 10 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 2) กลุ่มอายุงานระหว่าง 11-20 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 3) กลุ่มอายุงานระหว่าง 21-30 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 4) กลุ่มอายุงานระหว่าง 21-30 ปี มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี

สรุป ระดับความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับและด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามอายุงาน ส่วนระดับความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกันไปตามอายุงาน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุงานต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับ มีจำนวน 3 คู่ และมีอิสระในการทำงานแตกต่างกันมีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มอายุงานไม่เกิน 10 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 2) กลุ่มอายุงานระหว่าง 11- 20 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 3) กลุ่มอายุงานระหว่าง 21- 30 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 4) กลุ่มอายุงานระหว่าง 21- 30 ปี มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี

สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามระดับ

การศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามระดับ

การศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามระดับ

การศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามระดับ

การศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

สมมติฐานย่อยที่ 4.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.10	.69	1.58	.21	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.36	.38			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.40	.42			
	Total	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.67	.47	1.70	.18	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.05	.59			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	2.96	.51			
	Total	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.22	1.13	3.18	.04*	แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.94	.67			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.90	.77			
	Total	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.94	.95	2.26	.11	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.19	.68			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.40	.71			
	Total	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.56	.91	.55	.58	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.82	.61			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.80	.64			
	Total	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.06	.68	2.51	.08	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.23	.71			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.47	.74			
	Total	360	3.26	.72			

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและสวัสดิการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.56	1.71	.17	.84	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	2.73	1.06			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	2.80	.94			
	Total	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.28	1.04	1.88	.15	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.37	.75			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.60	.68			
	Total	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.11	.27	1.21	.30	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.38	.61			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.48	.65			
	Total	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.44	1.15	.39	.68	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.70	.75			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.73	.75			
	Total	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.00	1.51	1.12	.33	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.50	.81			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.53	.82			
	Total	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.00	.56	2.69	.07	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	2.99	.61			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	2.76	.71			
	Total	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.33	.60	.17	.85	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาตรี	309	3.40	.51			
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	3.36	.43			
	Total	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานนั้นแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ในระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ส่วนระดับความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวมและระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกัน กล่าวคือระดับการศึกษาค่าว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 มากกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99 เล็กน้อย และระดับความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีแนวโน้มที่จะแตกต่างกัน กล่าวคือการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 มากกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 เล็กน้อยเช่นกัน

จากนั้นนำระดับความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานมาวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe (ตามผนวก ค) พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษاپริญญาตรี มีความสำเร็จของงานมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาค่าว่าปริญญาตรี

สรุป ระดับความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานนั้นแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ส่วนระดับความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวมและระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ส่วนด้านการมีอิสระในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นมีแนวโน้มที่จะมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษاپริญญาตรี มีความสำเร็จของงานมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาค่าว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 5.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 5.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 5.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

- การให้ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
- การให้ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
- การให้ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตาม
- ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการให้
- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตาม
- ให้ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการ
- การให้ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
- ให้ความช่วยเหลือ
สมมติฐานย่อยที่ 5.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อยของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจให้คำแนะนำ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	0	0	0	12.0	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.16	.39			
	ไม่แน่ใจ	55	3.12	.42			
	มาก	184	3.36	.32			
	มากที่สุด	115	3.48	.42			
	รวม	360	3.36	.39			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจให้ คำแนะนำ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	3	3.11	.38	1.97	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	2.90	.74			
	ไม่แน่ใจ	65	3.17	.58			
	มาก	198	3.04	.54			
	มากที่สุด	84	2.9	.58			
	รวม	360	3.03	.69			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	3	4.00	.00	12.15	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.80	1.22			
	ไม่แน่ใจ	65	3.59	.82			
	มาก	198	3.87	.60			
	มากที่สุด	84	4.31	.56			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	3	3.44	.38	4.12	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.03	.74			
	ไม่แน่ใจ	65	2.95	.68			
	มาก	198	3.23	.69			
	มากที่สุด	84	3.38	.65			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	3	2.89	.38	18.82	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.73	.73			
	ไม่แน่ใจ	65	3.37	.71			
	มาก	198	3.84	.55			
	มากที่สุด	84	4.13	.45			
	รวม	360	3.81	.62			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจให้ คำแนะนำ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	3	3.22	.19	7.75	.00*	แตกต่างกัน
	น้อย	10	3.37	.78			
	ไม่แน่ใจ	65	2.99	.66			
	มาก	198	3.20	.68			
	มากที่สุด	84	3.60	.74			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	3	2.00	.58	1.80	.13	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	2.03	.78			
	ไม่แน่ใจ	65	2.66	1.52			
	มาก	198	2.77	.91			
	มากที่สุด	84	2.83	.93			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	3	3.44	.38	5.99	.00*	แตกต่างกัน
	น้อย	10	3.13	.80			
	ไม่แน่ใจ	65	3.15	.73			
	มาก	198	3.37	.75			
	มากที่สุด	84	3.70	.67			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	3	3.56	.19	2.11	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	3.53	.59			
	ไม่แน่ใจ	65	3.25	.52			
	มาก	198	3.37	.63			
	มากที่สุด	84	3.52	.61			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจให้ คำแนะนำ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	3	3.67	.58	6.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.00	.75			
	ไม่แน่ใจ	65	3.53	.84			
	มาก	198	3.67	.70			
	มากที่สุด	84	3.99	.70			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	3	1.44	.19	9.94	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.60	1.12			
	ไม่แน่ใจ	65	3.24	.77			
	มาก	198	3.47	.74			
	มากที่สุด	84	3.79	.86			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	3	2.56	.38	2.65	.03*	แตกต่าง
	น้อย	10	2.53	1.00			
	ไม่แน่ใจ	65	3.06	.50			
	มาก	198	2.92	.59			
	มากที่สุด	84	3.06	.70			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	3	3.00	.00	2.50	.04*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.70	.48			
	ไม่แน่ใจ	65	3.31	.51			
	มาก	198	3.37	.48			
	มากที่สุด	84	3.47	.53			
	รวม	360	3.39	.50			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	มักช่วยเหลือเพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	3	3.03	.14	10.61	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.20	.46			
	ไม่แน่ใจ	65	3.19	.39			
	มาก	198	3.34	.37			
	มากที่สุด	84	3.56	.36			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	3	3.11	.38	1.97	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	2.90	.74			
	ไม่แน่ใจ	65	3.17	.58			
	มาก	198	3.04	.54			
	มากที่สุด	84	2.92	.64			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	3	4.00	.00	12.15	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.80	1.22			
	ไม่แน่ใจ	65	3.59	.82			
	มาก	198	3.87	.60			
	มากที่สุด	84	4.31	.56			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	3	3.44	.38	4.12	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.03	.74			
	ไม่แน่ใจ	65	2.95	.68			
	มาก	198	3.23	.69			
	มากที่สุด	84	3.38	.65			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	มักช่วยเหลือเพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	3	2.89	.38	18.82	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.73	.73			
	ไม่แน่ใจ	65	3.37	.71			
	มาก	198	3.84	.55			
	มากที่สุด	84	4.13	.45			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	3	3.22	.19	7.75	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.37	.78			
	ไม่แน่ใจ	65	2.99	.66			
	มาก	198	3.20	.68			
	มากที่สุด	84	3.60	.74			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	3	2.00	.58	1.80	.13	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	2.03	.78			
	ไม่แน่ใจ	65	2.66	1.52			
	มาก	198	2.77	.91			
	มากที่สุด	84	2.83	.93			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยที่สุด	3	3.44	.38	5.99	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.13	.80			
	ไม่แน่ใจ	65	3.15	.73			
	มาก	198	3.37	.75			
	มากที่สุด	84	3.70	.67			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	มักช่วยเหลือเพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	3	3.56	.19	2.11	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	3.53	.59			
	ไม่แน่ใจ	65	3.25	.52			
	มาก	198	3.37	.63			
	มากที่สุด	84	3.52	.61			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	3	3.67	.58	6.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.00	.75			
	ไม่แน่ใจ	65	3.53	.84			
	มาก	198	3.67	.70			
	มากที่สุด	84	3.99	.70			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	3	1.44	.19	9.94	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.60	1.12			
	ไม่แน่ใจ	65	3.24	.77			
	มาก	198	3.47	.74			
	มากที่สุด	84	3.79	.86			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	3	2.56	.38	2.65	.03*	แตกต่าง
	น้อย	10	2.53	1.00			
	ไม่แน่ใจ	65	3.06	.50			
	มาก	198	2.92	.59			
	มากที่สุด	84	3.06	.70			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	มักช่วยเหลือเพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	3	3.00	.00	2.50	.04*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.70	.48			
	ไม่แน่ใจ	65	3.31	.51			
	มาก	198	3.37	.48			
	มากที่สุด	84	3.47	.53			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ที่ประสบปัญหา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	0	0	0	22.81	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.09	.18			
	ไม่แน่ใจ	40	3.07	.43			
	มาก	207	3.32	.35			
	มากที่สุด	105	3.57	.35			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	0	0	0	1.77	.15	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	2.83	.36			
	ไม่แน่ใจ	40	3.15	.66			
	มาก	207	3.06	.56			
	มากที่สุด	105	2.95	.59			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	19.16	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.58	.83			
	ไม่แน่ใจ	40	3.46	.94			
	มาก	207	3.84	.60			
	มากที่สุด	105	4.28	.59			
	รวม	360	3.92	.69			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ที่ประสบปัญหา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	0	0	0	6.19	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.08	.71			
	ไม่แน่ใจ	40	2.88	.73			
	มาก	207	3.19	.67			
	มากที่สุด	105	3.40	.67			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	23.80	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.17	.69			
	ไม่แน่ใจ	40	3.38	.86			
	มาก	207	3.75	.53			
	มากที่สุด	105	4.14	.48			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	9.30	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.04	.60			
	ไม่แน่ใจ	40	2.96	.80			
	มาก	207	3.18	.67			
	มากที่สุด	105	3.54	.72			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	0	0	0	2.32	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	2.33	.67			
	ไม่แน่ใจ	40	2.38	.89			
	มาก	207	2.79	1.11			
	มากที่สุด	105	2.81	1.00			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ที่ประสบปัญหา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	10.51	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.21	.64			
	ไม่แน่ใจ	40	2.93	.68			
	มาก	207	3.37	.76			
	มากที่สุด	105	3.66	.65			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	0	0	0	2.20	.09	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	3.50	.50			
	ไม่แน่ใจ	40	3.23	.60			
	มาก	207	3.36	.62			
	มากที่สุด	105	3.49	.58			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	19.92	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.71	.84			
	ไม่แน่ใจ	40	3.18	.90			
	มาก	207	3.60	.64			
	มากที่สุด	105	4.10	.71			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	14.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.71	.90			
	ไม่แน่ใจ	40	3.10	.93			
	มาก	207	3.41	.71			
	มากที่สุด	105	3.86	.84			
	รวม	360	3.49	.82			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ที่ประสบปัญหา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	4.40	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.58	.46			
	ไม่แน่ใจ	40	2.95	.66			
	มาก	207	2.90	.61			
	มากที่สุด	105	3.13	.61			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	1.94	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	3.33	.36			
	ไม่แน่ใจ	40	3.28	.57			
	มาก	207	3.37	.48			
	มากที่สุด	105	3.48	.50			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ชอบทำงานแทน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	181	3.37	.40	2.22	.11	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.37	.37			
	ไม่แน่ใจ	17	3.17	.49			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	181	3.01	.59	.30	.74	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.06	.56			
	ไม่แน่ใจ	17	2.98	.71			
	มากที่สุด	0	0	0			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่ชอบ ทำงานแทน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการ ทำงาน	น้อยที่สุด	181	3.91	.70			ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.95	.67			
	ไม่แน่ใจ	17	3.71	.86	.95	.39	
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	181	3.20	.70			แตกต่าง
	น้อย	162	3.28	.67			
	ไม่แน่ใจ	17	2.75	.68	4.92	.01*	
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	181	3.80	.64			ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	17	3.65	.65	.88	.41	
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	181	3.27	.75			ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.27	.68			
	ไม่แน่ใจ	17	3.04	.79	.83	.44	
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่ชอบ ทำงานแทน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	181	2.82	1.17	3.15	.04*	แตกต่าง
	น้อย	162	2.70	.89			
	ไม่แน่ใจ	17	2.18	.98			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	181	3.41	.73	.67	.51	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.41	.79			
	ไม่แน่ใจ	17	3.20	.54			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	181	3.45	.57	2.95	.05*	แตกต่าง
	น้อย	162	3.33	.63			
	ไม่แน่ใจ	17	3.16	.70			
	มาก	360	3.39	.61			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	0	0	0			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	181	3.74	.74	2.09	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.69	.74			
	ไม่แน่ใจ	17	3.35	.89			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่ชอบ ทำงานแทน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	181	3.46	.82	.27	.77	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.53	.81			
	ไม่แน่ใจ	17	3.51	1.04			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	181	2.95	.60	.15	.86	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	2.98	.65			
	ไม่แน่ใจ	17	2.96	.54			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	181	3.36	.50	.87	.42	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.41	.47			
	ไม่แน่ใจ	17	3.51	.68			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ปรึกษา ช่วยเหลือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	11	3.36	.28	6.15	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.52	.38			
	ไม่แน่ใจ	104	3.23	.42			
	มาก	154	3.36	.36			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ปรึภษา ช่วยเหลือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มากที่สุด	69	3.49	.38			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	11	2.82	.79	2.04	.09	ไม่แตกต่าง
	น้อย	22	2.86	.52			
	ไม่แน่ใจ	104	3.08	.52			
	มาก	154	3.08	.60			
	มากที่สุด	69	2.92	.60			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการ ทำงาน	น้อยที่สุด	11	4.36	.67	10.59	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	4.21	.55			
	ไม่แน่ใจ	104	3.68	.79			
	มาก	154	3.86	.60			
	มากที่สุด	69	4.26	.61			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	11	3.36	.48	2.94	.02*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.44	.65			
	ไม่แน่ใจ	104	3.03	.64			
	มาก	154	3.27	.70			
	มากที่สุด	69	3.27	.73			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	11	3.85	.75	6.52	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.95	.43			
	ไม่แน่ใจ	104	3.60	.67			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ปรึกษา ช่วยเหลือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มาก	154	3.82	.57			
	มากที่สุด	69	4.06	.58			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	11	3.48	.96	7.46	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.74	.73			
	ไม่แน่ใจ	104	3.04	.71			
	มาก	154	3.23	.63			
	มากที่สุด	69	3.48	.76			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	11	2.42	.93	4.20	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.26	2.30			
	ไม่แน่ใจ	104	2.49	.82			
	มาก	154	2.90	.91			
	มากที่สุด	69	2.63	.97			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	11	3.45	.89	4.19	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.23	.63			
	ไม่แน่ใจ	104	3.29	.80			
	มาก	154	3.35	.68			
	มากที่สุด	69	3.71	.77			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	11	3.70	.60	3.50	.01*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.44	.39			
	ไม่แน่ใจ	104	3.27	.54			
	มาก	154	3.35	.67			
	มากที่สุด	69	3.57	.57			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ปรึกษา ช่วยเหลือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	11	3.48	.50	2.37	.05*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.83	.70			
	ไม่แน่ใจ	104	3.55	.84			
	มาก	154	3.72	.67			
	มากที่สุด	69	3.87	.80			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	11	3.42	1.34	2.57	.04*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.62	.62			
	ไม่แน่ใจ	104	3.30	.81			
	มาก	154	3.53	.80			
	มากที่สุด	69	3.68	.81			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	11	2.33	.92	5.26	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.30	.55			
	ไม่แน่ใจ	104	3.03	.55			
	มาก	154	2.95	.58			
	มากที่สุด	69	2.89	.71			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	11	3.58	.50	2.83	.02*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.39	.35			
	ไม่แน่ใจ	104	3.37	.51			
	มาก	154	3.32	.50			
	มากที่สุด	69	3.54	.49			
	รวม	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5

จากตารางที่ 15 สรุปว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ตามผนวก ก) โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายย่อย พบว่า

1. ท่านเต็มใจให้คำแนะนำพนักงานใหม่
 - 1.2 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 1.3 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 1.4 ไม่แตกต่างกันไปตามการบังคับบัญชา
 - 1.5 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
2. ท่านมักช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน
 - 2.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 2.2 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 2.3 ไม่แตกต่างกันไปตามการบังคับบัญชา
 - 2.4 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหา
 - 3.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 3.2 ไม่แตกต่างกันไปตามความมั่นคงในงาน
 - 3.3 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
4. ท่านไปขอปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน
 - 4.1 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 4.2 แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 4.3 แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 4.4 นอกนั้นไม่แตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
5. ท่านมักให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
 - 5.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะที่ปฏิบัติ
 - 5.2 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม

คำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 6.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม

คำนึงถึงผู้อื่น

การคำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
การคำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
การคำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
การคำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
การคำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
คำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
คำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
การคำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม
คำนึงถึงผู้อื่น	สมมติฐานย่อยที่ 6.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย
ของพฤติกรรมกรำนั่งถึงผู้อื่น โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	ไม่ให้เกิด ปัญหา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	2	3.46	.22	9.72	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.11	.46			
	ไม่แน่ใจ	46	3.19	.37			
	มาก	206	3.33	.38			
	มากที่สุด	91	3.54	.35			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	2	2.17	.24	2.92	.02*	แตกต่าง
	น้อย	15	2.96	.56			
	ไม่แน่ใจ	46	3.22	.47			
	มาก	206	2.98	.58			
	มากที่สุด	91	3.08	.62			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.67	.47	12.74	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.40	.82			
	ไม่แน่ใจ	46	3.50	.83			
	มาก	206	3.91	.62			
	มากที่สุด	91	4.24	.60			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	2	2.00	.94	6.29	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	2.89	.75			
	ไม่แน่ใจ	46	2.89	.61			
	มาก	206	3.27	.66			
	มากที่สุด	91	3.34	.70			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่ให้เกิดปัญหา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	2	4.00	.00	11.89	.00*	แตกต่างกัน
	น้อย	15	3.53	.75			
	ไม่แน่ใจ	46	3.49	.72			
	มาก	206	3.76	.56			
	มากที่สุด	91	4.14	.54			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	2	3.83	.71	5.34	.00*	แตกต่างกัน
	น้อย	15	3.00	.52			
	ไม่แน่ใจ	46	2.96	.75			
	มาก	206	3.24	.67			
	มากที่สุด	91	3.48	.76			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	2	4.00	.47	.88	.48	ไม่แตกต่างกัน
	น้อย	15	2.53	.92			
	ไม่แน่ใจ	46	2.72	.84			
	มาก	206	2.73	1.12			
	มากที่สุด	91	2.77	1.00			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยที่สุด	2	4.33	.00	3.78	.00*	แตกต่างกัน
	น้อย	15	3.22	.73			
	ไม่แน่ใจ	46	3.35	.70			
	มาก	206	3.32	.73			
	มากที่สุด	91	3.62	.78			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่ให้เกิดปัญหา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	2	3.83	.71	.51	.73	ไม่แตกต่าง
	น้อย	15	3.38	.38			
	ไม่แน่ใจ	46	3.33	.68			
	มาก	206	3.38	.61			
	มากที่สุด	91	3.43	.59			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	2	4.00	.00	6.02	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.31	.77			
	ไม่แน่ใจ	46	3.38	.77			
	มาก	206	3.69	.74			
	มากที่สุด	91	3.95	.70			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	1.65	5.79	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.02	1.17			
	ไม่แน่ใจ	46	3.30	.73			
	มาก	206	3.43	.73			
	มากที่สุด	91	3.81	.90			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	2	2.67	.00	2.22	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	15	2.76	.81			
	ไม่แน่ใจ	46	2.94	.50			
	มาก	206	2.92	.67			
	มากที่สุด	91	3.12	.52			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่ให้เกิดปัญหา	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	.24	3.20	.01*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.33	.58			
	ไม่แน่ใจ	46	3.26	.47			
	มาก	206	3.36	.49			
	มากที่สุด	91	3.54	.50			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ส่งผลกระทบต่อเพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงใจในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	10	3.54	.54	2.35	.05*	แตกต่าง
	น้อย	46	3.41	.39			
	ไม่แน่ใจ	85	3.29	.38			
	มาก	169	3.34	.38			
	มากที่สุด	50	3.46	.40			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	10	2.77	.63	1.84	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	2.88	.51			
	ไม่แน่ใจ	85	3.06	.62			
	มาก	169	3.04	.56			
	มากที่สุด	50	3.14	.60			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	10	4.07	.44	2.45	.05*	แตกต่าง
	น้อย	46	3.93	.74			
	ไม่แน่ใจ	85	3.76	.68			
	มาก	169	3.93	.74			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ส่งผลทางลบ ต่อเพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มากที่สุด	50	4.13	.47			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	10	3.13	1.01	1.73	.14	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.38	.69			
	ไม่แน่ใจ	85	3.07	.62			
	มาก	169	3.23	.66			
	มากที่สุด	50	3.25	.82			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	10	3.90	.92	3.54	.01*	แตกต่าง
	น้อย	46	3.80	.52			
	ไม่แน่ใจ	85	3.69	.64			
	มาก	169	3.79	.62			
	มากที่สุด	50	4.09	.53			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	10	3.43	.99	1.16	.33	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.41	.75			
	ไม่แน่ใจ	85	3.15	.68			
	มาก	169	3.25	.70			
	มากที่สุด	50	3.29	.76			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	10	3.67	1.05	2.41	.05*	แตกต่าง
	น้อย	46	2.86	.85			
	ไม่แน่ใจ	85	2.64	.82			
	มาก	169	2.69	1.20			
	มากที่สุด	50	2.77	.98			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ส่งผลทางลบ ต่อเพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	10	3.77	.85	3.11	.02*	แตกต่าง
	น้อย	46	3.48	.62			
	ไม่แน่ใจ	85	3.32	.77			
	มาก	169	3.32	.71			
	มากที่สุด	50	3.67	.86			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	10	3.57	.90	1.26	.28	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.51	.56			
	ไม่แน่ใจ	85	3.39	.58			
	มาก	169	3.32	.59			
	มากที่สุด	50	3.44	.69			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ทำงาน	น้อยที่สุด	10	4.00	1.01	1.71	.15	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.85	.65			
	ไม่แน่ใจ	85	3.64	.80			
	มาก	169	3.64	.71			
	มากที่สุด	50	3.83	.80			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	10	3.63	1.54	.54	.71	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.40	.75			
	ไม่แน่ใจ	85	3.42	.72			
	มาก	169	3.53	.77			
	มากที่สุด	50	3.54	1.03			
	รวม	360	3.49	.82			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ส่งผลทางลบ ต่อเพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	10	2.93	.54	.28	.89	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.01	.74			
	ไม่แน่ใจ	85	2.96	.58			
	มาก	169	2.98	.65			
	มากที่สุด	50	2.89	.51			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	10	3.63	.69	1.74	.14	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.44	.45			
	ไม่แน่ใจ	85	3.40	.54			
	มาก	169	3.33	.47			
	มากที่สุด	50	3.47	.49			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	วิจารณ์เพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	186	3.36	.40	2.69	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.37	.36			
	ไม่แน่ใจ	11	3.09	.55			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	186	3.02	.60	.25	.78	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.05	.57			
	ไม่แน่ใจ	11	2.94	.44			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	วิจารณ์เพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.92	.70	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.95	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	3.55	.93			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	186	3.18	.70	3.69	.03*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.29	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.76	.73			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	186	3.79	.64	.98	.38	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	11	3.61	.71			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	186	3.27	.75	1.59	.21	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.27	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	2.88	.72			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	วิจารณ์เพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	186	2.80	1.17	1.61	.20	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.70	.89			
	ไม่แน่ใจ	11	2.24	1.04			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยที่สุด	186	3.41	.73	1.19	.31	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.42	.78			
	ไม่แน่ใจ	11	3.06	.57			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	186	3.44	.56	3.23	.04*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.34	.63			
	ไม่แน่ใจ	11	3.03	.78			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.73	.74	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.69	.74			
	ไม่แน่ใจ	11	3.30	1.08			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	วิจารณ์เพื่อน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.46	.83	.26	.77	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.53	.80			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	1.13			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	186	2.95	.60	.65	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.99	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.79	.50			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	186	3.37	.50	.57	.57	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.41	.46			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	.82			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ท่านมักจะโกรธ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	176	3.36	.39	.16	.85	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.36	.40			
	ไม่แน่ใจ	17	3.31	.29			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ท่านมักจะ โกรธ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	176	3.06	.54	.55	.58	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.00	.62			
	ไม่แน่ใจ	17	3.06	.62			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	176	3.90	.70	.23	.79	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.95	.70			
	ไม่แน่ใจ	17	3.88	.58			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	176	3.24	.73	.65	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.21	.66			
	ไม่แน่ใจ	17	3.04	.48			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	176	3.85	.60	.89	.41	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.78	.64			
	ไม่แน่ใจ	17	3.69	.61			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ท่านมักจะ โกรธ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	176	3.20	.72	2.58	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.34	.73			
	ไม่แน่ใจ	17	3.04	.42			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	176	2.78	.89	.25	.78	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	2.70	1.22			
	ไม่แน่ใจ	17	2.69	.76			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	176	3.38	.78	1.69	.19	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.39	.71			
	ไม่แน่ใจ	17	3.73	.73			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	176	3.33	.67	1.76	.17	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.43	.53			
	ไม่แน่ใจ	17	3.55	.64			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ท่านมักจะ โกรธ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ทำงาน	น้อยที่สุด	176	3.75	.77	2.30	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.68	.75			
	ไม่แน่ใจ	17	3.35	.52			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	176	3.52	.82	.60	.55	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.49	.80			
	ไม่แน่ใจ	17	3.29	1.10			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	176	2.97	.66	.07	.93	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	2.95	.58			
	ไม่แน่ใจ	17	3.00	.60			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	176	3.39	.51	.02	.98	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.40	.48			
	ไม่แน่ใจ	17	3.37	.55			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นผู้ ใกล้เกลี่ย	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	12	3.43	.56	1.94	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.27	.44			
	ไม่แน่ใจ	180	3.31	.36			
	มาก	89	3.46	.34			
	มากที่สุด	18	3.58	.49			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	12	2.89	.57	2.55	.04*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.06	.64			
	ไม่แน่ใจ	180	2.97	.53			
	มาก	89	3.07	.59			
	มากที่สุด	18	3.39	.70			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการ ทำงาน	น้อยที่สุด	12	3.89	1.17	4.57	.00*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.67	.87			
	ไม่แน่ใจ	180	3.89	.64			
	มาก	89	4.08	.54			
	มากที่สุด	18	4.26	.48			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	12	2.86	.74	7.16	.00*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.08	.76			
	ไม่แน่ใจ	180	3.14	.64			
	มาก	89	3.39	.63			
	มากที่สุด	18	3.81	.71			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นผู้ ใกล้เกลี่ย	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	12	4.08	.67	5.09	.00*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.56	.73			
	ไม่แน่ใจ	180	3.80	.57			
	มาก	89	3.93	.51			
	มากที่สุด	18	4.09	.82			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	12	3.72	.76	2.28	.06	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.30	.83			
	ไม่แน่ใจ	180	3.17	.69			
	มาก	89	3.33	.67			
	มากที่สุด	18	3.33	.77			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	12	3.31	3.26	2.18	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	2.61	.94			
	ไม่แน่ใจ	180	2.64	.82			
	มาก	89	2.91	.88			
	มากที่สุด	18	2.91	1.28			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการ บริหารงาน	น้อยที่สุด	12	3.69	1.15	2.85	.02*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.25	.75			
	ไม่แน่ใจ	180	3.34	.67			
	มาก	89	3.57	.72			
	มากที่สุด	18	3.54	1.05			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นผู้ ใกล้เกลี่ย	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	12	3.72	.92	2.28	.06	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.45	.58			
	ไม่แน่ใจ	180	3.30	.55			
	มาก	89	3.42	.62			
	มากที่สุด	18	3.59	.81			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	12	3.36	.87	2.18	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.56	.73			
	ไม่แน่ใจ	180	3.77	.74			
	มาก	89	3.67	.70			
	มากที่สุด	18	3.93	.98			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	12	3.44	.89	2.85	.02*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.48	.76			
	ไม่แน่ใจ	180	3.40	.85			
	มาก	89	3.64	.77			
	มากที่สุด	18	3.80	.92			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	12	2.92	.65	2.59	.04*	แตกต่าง
	น้อย	61	2.89	.79			
	ไม่แน่ใจ	180	2.96	.55			
	มาก	89	3.00	.65			
	มากที่สุด	18	3.11	.55			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นผู้ ใกล้เคียง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	12	3.31	.44	1.99	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.37	.50			
	ไม่แน่ใจ	180	3.39	.51			
	มาก	89	3.46	.45			
	มากที่สุด	18	3.15	.60			
	รวม	360	3.39	.50			

*ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 16 สรุปว่า ระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ตามผนวก ก) โดยการวิเคราะห์หาค่าสถิติ F-test ในรูป ของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์รายย่อย พบว่า

1. ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกับผู้อื่น
 - 1.1 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 1.2 ไม่แตกต่างกันไปตามการบังคับบัญชา
 - 1.3 ไม่แตกต่างกันไปตามการมีอิสระในการทำงาน
 - 1.4 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
2. ท่านมักคำนึงเสมอว่าการทำงานของตนเองอาจจะส่งผลกระทบต่อเพื่อน
 - 2.1 แตกต่างไปตามความสำเร็จของการทำงาน
 - 2.2 แตกต่างไปตามความรับผิดชอบในงาน
 - 2.3 แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 2.4 แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
 - 2.5 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. ท่านมักวิพากษ์วิจารณ์เพื่อร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด
 - 3.1 แตกต่างไปตามความสำเร็จของการทำงาน
 - 3.2 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ

- 3.3 แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
- 3.4 นอกนั้นไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
4. ท่านมักจะโกรธเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดก่อนท่านนั้นๆ ไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
5. ท่านมักจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 5.1 ไม่แตกต่างไปตามความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 5.2 ไม่แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
- 5.3 ไม่แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
- 5.4 ไม่แตกต่างไปตามความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 5.5 ไม่แตกต่างไปตามความมั่นคงในงาน
- 5.6 นอกนั้นแตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
- สมมติฐานที่ 7 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมี**

น้ำใจนักกีฬา

- น้ำใจนักกีฬา สมมติฐานย่อยที่ 7.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมี
- น้ำใจนักกีฬา สมมติฐานย่อยที่ 7.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างไปตามพฤติกรรม
- การมีน้ำใจนักกีฬา สมมติฐานย่อยที่ 7.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมี
- น้ำใจนักกีฬา สมมติฐานย่อยที่ 7.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างไปตามพฤติกรรมการ
- มีน้ำใจนักกีฬา สมมติฐานย่อยที่ 7.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างพฤติกรรมการ
- มีน้ำใจนักกีฬา สมมติฐานย่อยที่ 7.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างไปตามพฤติกรรมการ
- มีน้ำใจนักกีฬา สมมติฐานย่อยที่ 7.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างไปตามพฤติกรรม
- การมีน้ำใจนักกีฬา สมมติฐานย่อยที่ 7.8 การบังคับบัญชาแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีน้ำใจ
- นักกีฬา

สมมติฐานย่อยที่ 7.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา

สมมติฐานย่อยที่ 7.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา

สมมติฐานย่อยที่ 7.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา

สมมติฐานย่อยที่ 7.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อยของพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	จะนำมา แก้ไข	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	0	0	0	22.67	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.22	.33			
	ไม่แน่ใจ	68	3.08	.44			
	มาก	202	3.38	.31			
	มากที่สุด	81	3.56	.39			
	รวม	360	3.36	.39			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	14.07	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.93	.22			
	ไม่แน่ใจ	68	3.58	.76			
	มาก	202	3.89	.57			
	มากที่สุด	81	4.28	.79			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	0	0	0	6.79	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.44	.55			
	ไม่แน่ใจ	68	2.93	.69			
	มาก	202	3.22	.66			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	จะนำมาแก้ไข	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มากที่สุด	81	3.41	.71			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	18.39	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.26	.57			
	ไม่แน่ใจ	68	3.43	.61			
	มาก	202	3.86	.50			
	มากที่สุด	81	4.07	.72			
	รวม	360	3.81	.62			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	0	0	0	1.80	.15	ไม่แตกต่าง
	น้อย	9	2.33	.93			
	ไม่แน่ใจ	68	2.58	1.59			
	มาก	202	2.74	.84			
	มากที่สุด	81	2.92	.97			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	9.10	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.48	.29			
	ไม่แน่ใจ	68	3.01	.75			
	มาก	202	3.44	.72			
	มากที่สุด	81	3.62	.73			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	0	0	0	4.36	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.26	.32			
	ไม่แน่ใจ	68	3.16	.69			
	มาก	202	3.46	.56			
	มากที่สุด	81	3.40	.63			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	จะนำมา แก้ไข	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	15.27	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.59	.36			
	ไม่แน่ใจ	68	3.21	.83			
	มาก	202	3.77	.65			
	มากที่สุด	81	3.96	.77			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	15.66	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.04	1.15			
	ไม่แน่ใจ	68	3.12	.83			
	มาก	202	3.46	.76			
	มากที่สุด	81	3.95	.71			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	15.66	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	2.81	.38			
	ไม่แน่ใจ	68	2.75	.64			
	มาก	202	2.96	.59			
	มากที่สุด	81	3.18	.64			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	4.47	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.37	.54			
	ไม่แน่ใจ	68	3.20	.41			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	จะนำมา แก้ไข	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มาก	202	3.43	.48			
	มากที่สุด	81	3.45	.57			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ความไม่ สะดวก	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	2	3.68	.81	20.52	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.05	.40			
	ไม่แน่ใจ	74	3.17	.43			
	มาก	183	3.39	.31			
	มากที่สุด	70	3.60	.33			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	2	2.00	.47	4.91	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.04	.53			
	ไม่แน่ใจ	74	3.14	.53			
	มาก	183	3.07	.61			
	มากที่สุด	70	2.82	.51			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของงาน	น้อยที่สุด	2	4.67	.47	21.68	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.61	.79			
	ไม่แน่ใจ	74	3.50	.80			
	มาก	183	3.95	.52			
	มากที่สุด	70	4.41	.60			
	รวม	360	3.39	.50			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	2	3.33	.00	4.32	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	2.96	.60			
	ไม่แน่ใจ	74	3.00	.71			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ความไม่สะดวก	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มาก	183	3.30	.67			
	มากที่สุด	70	3.34	.71			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	2	3.83	.24	21.89	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.44	.62			
	ไม่แน่ใจ	74	3.45	.72			
	มาก	183	3.86	.50			
	มากที่สุด	70	4.23	.47			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	.24	13.79	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	2.82	.83			
	ไม่แน่ใจ	74	2.96	.67			
	มาก	183	3.29	.66			
	มากที่สุด	70	3.68	.63			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	2	7.33	8.01	13.31	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	2.27	.78			
	ไม่แน่ใจ	74	2.61	.93			
	มาก	183	2.76	.89			
	มากที่สุด	70	2.89	.91			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ความไม่สะดวก	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	.24	4.74	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.17	.91			
	ไม่แน่ใจ	74	3.23	.73			
	มาก	183	3.39	.69			
	มากที่สุด	70	3.70	.77			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	2	3.67	.00	1.21	.30	ไม่แตกต่าง
	น้อย	31	3.27	.73			
	ไม่แน่ใจ	74	3.28	.61			
	มาก	183	3.43	.55			
	มากที่สุด	70	3.42	.68			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	2	3.33	.47	10.92	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.23	.74			
	ไม่แน่ใจ	74	3.48	.78			
	มาก	183	3.72	.66			
	มากที่สุด	70	4.10	.76			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.33	.47	10.08	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.05	1.04			
	ไม่แน่ใจ	74	3.22	.82			
	มาก	183	3.52	.73			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ความไม่สะดวก	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มากที่สุด	70	3.92	.74			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	2	2.67	.94	4.46	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	2.56	.76			
	ไม่แน่ใจ	74	2.92	.57			
	มาก	183	3.01	.55			
	มากที่สุด	70	3.08	.72			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	2	3.00	.00	9.61	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.13	.44			
	ไม่แน่ใจ	74	3.21	.44			
	มาก	183	3.43	.49			
	มากที่สุด	70	3.61	.49			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	รู้สึกไม่พอใจ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	186	3.36	.40	2.69	.07	ไม่แตกต่าง
โดยรวม	น้อย	163	3.37	.36			
	ไม่แน่ใจ	11	3.09	.55			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	รู้สึกไม่พอใจ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	186	3.02	.60	.25	.78	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.05	.57			
	ไม่แน่ใจ	11	2.94	.44			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.92	.70	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.95	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	3.55	.93			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	186	3.18	.70	3.69	.03*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.29	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.76	.73			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	186	3.79	.64	.98	.38	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	11	3.61	.71			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	รู้สึกไม่พอใจ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	186	3.27	.75	1.59	.21	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.27	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	2.88	.72			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	186	2.80	1.17	1.61	.20	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.70	.89			
	ไม่แน่ใจ	11	2.24	1.04			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	186	3.41	.73	1.19	.31	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.42	.78			
	ไม่แน่ใจ	11	3.06	.57			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	186	3.44	.56	3.23	.04*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.34	.63			
	ไม่แน่ใจ	11	3.03	.78			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	รู้สึกไม่พอใจ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	186	3.73	.74	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.69	.74			
	ไม่แน่ใจ	11	3.30	1.08			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.46	.83	.26	.77	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.53	.80			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	1.13			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	186	2.95	.60	.65	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.99	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.79	.50			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	186	3.37	.50	.57	.57	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.41	.46			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	.82			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	สิ่งรอบข้าง มารบกวน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	1	3.56	.00	8.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.02	.22			
	ไม่แน่ใจ	39	3.21	.45			
	มาก	208	3.31	.35			
	มากที่สุด	106	3.52	.40			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	1	3.00	.00	1.05	.38	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	2.94	.33			
	ไม่แน่ใจ	39	3.06	.66			
	มาก	208	3.08	.53			
	มากที่สุด	106	2.94	.65			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการ ทำงาน	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	9.41	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.33	1.01			
	ไม่แน่ใจ	39	3.54	.81			
	มาก	208	3.87	.57			
	มากที่สุด	106	4.20	.75			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	.92	.45	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	3.28	.39			
	ไม่แน่ใจ	39	3.09	.64			
	มาก	208	3.19	.67			
	มากที่สุด	106	3.30	.77			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	สิ่งรอบข้าง มารบกวน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	15.00	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	2.94	.71			
	ไม่แน่ใจ	39	3.54	.71			
	มาก	208	3.73	.53			
	มากที่สุด	106	4.13	.59			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	4.57	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.06	.61			
	ไม่แน่ใจ	39	3.04	.70			
	มาก	208	3.18	.62			
	มากที่สุด	106	3.49	.85			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	.92	.45	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	2.17	.69			
	ไม่แน่ใจ	39	2.91	1.91			
	มาก	208	2.73	.89			
	มากที่สุด	106	2.72	.93			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	1	3.00	.00	3.06	.02*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.39	.61			
	ไม่แน่ใจ	39	3.21	.66			
	มาก	208	3.34	.73			
	มากที่สุด	106	3.60	.80			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	1	3.00	.00			
	น้อย	6	3.44	.40			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	สิ่งรอบข้าง มารบกวน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	ไม่แน่ใจ	39	3.21	.61	1.84	.12	ไม่แตกต่าง
	มาก	208	3.37	.58			
	มากที่สุด	106	3.49	.65			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	1	4.00	.00	2.95	.02*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.72	.93			
	ไม่แน่ใจ	39	3.43	.75			
	มาก	208	3.66	.69			
	มากที่สุด	106	3.87	.83			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	1	4.33	.00	8.12	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	2.50	.96			
	ไม่แน่ใจ	39	3.30	1.00			
	มาก	208	3.40	.74			
	มากที่สุด	106	3.81	.80			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	4.66	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	2.50	.41			
	ไม่แน่ใจ	39	2.91	.59			
	มาก	208	2.89	.62			
	มากที่สุด	106	3.15	.61			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	1	3.33	.00	5.28	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.00	.21			
	ไม่แน่ใจ	39	3.32	.57			
	มาก	208	3.33	.47			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	สิ่งรอบข้าง มารบกวน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มากที่สุด	106	3.56	.49			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ทำงานต่อ ให้สำเร็จ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	0	0	0	13.97	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.11	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.06	.46			
	มาก	203	3.31	.36			
	มากที่สุด	128	3.50	.37			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	0	0	0	2.28	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	2	3.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.27	.40			
	มาก	203	3.04	.56			
	มากที่สุด	128	2.97	.63			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	23.13	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	4.00	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.25	.75			
	มาก	203	3.80	.60			
	มากที่สุด	128	4.24	.67			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	0	0	0			
	น้อย	2	3.67	.00			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานต่อให้สำเร็จ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	ไม่แน่ใจ	27	2.95	.69	2.30	.08	ไม่แตกต่าง
	มาก	203	3.19	.63			
	มากที่สุด	128	3.30	.77			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	2.28	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	2.67	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.37	.69			
	มาก	203	3.69	.54			
	มากที่สุด	128	4.12	.58			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	23.13	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.93	.79			
	มาก	203	3.18	.66			
	มากที่สุด	128	3.45	.76			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	0	0	0	2.30	.91	ไม่แตกต่าง
	น้อย	2	2.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.70	1.10			
	มาก	203	2.76	1.12			
	มากที่สุด	128	2.71	.94			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	23.66	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.67	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.95	.78			
	มาก	203	3.36	.74			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานต่อให้สำเร็จ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มากที่สุด	128	3.55	.72			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	0	0	0			
	น้อย	2	3.67	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.09	.71	5.76	.02*	แตกต่าง
	มาก	203	3.37	.59			
	มากที่สุด	128	3.47	.60			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	0	0	0			
	น้อย	2	4.00	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.05	.80	.17	.00*	แตกต่าง
	มาก	203	3.65	.72			
	มากที่สุด	128	3.91	.71			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0			
	น้อย	2	1.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.98	.86	5.38	.00*	แตกต่าง
	มาก	203	3.40	.73			
	มากที่สุด	128	3.79	.82			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0			
	น้อย	2	2.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.90	.51	3.23	.11	ไม่แตกต่าง
	มาก	203	2.92	.64			
	มากที่สุด	128	3.05	.61			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานต่อให้สำเร็จ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	3.95	.01*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.00	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.27	.46			
	มาก	203	3.34	.48			
	มากที่สุด	128	3.50	.51			
	รวม	360	3.39	.50			

*ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 17 สรุปว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม การมีน้ำใจนักกีฬาที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ตามผนวก ก) โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายย่อย พบว่า

1. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจะนำมาพิจารณาแก้ไข
 - 1.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 1.2 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 1.3 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
2. ท่านมีความอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
 - 2.1 ไม่แตกต่างกันไปตามการบังคับบัญชา
 - 2.2 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. ได้รับมอบหมายงานที่ใช้งานหลักของท่าน ท่านมักจะรู้สึกไม่พอใจ
 - 3.1 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 3.2 แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 3.3 นอกนั้นไม่แตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
4. แม้มีสิ่งรอบข้างมารบกวนการทำงาน ท่านก็จะพยายามทำงานให้สำเร็จ
 - 4.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 4.2 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 4.3 ไม่แตกต่างกันไปตามการบังคับบัญชา
 - 4.4 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

5. แม้บางครั้งงานของท่านมีอุปสรรคบ้าง ท่านก็พยายามทำงานต่อให้สำเร็จ

5.1 ไม่แตกต่างไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

5.2 ไม่แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ

5.3 ไม่แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ

5.4 ไม่แตกต่างไปตามการมีอิสระในการทำงาน

5.5 นอกนั้นแตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 8 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

การทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

พฤติกรรมการทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

การทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

การทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

การทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

การทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

พฤติกรรมการทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

ความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

พฤติกรรมการทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

ทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดี

การทำความดี

สมมติฐานย่อยที่ 8.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำงาน
 ทำความดี

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย
 ของพฤติกรรมการทำงานดี โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	คำแนะนำที่ สร้างสรรค์	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	2	3.17	1.10	10.35	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.07	.38			
	ไม่แน่ใจ	72	3.18	.44			
	มาก	185	3.35	.34			
	มากที่สุด	93	3.53	.37			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	2	4.00	.47	3.51	.01*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.96	.55			
	ไม่แน่ใจ	72	3.02	.48			
	มาก	185	3.10	.60			
	มากที่สุด	93	2.89	.58			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	2	2.50	2.12	25.74	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.29	.52			
	ไม่แน่ใจ	72	3.51	.68			
	มาก	185	3.89	.61			
	มากที่สุด	93	4.38	.54			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	2	2.67	2.36	7.55	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.79	.82			
	ไม่แน่ใจ	72	2.88	.64			
	มาก	185	3.28	.60			
	มากที่สุด	93	3.39	.75			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	คำแนะนำที่ สร้างสรรค์	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	2	2.67	2.36	13.58	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.75	.53			
	ไม่แน่ใจ	72	3.52	.63			
	มาก	185	3.78	.56			
	มากที่สุด	93	4.13	.51			
	รวม	360	3.21	.69			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	2	3.00	.94	6.64	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.96	.72			
	ไม่แน่ใจ	72	3.05	.70			
	มาก	185	3.20	.70			
	มากที่สุด	93	3.56	.68			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	2	3.00	1.89	2.37	.05*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.50	.91			
	ไม่แน่ใจ	72	2.52	.93			
	มาก	185	2.90	1.14			
	มากที่สุด	93	2.60	.92			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหาร งาน	น้อยที่สุด	2	3.33	.47	2.80	.03*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.17	1.01			
	ไม่แน่ใจ	72	3.26	.72			
	มาก	185	3.36	.77			
	มากที่สุด	93	3.61	.68			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	คำแนะนำที่ สร้างสรรค์	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	2	3.00	.00	.50	.73	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	3.42	.64			
	ไม่แน่ใจ	72	3.35	.71			
	มาก	185	3.37	.59			
	มากที่สุด	93	3.44	.56			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	2	3.33	.47	2.70	.03*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.38	.60			
	ไม่แน่ใจ	72	3.59	.92			
	มาก	185	3.66	.63			
	มากที่สุด	93	3.90	.82			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.83	1.18	9.44	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.13	.99			
	ไม่แน่ใจ	72	3.18	.88			
	มาก	185	3.43	.76			
	มากที่สุด	93	3.89	.74			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.17	.24	3.14	.01*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.38	.95			
	ไม่แน่ใจ	72	2.94	.51			
	มาก	185	2.93	.62			
	มากที่สุด	93	3.10	.65			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	คำแนะนำที่ สร้างสรรค์	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	1.65	2.17	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	3.17	.25			
	ไม่แน่ใจ	72	3.37	.56			
	มาก	185	3.35	.46			
	มากที่สุด	93	3.51	.48			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ไม่เคย เข้าร่วม กิจกรรม	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	166	3.38	.40	3.41	.02*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.38	.36			
	ไม่แน่ใจ	28	3.14	.42			
	มาก	3	3.26	.51			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	166	3.00	.60	.44	.73	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.07	.57			
	ไม่แน่ใจ	28	2.99	.56			
	มาก	3	3.11	.51			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	166	3.94	.68	1.78	.15	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.95	.66			
	ไม่แน่ใจ	28	3.63	.90			
	มาก	3	4.00	1.00			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่เคย เข้าร่วม กิจกรรม	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	166	3.18	.71	2.45	.06	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.29	.66			
	ไม่แน่ใจ	28	2.94	.71			
	มาก	3	3.56	.38			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	166	3.83	.62	2.77	.04*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	28	3.50	.72			
	มาก	3	3.67	.33			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	166	3.28	.77	1.57	.20	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.28	.68			
	ไม่แน่ใจ	28	2.98	.64			
	มาก	3	3.33	.67			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	166	2.83	1.20	1.59	.19	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.71	.89			
	ไม่แน่ใจ	28	2.38	.97			
	มาก	3	2.44	1.17			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่เคย เข้าร่วม กิจกรรม	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	166	3.40	.73	1.61	.19	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.45	.79			
	ไม่แน่ใจ	28	3.17	.60			
	มาก	3	2.89	.84			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	166	3.45	.57	1.81	.14	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.35	.63			
	ไม่แน่ใจ	28	3.24	.62			
	มาก	3	3.00	.33			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	166	3.76	.75	1.99	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.70	.74			
	ไม่แน่ใจ	28	3.39	.78			
	มาก	3	3.44	1.07			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	166	3.49	.83	.26	.85	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.52	.81			
	ไม่แน่ใจ	28	3.37	.93			
	มาก	3	3.44	.51			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	166	2.97	.61	1.28	.28	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.99	.65			
	ไม่แน่ใจ	28	2.75	.55			
	มาก	3	3.11	.51			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	166	3.38	.50	.75	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.42	.47			
	ไม่แน่ใจ	28	3.32	.65			
	มาก	3	3.11	.19			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	สนใจข่าวสาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	6	3.18	.58	7.99	.00*	แตกต่าง
	น้อย	16	2.98	.46			
	ไม่แน่ใจ	41	3.24	.43			
	มาก	176	3.35	.34			
	มากที่สุด	121	3.47	.38			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	6	3.39	.95	5.12	.00*	แตกต่าง
	น้อย	16	2.96	.58			
	ไม่แน่ใจ	41	3.30	.50			
	มาก	176	3.06	.59			
	มากที่สุด	121	2.88	.53			
	รวม	360	3.03	.58			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	สนใจ ข่าวสาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	6	3.28	1.77	14.50	.00*	แตกต่าง
	น้อย	16	3.12	.74			
	ไม่แน่ใจ	41	3.67	.62			
	มาก	176	3.88	.54			
	มากที่สุด	121	4.19	.70			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	6	3.17	1.33	14.50	.00*	แตกต่าง
	น้อย	16	2.73	.55			
	ไม่แน่ใจ	41	3.11	.77			
	มาก	176	3.20	.56			
	มากที่สุด	121	3.33	.78			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	6	3.06	1.60	10.01	.00*	แตกต่าง
	น้อย	16	3.35	.72			
	ไม่แน่ใจ	41	3.57	.65			
	มาก	176	3.80	.55			
	มากที่สุด	121	4.01	.52			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	6	3.17	.75	8.30	.00*	แตกต่าง
	น้อย	16	2.56	.88			
	ไม่แน่ใจ	41	3.07	.63			
	มาก	176	3.21	.66			
	มากที่สุด	121	3.48	.73			
	รวม	360	3.26	.72			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	สนใจ ข่าวสาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	6	2.72	.85	.58	.68	ไม่แตกต่าง
	น้อย	16	2.38	.76			
	ไม่แน่ใจ	41	2.81	.96			
	มาก	176	2.73	.90			
	มากที่สุด	121	2.78	1.30			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	6	3.06	.14	6.20	.00*	แตกต่าง
	น้อย	16	2.77	1.04			
	ไม่แน่ใจ	41	3.15	.81			
	มาก	176	3.41	.68			
	มากที่สุด	121	3.57	.73			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	6	3.17	.28	2.63	.03*	แตกต่าง
	น้อย	16	3.21	.62			
	ไม่แน่ใจ	41	3.15	.55			
	มาก	176	3.42	.59			
	มากที่สุด	121	3.44	.64			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	6	3.50	.62	2.21	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	16	3.56	1.02			
	ไม่แน่ใจ	41	3.41	.79			
	มาก	176	3.75	.68			
	มากที่สุด	121	3.76	.79			
	รวม	360	3.70	.75			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	สนใจ ข่าวสาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	6	3.44	.40	3.85	.00*	แตกต่าง
	น้อย	16	3.06	.70			
	ไม่แน่ใจ	41	3.36	.94			
	มาก	176	3.42	.80			
	มากที่สุด	121	3.71	.80			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	6	3.00	.21	1.20	.31	ไม่แตกต่าง
	น้อย	16	2.65	.68			
	ไม่แน่ใจ	41	3.02	.44			
	มาก	176	2.96	.58			
	มากที่สุด	121	2.99	.73			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	6	3.17	.66	1.77	.13	ไม่แตกต่าง
	น้อย	16	3.40	.49			
	ไม่แน่ใจ	41	3.32	.46			
	มาก	176	3.35	.48			
	มากที่สุด	121	3.48	.52			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	อาสา ช่วยเหลือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	4	2.43	.30	27.14	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.23	.41			
	ไม่แน่ใจ	96	3.16	.41			
	มาก	163	3.40	.29			
	มากที่สุด	76	3.61	.34			
	รวม	360	3.36	.39			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	อาสา ช่วยเหลือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	4	3.83	.64	4.43	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	2.76	.65			
	ไม่แน่ใจ	96	3.07	.50			
	มาก	163	3.08	.60			
	มากที่สุด	76	2.91	.58			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	4	2.17	1.37	31.78	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.70	.88			
	ไม่แน่ใจ	96	3.53	.71			
	มาก	163	4.00	.48			
	มากที่สุด	76	4.39	.52			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	4	1.58	.69	17.91	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.08	.49			
	ไม่แน่ใจ	96	2.90	.67			
	มาก	163	3.33	.58			
	มากที่สุด	76	3.49	.72			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	4	2.08	1.26	22.47	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.59	.73			
	ไม่แน่ใจ	96	3.58	.63			
	มาก	163	3.86	.49			
	มากที่สุด	76	4.16	.48			
	รวม	360	3.81	.62			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	อาสา ช่วยเหลือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การทำงาน	น้อยที่สุด	4	2.33	.54	10.82	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.27	.63			
	ไม่แน่ใจ	96	2.97	.66			
	มาก	163	3.30	.67			
	มากที่สุด	76	3.59	.75			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	4	1.75	.17	2.50	.04*	แตกต่าง
	น้อย	21	2.92	2.42			
	ไม่แน่ใจ	96	2.54	.90			
	มาก	163	2.78	.86			
	มากที่สุด	76	2.91	.98			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	4	3.00	.00	7.55	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.41	.76			
	ไม่แน่ใจ	96	3.15	.85			
	มาก	163	3.40	.65			
	มากที่สุด	76	3.75	.70			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	4	2.58	1.07	3.78	.01*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.51	.52			
	ไม่แน่ใจ	96	3.30	.64			
	มาก	163	3.37	.58			
	มากที่สุด	76	3.54	.57			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	อาสา ช่วยเหลือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	4	2.58	.83	6.63	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.56	.74			
	ไม่แน่ใจ	96	3.50	.82			
	มาก	163	3.75	.68			
	มากที่สุด	76	3.94	.70			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	4	2.25	.96	19.60	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.05	1.13			
	ไม่แน่ใจ	96	3.13	.82			
	มาก	163	3.56	.66			
	มากที่สุด	76	4.01	.69			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	4	2.58	.63	4.90	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	2.49	.99			
	ไม่แน่ใจ	96	2.89	.60			
	มาก	163	3.03	.51			
	มากที่สุด	76	3.07	.69			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	4	2.42	.17	7.37	.00*	แตกต่าง
	น้อย	21	3.38	.49			
	ไม่แน่ใจ	96	3.32	.50			
	มาก	163	3.37	.46			
	มากที่สุด	76	3.57	.50			
	รวม	360	3.39	.50			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ตั้งใจ ปรับปรุง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	2	2.44	.08	16.61	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.90	.39			
	ไม่แน่ใจ	45	3.21	.46			
	มาก	213	3.32	.34			
	มากที่สุด	92	3.57	.35			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	2	4.33	.00	5.38	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.04	.33			
	ไม่แน่ใจ	45	3.07	.53			
	มาก	213	3.08	.57			
	มากที่สุด	92	2.86	.59			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	2	1.00	.00	28.30	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.38	.86			
	ไม่แน่ใจ	45	3.64	.86			
	มาก	213	3.84	.55			
	มากที่สุด	92	4.36	.57			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	2	1.50	.71	6.93	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.75	.64			
	ไม่แน่ใจ	45	3.11	.65			
	มาก	213	3.18	.63			
	มากที่สุด	92	3.42	.76			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ตั้งใจปรับปรุง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	2	1.00	.00	26.33	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.33	.87			
	ไม่แน่ใจ	45	3.53	.54			
	มาก	213	3.78	.55			
	มากที่สุด	92	4.14	.51			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	2	2.33	.00	7.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.25	.56			
	ไม่แน่ใจ	45	3.07	.77			
	มาก	213	3.17	.66			
	มากที่สุด	92	3.58	.75			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	2	1.67	.00	1.82	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	2.00	.80			
	ไม่แน่ใจ	45	2.84	1.81			
	มาก	213	2.72	.85			
	มากที่สุด	92	2.83	.98			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยที่สุด	2	3.00	.00	4.52	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.83	.76			
	ไม่แน่ใจ	45	3.31	.80			
	มาก	213	3.34	.69			
	มากที่สุด	92	3.65	.80			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ตั้งใจ ปรับปรุง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	2	3.17	.24	.92	.45	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	3.25	.30			
	ไม่แน่ใจ	45	3.28	.80			
	มาก	213	3.38	.55			
	มากที่สุด	92	3.47	.64			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	2	3.00	.00	7.82	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.17	.84			
	ไม่แน่ใจ	45	3.36	.87			
	มาก	213	3.68	.66			
	มากที่สุด	92	3.99	.78			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.00	.00	12.71	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.04	.93			
	ไม่แน่ใจ	45	3.41	.86			
	มาก	213	3.42	.73			
	มากที่สุด	92	3.85	.82			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.00	.00	3.10	.02*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.54	.31			
	ไม่แน่ใจ	45	2.79	.66			
	มาก	213	2.96	.57			
	มากที่สุด	92	3.11	.71			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ตั้งใจปรับปรุง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	2	2.33	.00	10.13	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.21	.50			
	ไม่แน่ใจ	45	3.16	.43			
	มาก	213	3.37	.46			
	มากที่สุด	92	3.60	.51			
	รวม	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 18 สรุปว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำงานที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ตามผนวก ค) โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

1. ท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงการทำงาน
 - 1.1 ไม่แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 1.2 ไม่แตกต่างไปตามความมั่นคงในงาน
 - 1.3 นอกนั้นแตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
2. ท่านไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารเลย เช่น ใส้ฟ้าไทยในวันศุกร์
 - 2.1 แตกต่างไปตามความรับผิดชอบในงาน
 - 2.2 นอกนั้นไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. ท่านสนใจข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคารเสมอ
 - 3.1 ไม่แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 3.2 ไม่แตกต่างไปตามความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.3 ไม่แตกต่างไปตามมีอิสระในการทำงาน
 - 3.4 ไม่แตกต่างไปตามความมั่นคงในงาน
 - 3.5 นอกนั้นแตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
4. ท่านอาสาช่วยเหลือและสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ธนาคาร
 - แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้านทุกด้าน

5. ท่านมีความตั้งใจในการปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์เพียงอย่างเดียว
 - 5.1 ไม่แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 5.2 ไม่แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 5.3 ไม่แตกต่างไปตามมีอิสระในการทำงาน
 - 5.4 นอกนั้นแตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

**สมมติฐานที่ 9 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความ
สำนึกในหน้าที่**

- สมมติฐานย่อยที่ 9.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.8 การบังคับบัญชาแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.10 สภาพการทำงานแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่
- สมมติฐานย่อยที่ 9.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานย่อยที่ 9.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมกรรมมีความสำนึกในหน้าที่

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อยของพฤติกรรมกรรมมีความสำนึกในหน้าที่ โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	ประหยัดและ คุ่มค่า	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	186	3.36	.40	2.69	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.37	.36			
	ไม่แน่ใจ	11	3.09	.55			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	186	3.02	.60	.25	.78	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.05	.57			
	ไม่แน่ใจ	11	2.94	.44			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการ ทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.92	.70	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.95	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	3.55	.93			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	186	3.18	.70	3.69	.03*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.29	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.76	.73			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ประหยัดและ กลุ่มค่า	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	186	3.79	.64			
	น้อย	163	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	11	3.61	.71	.98	.38	ไม่แตกต่าง
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	186	3.27	.75			
	น้อย	163	3.27	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	2.88	.72	1.59	.21	ไม่แตกต่าง
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	186	2.80	1.17			
	น้อย	163	2.70	.89			
	ไม่แน่ใจ	11	2.24	1.04	1.61	.20	ไม่แตกต่าง
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหาราน	น้อยที่สุด	186	3.41	.73			
	น้อย	163	3.42	.78			
	ไม่แน่ใจ	11	3.06	.57	1.19	.31	ไม่แตกต่าง
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ประหยัดและ กลุ่มค่า	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	186	3.44	.56	3.23	.04*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.34	.63			
	ไม่แน่ใจ	11	3.03	.78			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	186	3.73	.74	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.69	.74			
	ไม่แน่ใจ	11	3.30	1.08			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.46	.83	.26	.77	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.53	.80			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	1.13			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	186	2.95	.60	.65	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.99	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.79	.50			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ประหยัดและ คุ้มค่า	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	186	3.37	.50	.57	.57	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.41	.46			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	.82			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	วันหยุดไม่ยอม มาทำงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจ ในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	84	3.42	.37	3.92	.00*	แตกต่าง
	น้อย	69	3.43	.32			
	ไม่แน่ใจ	45	3.17	.47			
	มาก	66	3.38	.35			
	มากที่สุด	96	3.33	.42			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	84	2.97	.59	5.93	.00*	แตกต่าง
	น้อย	69	3.07	.63			
	ไม่แน่ใจ	45	3.29	.50			
	มาก	66	3.15	.56			
	มากที่สุด	96	2.85	.53			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	84	4.06	.65	6.44	.00*	แตกต่าง
	น้อย	69	4.03	.54			
	ไม่แน่ใจ	45	3.47	.86			
	มาก	66	3.88	.61			
	มากที่สุด	96	3.94	.72			
	รวม	360	3.92	.69			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	วันหยุดไม่ อยากมาทำงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	84	3.27	.72	2.99	.02*	แตกต่าง
	น้อย	69	3.38	.59			
	ไม่แน่ใจ	45	3.01	.82			
	มาก	66	3.27	.49			
	มากที่สุด	96	3.10	.75			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบ ในงาน	น้อยที่สุด	84	3.87	.52	10.62	.00*	แตกต่าง
	น้อย	69	4.00	.51			
	ไม่แน่ใจ	45	3.36	.85			
	มาก	66	3.68	.49			
	มากที่สุด	96	3.93	.61			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	84	3.38	.76	2.49	.04*	แตกต่าง
	น้อย	69	3.31	.74			
	ไม่แน่ใจ	45	2.98	.65			
	มาก	66	3.27	.69			
	มากที่สุด	96	3.24	.70			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	84	2.71	.85	.77	.55	ไม่แตกต่าง
	น้อย	69	2.74	.94			
	ไม่แน่ใจ	45	2.86	.99			
	มาก	66	2.87	1.49			
	มากที่สุด	96	2.61	.96			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	วันหยุดไม่ อยากมาทำงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	84	3.41	.60	1.31	.27	ไม่แตกต่าง
	น้อย	69	3.40	.70			
	ไม่แน่ใจ	45	3.19	.82			
	มาก	66	3.52	.70			
	มากที่สุด	96	3.41	.88			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	84	3.49	.52	2.91	.02*	แตกต่าง
	น้อย	69	3.34	.57			
	ไม่แน่ใจ	45	3.17	.53			
	มาก	66	3.51	.52			
	มากที่สุด	96	3.34	.75			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	84	3.74	.66	.88	.48	ไม่แตกต่าง
	น้อย	69	3.75	.71			
	ไม่แน่ใจ	45	3.53	.82			
	มาก	66	3.66	.80			
	มากที่สุด	96	3.75	.79			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	84	3.55	.87	1.42	.23	ไม่แตกต่าง
	น้อย	69	3.62	.83			
	ไม่แน่ใจ	45	3.27	.83			
	มาก	66	3.51	.77			
	มากที่สุด	96	3.44	.80			
	รวม	360	3.49	.82			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	วันหยุดไม่ อยากมาทำงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	84	3.08	.65	2.28	.06	ไม่แตกต่าง
	น้อย	69	3.08	.57			
	ไม่แน่ใจ	45	2.84	.57			
	มาก	66	2.91	.61			
	มากที่สุด	96	2.88	.65			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	84	3.50	.42	6.03	.00*	แตกต่าง
	น้อย	69	3.47	.52			
	ไม่แน่ใจ	45	3.13	.47			
	มาก	66	3.28	.36			
	มากที่สุด	96	3.44	.58			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ทำงานดู เหมือนงานยุ่ง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	181	3.36	.39	1.12	.33	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.37	.36			
	ไม่แน่ใจ	17	3.22	.56			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	181	3.02	.61	.10	.90	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.05	.57			
	ไม่แน่ใจ	17	3.00	.46			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานดู เหมือนงานยุ่ง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสำเร็จของการ ทำงาน	น้อยที่สุด	181	3.92	.69	1.27	.28	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.95	.67			
	ไม่แน่ใจ	17	3.67	.92			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	181	3.17	.70	2.60	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.29	.66			
	ไม่แน่ใจ	17	2.94	.77			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบ ในงาน	น้อยที่สุด	181	3.80	.63	1.07	.34	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	17	3.63	.72			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	181	3.27	.75	.99	.37	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.27	.67			
	ไม่แน่ใจ	17	3.02	.83			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	181	2.79	1.18			
	น้อย	162	2.70	.89			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานดู เหมือนงานยุ่ง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	ไม่แน่ใจ	17	2.51	1.05	.76	.47	ไม่แตกต่าง
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการ บริหารงาน	น้อยที่สุด	181	3.40	.72	.57	.57	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.42	.78			
	ไม่แน่ใจ	17	3.22	.68			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	181	3.43	.55	1.13	.32	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.34	.64			
	ไม่แน่ใจ	17	3.31	.84			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	181	3.73	.73	1.27	.28	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.69	.74			
	ไม่แน่ใจ	17	3.43	.99			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	181	3.46	.83	.33	.72	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.53	.80			
	ไม่แน่ใจ	17	3.55	.99			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานดู เหมือนงานยุ่ง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มือสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	181	2.94	.61	.25	.78	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	2.99	.66			
	ไม่แน่ใจ	17	2.94	.50			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	181	3.36	.51	.65	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.41	.46			
	ไม่แน่ใจ	17	3.47	.67			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	หากงานไม่ เสร็จทำงานต่อ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	34	3.10	.47	7.29	.00*	แตกต่าง
	น้อย	33	3.30	.37			
	ไม่แน่ใจ	124	3.32	.39			
	มาก	120	3.42	.32			
	มากที่สุด	49	3.51	.41			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	34	3.10	.60	1.94	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	33	3.10	.54			
	ไม่แน่ใจ	124	3.11	.49			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	หากงานไม่เสร็จ ทำงานต่อ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
	มาก	120	2.96	.61			
	มากที่สุด	49	2.90	.70			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการ ทำงาน	น้อยที่สุด	34	3.51	1.07	7.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	33	3.88	.74			
	ไม่แน่ใจ	124	3.88	.66			
	มาก	120	3.93	.56			
	มากที่สุด	49	4.31	.54			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	34	2.85	.86	3.18	.01*	แตกต่าง
	น้อย	33	3.28	.51			
	ไม่แน่ใจ	124	3.21	.60			
	มาก	120	3.24	.65			
	มากที่สุด	49	3.37	.89			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	34	3.46	.84	13.60	.00*	แตกต่าง
	น้อย	33	3.76	.70			
	ไม่แน่ใจ	124	3.66	.59			
	มาก	120	3.91	.43			
	มากที่สุด	49	4.26	.55			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	34	2.93	.80	4.00	.00*	แตกต่าง
	น้อย	33	3.20	.78			
	ไม่แน่ใจ	124	3.17	.69			
	มาก	120	3.42	.63			
	มากที่สุด	49	3.35	.82			
	รวม	360	3.26	.72			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	หากงานไม่ เสร็จทำงานต่อ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและ สวัสดิการ	น้อยที่สุด	34	2.11	.93	4.21	.00*	แตกต่าง
	น้อย	33	2.58	.83			
	ไม่แน่ใจ	124	2.76	1.24			
	มาก	120	2.88	.85			
	มากที่สุด	49	2.90	1.06			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	34	3.34	1.06	.77	.55	ไม่แตกต่าง
	น้อย	33	3.34	.63			
	ไม่แน่ใจ	124	3.35	.72			
	มาก	120	3.42	.67			
	มากที่สุด	49	3.55	.82			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	34	3.25	.82	1.27	.28	ไม่แตกต่าง
	น้อย	33	3.39	.61			
	ไม่แน่ใจ	124	3.33	.55			
	มาก	120	3.47	.52			
	มากที่สุด	49	3.40	.74			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	34	3.45	.91	4.92	.00*	แตกต่าง
	น้อย	33	3.75	.80			
	ไม่แน่ใจ	124	3.55	.73			
	มาก	120	3.78	.64			
	มากที่สุด	49	4.02	.79			
	รวม	360	3.70	.75			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	หากงานไม่ เสร็จทำงานต่อ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	34	3.40	.75	1.11	.35	ไม่แตกต่าง
	น้อย	33	3.33	.94			
	ไม่แน่ใจ	124	3.45	.81			
	มาก	120	3.55	.78			
	มากที่สุด	49	3.65	.92			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	34	2.53	.80	6.80	.00*	แตกต่าง
	น้อย	33	2.74	.81			
	ไม่แน่ใจ	124	3.03	.50			
	มาก	120	3.06	.63			
	มากที่สุด	49	3.00	.46			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	34	3.28	.53	1.25	.29	ไม่แตกต่าง
	น้อย	33	3.30	.50			
	ไม่แน่ใจ	124	3.37	.44			
	มาก	120	3.45	.51			
	มากที่สุด	49	3.44	.56			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ตอบแทน บุญคุณ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	16	3.14	.65	8.47	.00*	แตกต่าง
	น้อย	39	3.23	.41			
	ไม่แน่ใจ	125	3.27	.36			
	มาก	128	3.45	.34			
	มากที่สุด	52	3.52	.36			
	รวม	360	3.36	.39			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ตอบแทน บุญคุณ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ตาราง ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	16	2.96	.36	.82	.51	ไม่แตกต่าง
	น้อย	39	3.02	.53			
	ไม่แน่ใจ	125	3.10	.53			
	มาก	128	3.00	.63			
	มากที่สุด	52	2.97	.64			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	16	3.79	1.00	8.62	.00*	แตกต่าง
	น้อย	39	3.74	.92			
	ไม่แน่ใจ	125	3.73	.68			
	มาก	128	4.02	.55			
	มากที่สุด	52	4.31	.53			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	16	3.00	1.01	1.11	.35	ไม่แตกต่าง
	น้อย	39	3.15	.66			
	ไม่แน่ใจ	125	3.17	.63			
	มาก	128	3.25	.69			
	มากที่สุด	52	3.34	.73			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	16	3.79	.83	15.43	.00*	แตกต่าง
	น้อย	39	3.58	.64			
	ไม่แน่ใจ	125	3.57	.62			
	มาก	128	3.98	.46			
	มากที่สุด	52	4.18	.55			
	รวม	360	3.81	.62			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ตอบแทน บุญคุณ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	16	3.15	1.12	3.62	.01*	แตกต่าง
	น้อย	39	3.09	.71			
	ไม่แน่ใจ	125	3.12	.61			
	มาก	128	3.40	.76			
	มากที่สุด	52	3.40	.63			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	16	2.29	1.07	3.10	.02*	แตกต่าง
	น้อย	39	2.34	.69			
	ไม่แน่ใจ	125	2.74	1.24			
	มาก	128	2.92	.85			
	มากที่สุด	52	2.72	1.15			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	16	2.92	1.11	3.04	.02*	แตกต่าง
	น้อย	39	3.44	.83			
	ไม่แน่ใจ	125	3.35	.72			
	มาก	128	3.41	.68			
	มากที่สุด	52	3.62	.72			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	16	3.17	1.06	1.21	.30	ไม่แตกต่าง
	น้อย	39	3.44	.82			
	ไม่แน่ใจ	125	3.33	.53			
	มาก	128	3.44	.50			
	มากที่สุด	52	3.42	.65			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ตอบแทน บุญคุณ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	16	3.27	1.26	4.31	.00*	แตกต่าง
	น้อย	39	3.72	.72			
	ไม่แน่ใจ	125	3.55	.69			
	มาก	128	3.83	.67			
	มากที่สุด	52	3.86	.80			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	16	3.15	1.04	8.59	.00*	แตกต่าง
	น้อย	39	3.26	.93			
	ไม่แน่ใจ	125	3.29	.75			
	มาก	128	3.64	.74			
	มากที่สุด	52	3.91	.82			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	16	2.75	.49	2.93	.02*	แตกต่าง
	น้อย	39	2.70	.80			
	ไม่แน่ใจ	125	2.97	.59			
	มาก	128	3.05	.65			
	มากที่สุด	52	3.01	.43			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	16	3.42	.46	1.93	.11	ไม่แตกต่าง
	น้อย	39	3.27	.52			
	ไม่แน่ใจ	125	3.33	.47			
	มาก	128	3.46	.45			
	มากที่สุด	52	3.46	.62			
	รวม	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 19 สรุปว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรม การมีความสำนึกในหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ตามผนวก ก) โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายย่อยพบว่า

1. ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานด้วยความระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า
 - 1.1 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 1.2 แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 1.3 นอกนั้นไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
2. เมื่อมีการนัดหมายทำงานในวันหยุดท่านมักจะมาช้ากว่าเวลาที่นัดหมาย
 - 2.1 ไม่แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 2.2 ไม่แตกต่างไปตามนโยบายและการบริหารงาน
 - 2.3 ไม่แตกต่างไปตามความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 2.4 ไม่แตกต่างไปตามสภาพการทำงาน
 - 2.5 ไม่แตกต่างไปตามมีอิสระในการทำงาน
 - 2.3 นอกนั้นแตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. พยายามทำงานให้ดูเหมือนงานยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม
 - ไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
4. หากงานยังไม่เสร็จ ท่านเต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อ โดยไม่ขอรับเงินค่าล่วงเวลา
 - 4.1 ไม่แตกต่างไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 4.2 ไม่แตกต่างไปตามนโยบายและการบริหารงาน
 - 4.3 ไม่แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 4.4 ไม่แตกต่างไปตามสภาพการทำงาน
 - 4.5 ไม่แตกต่างไปตามมั่นคงในงาน
 - 4.6 นอกนั้นแตกต่างไปความพึงพอใจในแต่ละด้าน
5. ท่านรู้สึกว่าคุณต้องปฏิบัติงาน เพื่อตอบแทนบุญคุณของธนาคารที่มีต่อท่าน
 - 5.1 ไม่แตกต่างไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 5.2 ไม่แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 5.3 ไม่แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 5.4 ไม่แตกต่างไปตามความมั่นคงในงาน
 - 5.5 นอกนั้นแตกต่างไปความพึงพอใจในแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 10 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมกรมการมีความสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานย่อยที่ 10.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 10.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย
ของความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	พุด้านลบ ของธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจ ในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	0	0	0	12.03	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.16	.39			
	ไม่แน่ใจ	55	3.12	.42			
	มาก	184	3.36	.32			
	มากที่สุด	115	3.48	.42			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	0	0	0	1.39	.24	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	2.72	.49			
	ไม่แน่ใจ	55	3.12	.56			
	มาก	184	3.05	.58			
	มากที่สุด	115	2.97	.59			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	14.89	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	4.44	.62			
	ไม่แน่ใจ	55	3.48	.79			
	มาก	184	3.88	.52			
	มากที่สุด	115	4.17	.78			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	0	0	0	3.67	.01*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.44	.17			
	ไม่แน่ใจ	55	2.94	.55			
	มาก	184	3.25	.66			
	มากที่สุด	115	3.28	.79			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	พุด้านลบ ของธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	14.76	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.56	.69			
	ไม่แน่ใจ	55	3.39	.63			
	มาก	184	3.82	.48			
	มากที่สุด	115	4.02	.71			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	5.46	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.61	.77			
	ไม่แน่ใจ	55	2.95	.71			
	มาก	184	3.26	.66			
	มากที่สุด	115	3.39	.77			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	0	0	0	1.90	.13	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	1.83	.41			
	ไม่แน่ใจ	55	2.63	1.66			
	มาก	184	2.80	.89			
	มากที่สุด	115	2.74	.92			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	7.33	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.28	.95			
	ไม่แน่ใจ	55	3.03	.70			
	มาก	184	3.40	.73			
	มากที่สุด	115	3.59	.73			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	พุด้านลบ ของธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	0	0	0	5.41	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.78	.78			
	ไม่แน่ใจ	55	3.13	.51			
	มาก	184	3.39	.60			
	มากที่สุด	115	3.49	.62			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	10.34	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.39	.49			
	ไม่แน่ใจ	55	3.40	.98			
	มาก	184	3.62	.60			
	มากที่สุด	115	3.99	.77			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	6.29	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	2.94	1.89			
	ไม่แน่ใจ	55	3.13	.78			
	มาก	184	3.51	.77			
	มากที่สุด	115	3.66	.79			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	13.10	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	1.67	.73			
	ไม่แน่ใจ	55	2.99	.45			
	มาก	184	2.90	.63			
	มากที่สุด	115	3.12	.60			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	พุด้านลบ ของธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	.63	.60	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	3.28	.44			
	ไม่แน่ใจ	55	3.32	.49			
	มาก	184	3.41	.51			
	มากที่สุด	115	3.40	.48			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ทุกคนใน หน่วยงานรู้จัก	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	3	3.03	.14	10.61	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.20	.46			
	ไม่แน่ใจ	65	3.19	.39			
	มาก	198	3.34	.37			
	มากที่สุด	84	3.56	.36			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	3	3.11	.38	1.97	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	2.90	.74			
	ไม่แน่ใจ	65	3.17	.58			
	มาก	198	3.04	.54			
	มากที่สุด	84	2.92	.64			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการ ทำงาน	น้อยที่สุด	3	4.00	.00	12.15	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.80	1.22			
	ไม่แน่ใจ	65	3.59	.82			
	มาก	198	3.87	.60			
	มากที่สุด	84	4.31	.56			
	รวม	360	3.92	.69			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทุกคนใน หน่วยงานรัฐจัก	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	3	3.44	.38	4.12	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.03	.74			
	ไม่แน่ใจ	65	2.95	.68			
	มาก	198	3.23	.69			
	มากที่สุด	84	3.38	.65			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	3	2.89	.38	18.82	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.73	.73			
	ไม่แน่ใจ	65	3.37	.71			
	มาก	198	3.84	.55			
	มากที่สุด	84	4.13	.45			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	3	3.22	.19	7.75	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.37	.78			
	ไม่แน่ใจ	65	2.99	.66			
	มาก	198	3.20	.68			
	มากที่สุด	84	3.60	.74			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	3	2.00	.58	1.80	.13	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	2.03	.78			
	ไม่แน่ใจ	65	2.66	1.52			
	มาก	198	2.77	.91			
	มากที่สุด	84	2.83	.93			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทุกคนใน หน่วยงานรัฐจัก	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและการ บริหารงาน	น้อยที่สุด	3	3.44	.38	5.99	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.13	.80			
	ไม่แน่ใจ	65	3.15	.73			
	มาก	198	3.37	.75			
	มากที่สุด	84	3.70	.67			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	3	3.56	.19	2.11	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	10	3.53	.59			
	ไม่แน่ใจ	65	3.25	.52			
	มาก	198	3.37	.63			
	มากที่สุด	84	3.52	.61			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	3	3.67	.58	6.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.00	.75			
	ไม่แน่ใจ	65	3.53	.84			
	มาก	198	3.67	.70			
	มากที่สุด	84	3.99	.70			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	3	1.44	.19	9.94	.00*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.60	1.12			
	ไม่แน่ใจ	65	3.24	.77			
	มาก	198	3.47	.74			
	มากที่สุด	84	3.79	.86			
	รวม	360	3.49	.82			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทุกคนใน หน่วยงานรัฐจัก	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	3	2.56	.38	2.65	.03*	แตกต่าง
	น้อย	10	2.53	1.00			
	ไม่แน่ใจ	65	3.06	.50			
	มาก	198	2.92	.59			
	มากที่สุด	84	3.06	.70			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	3	3.00	.00	2.50	.04*	แตกต่าง
	น้อย	10	3.70	.48			
	ไม่แน่ใจ	65	3.31	.51			
	มาก	198	3.37	.48			
	มากที่สุด	84	3.47	.53			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจให้ความ ร่วมมือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	0	0	0	22.81	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.09	.18			
	ไม่แน่ใจ	40	3.07	.43			
	มาก	207	3.32	.35			
	มากที่สุด	105	3.57	.35			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	0	0	0	1.77	.15	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	2.83	.36			
	ไม่แน่ใจ	40	3.15	.66			
	มาก	207	3.06	.56			
	มากที่สุด	105	2.95	.59			
	รวม	360	3.03	.58			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจให้ ความร่วมมือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	19.16	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.58	.83			
	ไม่แน่ใจ	40	3.46	.94			
	มาก	207	3.84	.60			
	มากที่สุด	105	4.28	.59			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	0	0	0	6.19	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.08	.71			
	ไม่แน่ใจ	40	2.88	.73			
	มาก	207	3.19	.67			
	มากที่สุด	105	3.40	.67			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	23.80	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.17	.69			
	ไม่แน่ใจ	40	3.38	.86			
	มาก	207	3.75	.53			
	มากที่สุด	105	4.14	.48			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	9.30	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.04	.60			
	ไม่แน่ใจ	40	2.96	.80			
	มาก	207	3.18	.67			
	มากที่สุด	105	3.54	.72			
	รวม	360	3.26	.72			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจให้ ความร่วมมือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	0	0	0	2.32	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	2.33	.67			
	ไม่แน่ใจ	40	2.38	.89			
	มาก	207	2.79	1.11			
	มากที่สุด	105	2.81	1.00			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	10.51	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.21	.64			
	ไม่แน่ใจ	40	2.93	.68			
	มาก	207	3.37	.76			
	มากที่สุด	105	3.66	.65			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	0	0	0	2.20	.09	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	3.50	.50			
	ไม่แน่ใจ	40	3.23	.60			
	มาก	207	3.36	.62			
	มากที่สุด	105	3.49	.58			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	19.92	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	3.71	.84			
	ไม่แน่ใจ	40	3.18	.90			
	มาก	207	3.60	.64			
	มากที่สุด	105	4.10	.71			
	รวม	360	3.70	.75			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจให้ความร่วมมือ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	14.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.71	.90			
	ไม่แน่ใจ	40	3.10	.93			
	มาก	207	3.41	.71			
	มากที่สุด	105	3.86	.84			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	4.40	.00*	แตกต่าง
	น้อย	8	2.58	.46			
	ไม่แน่ใจ	40	2.95	.66			
	มาก	207	2.90	.61			
	มากที่สุด	105	3.13	.61			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	1.94	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	8	3.33	.36			
	ไม่แน่ใจ	40	3.28	.57			
	มาก	207	3.37	.48			
	มากที่สุด	105	3.48	.50			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	พนักงาน กลมเกลียวกัน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	181	3.37	.40	2.22	.11	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.37	.37			
	ไม่แน่ใจ	17	3.17	.49			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	พนักงาน กลมเกลียวกัน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	181	3.01	.59	.30	.74	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.06	.56			
	ไม่แน่ใจ	17	2.98	.71			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	181	3.91	.70	.95	.39	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.95	.67			
	ไม่แน่ใจ	17	3.71	.86			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	181	3.20	.70	4.92	.01*	แตกต่าง
	น้อย	162	3.28	.67			
	ไม่แน่ใจ	17	2.75	.68			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	181	3.80	.64	.88	.41	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	17	3.65	.65			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	พนักงาน กลมเกลียวกัน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	181	3.27	.75	.83	.44	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.27	.68			
	ไม่แน่ใจ	17	3.04	.79			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	181	2.82	1.17	3.15	.04*	แตกต่าง
	น้อย	162	2.70	.89			
	ไม่แน่ใจ	17	2.18	.98			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	181	3.41	.73	.67	.51	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.41	.79			
	ไม่แน่ใจ	17	3.20	.54			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	181	3.45	.57	2.95	.05*	แตกต่าง
	น้อย	162	3.33	.63			
	ไม่แน่ใจ	17	3.16	.70			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	พนักงาน กลมเกลียวกัน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	181	3.74	.74	2.09	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.69	.74			
	ไม่แน่ใจ	17	3.35	.89			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	181	3.46	.82	.27	.77	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.53	.81			
	ไม่แน่ใจ	17	3.51	1.04			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	181	2.95	.60	.15	.86	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	2.98	.65			
	ไม่แน่ใจ	17	2.96	.54			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	181	3.36	.50	.87	.42	ไม่แตกต่าง
	น้อย	162	3.41	.47			
	ไม่แน่ใจ	17	3.51	.68			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจ ในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	11	3.36	.28	6.15	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.52	.38			
	ไม่แน่ใจ	104	3.23	.42			
	มาก	154	3.36	.36			
	มากที่สุด	69	3.49	.38			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	11	2.82	.79	2.04	.09	ไม่แตกต่าง
	น้อย	22	2.86	.52			
	ไม่แน่ใจ	104	3.08	.52			
	มาก	154	3.08	.60			
	มากที่สุด	69	2.92	.60			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	11	4.36	.67	10.59	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	4.21	.55			
	ไม่แน่ใจ	104	3.68	.79			
	มาก	154	3.86	.60			
	มากที่สุด	69	4.26	.61			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	11	3.36	.48	2.94	.02*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.44	.65			
	ไม่แน่ใจ	104	3.03	.64			
	มาก	154	3.27	.70			
	มากที่สุด	69	3.27	.73			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบ ในงาน	น้อยที่สุด	11	3.85	.75	6.52	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.95	.43			
	ไม่แน่ใจ	104	3.60	.67			
	มาก	154	3.82	.57			
	มากที่สุด	69	4.06	.58			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้า ในการดำเนินงาน	น้อยที่สุด	11	3.48	.96	7.46	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.74	.73			
	ไม่แน่ใจ	104	3.04	.71			
	มาก	154	3.23	.63			
	มากที่สุด	69	3.48	.76			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	11	2.42	.93	4.20	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.26	2.30			
	ไม่แน่ใจ	104	2.49	.82			
	มาก	154	2.90	.91			
	มากที่สุด	69	2.63	.97			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	11	3.45	.89	4.19	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.23	.63			
	ไม่แน่ใจ	104	3.29	.80			
	มาก	154	3.35	.68			
	มากที่สุด	69	3.71	.77			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	11	3.70	.60	3.50	.01*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.44	.39			
	ไม่แน่ใจ	104	3.27	.54			
	มาก	154	3.35	.67			
	มากที่สุด	69	3.57	.57			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	11	3.48	.50	2.37	.05*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.83	.70			
	ไม่แน่ใจ	104	3.55	.84			
	มาก	154	3.72	.67			
	มากที่สุด	69	3.87	.80			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	11	3.42	1.34	2.57	.04*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.62	.62			
	ไม่แน่ใจ	104	3.30	.81			
	มาก	154	3.53	.80			
	มากที่สุด	69	3.68	.81			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	11	2.33	.92	5.26	.00*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.30	.55			
	ไม่แน่ใจ	104	3.03	.55			
	มาก	154	2.95	.58			
	มากที่สุด	69	2.89	.71			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	11	3.58	.50	2.83	.02*	แตกต่าง
	น้อย	22	3.39	.35			
	ไม่แน่ใจ	104	3.37	.51			
	มาก	154	3.32	.50			
	มากที่สุด	69	3.54	.49			
	รวม	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5

จากตารางที่ 20 สรุปว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ตามผนวก ค) โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายย่อย พบว่า

1. ท่านมักพูดถึงด้านลบของธนาคารให้ผู้อื่นได้รับรู้
 - 1.1 ไม่แตกต่างไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 1.2 ไม่แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 1.3 ไม่แตกต่างไปตามความมั่นคงในงาน
 - 1.4 นอกนั้นแตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
2. ทุกคนให้หน่วยงานรู้จักท่านและให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
 - 2.1 ไม่แตกต่างไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 2.2 ไม่แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 2.3 ไม่แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 2.4 นอกนั้นแตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมของธนาคาร
 - 3.1 ไม่แตกต่างไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 3.2 ไม่แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 3.3 ไม่แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 3.4 ไม่แตกต่างไปตามความมั่นคงในงาน

- 3.5 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
- 4. พนักงานในหน่วยงานของท่านรักใคร่กลมเกลียวกัน
 - 4.1 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 4.2 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 4.3 แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 4.4 แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 4.5 นอกนั้นไม่แตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
- 5. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร
 - 5.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 5.2 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 11 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 11.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
สมมติฐานย่อยที่ 11.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
สมมติฐานย่อยที่ 11.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
สมมติฐานย่อยที่ 11.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
สมมติฐานย่อยที่ 11.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
สมมติฐานย่อยที่ 11.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
สมมติฐานย่อยที่ 11.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
สมมติฐานย่อยที่ 11.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน
สมมติฐานย่อยที่ 11.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน	สมมติฐานย่อยที่ 11.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

- สมมติฐานย่อยที่ 11.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจ
 ทุ่มเทพปฏิบัติงาน
- สมมติฐานย่อยที่ 11.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามความ
 เต็มใจทุ่มเทพปฏิบัติงาน
- สมมติฐานย่อยที่ 11.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามความเต็มใจ
 ทุ่มเทพปฏิบัติงาน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย
 ของความเต็มใจทุ่มเทพปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	สิ่งเลใจที่จะ ปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจ ในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	2	3.46	.22	9.72	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.11	.46			
	ไม่แน่ใจ	46	3.19	.37			
	มาก	206	3.33	.38			
	มากที่สุด	91	3.54	.35			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	2	2.17	.24	2.92	.02*	แตกต่าง
	น้อย	15	2.96	.56			
	ไม่แน่ใจ	46	3.22	.47			
	มาก	206	2.98	.58			
	มากที่สุด	91	3.08	.62			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จ ของการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.67	.47	12.74	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.40	.82			
	ไม่แน่ใจ	46	3.50	.83			
	มาก	206	3.91	.62			
	มากที่สุด	91	4.24	.60			
	รวม	360	3.92	.69			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ลัทธิที่จะปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	2	2.00	.94	6.29	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	2.89	.75			
	ไม่แน่ใจ	46	2.89	.61			
	มาก	206	3.27	.66			
	มากที่สุด	91	3.34	.70			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบ ในงาน	น้อยที่สุด	2	4.00	.00	11.89	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.53	.75			
	ไม่แน่ใจ	46	3.49	.72			
	มาก	206	3.76	.56			
	มากที่สุด	91	4.14	.54			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	2	3.83	.71	5.34	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.00	.52			
	ไม่แน่ใจ	46	2.96	.75			
	มาก	206	3.24	.67			
	มากที่สุด	91	3.48	.76			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	2	4.00	.47	.88	.48	ไม่แตกต่าง
	น้อย	15	2.53	.92			
	ไม่แน่ใจ	46	2.72	.84			
	มาก	206	2.73	1.12			
	มากที่สุด	91	2.77	1.00			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ลัทธิที่จะปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยที่สุด	2	4.33	.00	3.78	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.22	.73			
	ไม่แน่ใจ	46	3.35	.70			
	มาก	206	3.32	.73			
	มากที่สุด	91	3.62	.78			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	2	3.83	.71	.51	.73	ไม่แตกต่าง
	น้อย	15	3.38	.38			
	ไม่แน่ใจ	46	3.33	.68			
	มาก	206	3.38	.61			
	มากที่สุด	91	3.43	.59			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	2	4.00	.00	6.02	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.31	.77			
	ไม่แน่ใจ	46	3.38	.77			
	มาก	206	3.69	.74			
	มากที่สุด	91	3.95	.70			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	1.65	5.79	.00*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.02	1.17			
	ไม่แน่ใจ	46	3.30	.73			
	มาก	206	3.43	.73			
	มากที่สุด	91	3.81	.90			
	รวม	360	3.49	.82			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ลัทธิใจที่จะปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	2	2.67	.00	2.22	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	15	2.76	.81			
	ไม่แน่ใจ	46	2.94	.50			
	มาก	206	2.92	.67			
	มากที่สุด	91	3.12	.52			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	.24	3.20	.01*	แตกต่าง
	น้อย	15	3.33	.58			
	ไม่แน่ใจ	46	3.26	.47			
	มาก	206	3.36	.49			
	มากที่สุด	91	3.54	.50			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	จะทำทุกอย่างเพื่อธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	10	3.54	.54	2.35	.05*	แตกต่าง
	น้อย	46	3.41	.39			
	ไม่แน่ใจ	85	3.29	.38			
	มาก	169	3.34	.38			
	มากที่สุด	50	3.46	.40			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	10	2.77	.63	1.84	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	2.88	.51			
	ไม่แน่ใจ	85	3.06	.62			
	มาก	169	3.04	.56			
	มากที่สุด	50	3.14	.60			
	รวม	360	3.03	.58			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	จะทำทุกอย่าง เพื่อธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	10	4.07	.44	2.45	.05*	แตกต่าง
	น้อย	46	3.93	.74			
	ไม่แน่ใจ	85	3.76	.68			
	มาก	169	3.93	.74			
	มากที่สุด	50	4.13	.47			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	10	3.13	1.01	1.73	.14	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.38	.69			
	ไม่แน่ใจ	85	3.07	.62			
	มาก	169	3.23	.66			
	มากที่สุด	50	3.25	.82			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	10	3.90	.92	3.54	.01*	แตกต่าง
	น้อย	46	3.80	.52			
	ไม่แน่ใจ	85	3.69	.64			
	มาก	169	3.79	.62			
	มากที่สุด	50	4.09	.53			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	10	3.43	.99	1.16	.33	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.41	.75			
	ไม่แน่ใจ	85	3.15	.68			
	มาก	169	3.25	.70			
	มากที่สุด	50	3.29	.76			
	รวม	360	3.26	.72			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	จะทำทุกอย่าง เพื่อธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	10	3.67	1.05	2.41	.05*	แตกต่าง
	น้อย	46	2.86	.85			
	ไม่แน่ใจ	85	2.64	.82			
	มาก	169	2.69	1.20			
	มากที่สุด	50	2.77	.98			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการ บริหารงาน	น้อยที่สุด	10	3.77	.85	3.11	.02*	แตกต่าง
	น้อย	46	3.48	.62			
	ไม่แน่ใจ	85	3.32	.77			
	มาก	169	3.32	.71			
	มากที่สุด	50	3.67	.86			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	10	3.57	.90	1.26	.28	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.51	.56			
	ไม่แน่ใจ	85	3.39	.58			
	มาก	169	3.32	.59			
	มากที่สุด	50	3.44	.69			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	น้อยที่สุด	10	4.00	1.01	1.71	.15	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.85	.65			
	ไม่แน่ใจ	85	3.64	.80			
	มาก	169	3.64	.71			
	มากที่สุด	50	3.83	.80			
	รวม	360	3.70	.75			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	จะทำทุกอย่าง เพื่อธนาคาร	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	10	3.63	1.54	.54	.71	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.40	.75			
	ไม่แน่ใจ	85	3.42	.72			
	มาก	169	3.53	.77			
	มากที่สุด	50	3.54	1.03			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	10	2.93	.54	.28	.89	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.01	.74			
	ไม่แน่ใจ	85	2.96	.58			
	มาก	169	2.98	.65			
	มากที่สุด	50	2.89	.51			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	10	3.63	.69	1.74	.14	ไม่แตกต่าง
	น้อย	46	3.44	.45			
	ไม่แน่ใจ	85	3.40	.54			
	มาก	169	3.33	.47			
	มากที่สุด	50	3.47	.49			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ทุ่มเทให้กับ งานทุกครั้ง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจ ในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	186	3.36	.40	2.69	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.37	.36			
	ไม่แน่ใจ	11	3.09	.55			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทุ่มเทให้กับงานทุกครั้ง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	186	3.02	.60	.25	.78	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.05	.57			
	ไม่แน่ใจ	11	2.94	.44			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.92	.70	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.95	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	3.55	.93			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	186	3.18	.70	3.69	.03*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.29	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.76	.73			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	186	3.79	.64	.98	.38	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	11	3.61	.71			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทุ่มเทให้กับงานทุกครั้ง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	186	3.27	.75	1.59	.21	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.27	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	2.88	.72			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	186	2.80	1.17	1.61	.20	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.70	.89			
	ไม่แน่ใจ	11	2.24	1.04			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยที่สุด	186	3.41	.73	1.19	.31	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.42	.78			
	ไม่แน่ใจ	11	3.06	.57			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	186	3.44	.56	3.23	.04*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.34	.63			
	ไม่แน่ใจ	11	3.03	.78			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทุ่มเทให้กับงานทุกครั้ง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	186	3.73	.74	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.69	.74			
	ไม่แน่ใจ	11	3.30	1.08			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.46	.83	.26	.77	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.53	.80			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	1.13			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	186	2.95	.60	.65	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.99	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.79	.50			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	186	3.37	.50	.57	.57	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.41	.46			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	.82			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจอุทิศตน ในการทำงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	176	3.36	.39	.16	.85	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.36	.40			
	ไม่แน่ใจ	17	3.31	.29			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	176	3.06	.54	.55	.58	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.00	.62			
	ไม่แน่ใจ	17	3.06	.62			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	176	3.90	.70	.23	.79	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.95	.70			
	ไม่แน่ใจ	17	3.88	.58			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	176	3.24	.73	.65	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.21	.66			
	ไม่แน่ใจ	17	3.04	.48			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจอุทิศตน ในการทำงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	176	3.85	.60	.89	.41	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.78	.64			
	ไม่แน่ใจ	17	3.69	.61			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	176	3.20	.72	2.58	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.34	.73			
	ไม่แน่ใจ	17	3.04	.42			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	176	2.78	.89	.25	.78	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	2.70	1.22			
	ไม่แน่ใจ	17	2.69	.76			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	176	3.38	.78	1.69	.19	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.39	.71			
	ไม่แน่ใจ	17	3.73	.73			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจอุทิศตน ในการทำงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	176	3.33	.67	1.76	.17	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.43	.53			
	ไม่แน่ใจ	17	3.55	.64			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	176	3.75	.77	2.30	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.68	.75			
	ไม่แน่ใจ	17	3.35	.52			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	176	3.52	.82	.60	.55	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.49	.80			
	ไม่แน่ใจ	17	3.29	1.10			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	176	2.97	.66	.07	.93	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	2.95	.58			
	ไม่แน่ใจ	17	3.00	.60			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เต็มใจอุทิศตน ในการทำงาน	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	176	3.39	.51	.02	.98	ไม่แตกต่าง
	น้อย	167	3.40	.48			
	ไม่แน่ใจ	17	3.37	.55			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ปฏิบัติงาน ไปวัน ๆ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	12	3.43	.56	4.42	.00*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.27	.44			
	ไม่แน่ใจ	180	3.31	.36			
	มาก	89	3.46	.34			
	มากที่สุด	18	3.58	.49			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	12	2.89	.57	2.55	.04*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.06	.64			
	ไม่แน่ใจ	180	2.97	.53			
	มาก	89	3.07	.59			
	มากที่สุด	18	3.39	.70			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	12	3.89	1.17	4.57	.00*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.67	.87			
	ไม่แน่ใจ	180	3.89	.64			
	มาก	89	4.08	.54			
	มากที่สุด	18	4.26	.48			
	รวม	360	3.92	.69			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ปฏิบัติงาน ไปวัน ๆ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	12	2.86	.74	7.16	.00*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.08	.76			
	ไม่แน่ใจ	180	3.14	.64			
	มาก	89	3.39	.63			
	มากที่สุด	18	3.81	.71			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	12	4.08	.67	5.09	.00*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.56	.73			
	ไม่แน่ใจ	180	3.80	.57			
	มาก	89	3.93	.51			
	มากที่สุด	18	4.09	.82			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	12	3.72	.76	2.28	.06	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.30	.83			
	ไม่แน่ใจ	180	3.17	.69			
	มาก	89	3.33	.67			
	มากที่สุด	18	3.33	.77			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	12	3.31	3.26	2.18	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	2.61	.94			
	ไม่แน่ใจ	180	2.64	.82			
	มาก	89	2.91	.88			
	มากที่สุด	18	2.91	1.28			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ปฏิบัติงาน ไปวัน ๆ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	12	3.69	1.15	2.85	.02*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.25	.75			
	ไม่แน่ใจ	180	3.34	.67			
	มาก	89	3.57	.72			
	มากที่สุด	18	3.54	1.05			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	12	3.72	.92	2.59	.04*	แตกต่าง
	น้อย	61	3.45	.58			
	ไม่แน่ใจ	180	3.30	.55			
	มาก	89	3.42	.62			
	มากที่สุด	18	3.59	.81			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	12	3.36	.87	1.99	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.56	.73			
	ไม่แน่ใจ	180	3.77	.74			
	มาก	89	3.67	.70			
	มากที่สุด	18	3.93	.98			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	12	3.44	.89	1.94	.10	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.48	.76			
	ไม่แน่ใจ	180	3.40	.85			
	มาก	89	3.64	.77			
	มากที่สุด	18	3.80	.92			
	รวม	360	3.49	.82			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ปฏิบัติงาน ไปวัน ๆ	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	12	2.92	.65	.60	.66	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	2.89	.79			
	ไม่แน่ใจ	180	2.96	.55			
	มาก	89	3.00	.65			
	มากที่สุด	18	3.11	.55			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	12	3.31	.44	1.70	.15	ไม่แตกต่าง
	น้อย	61	3.37	.50			
	ไม่แน่ใจ	180	3.39	.51			
	มาก	89	3.46	.45			
	มากที่สุด	18	3.15	.60			
	รวม	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 21 สรุปว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความเต็มใจ
ทุ่มเทปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ตามผนวก ก) โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของ
ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

1. ท่านรู้สึกถึงสิ่งที่ปฏิบัติงานและทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนของธนาคาร
 - 1.1 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 1.2 ไม่แตกต่างกันไปตามการบังคับบัญชา
 - 1.3 ไม่แตกต่างกันไปตามมีอิสระในการทำงาน
 - 1.4 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจงานในแต่ละด้าน
2. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร
 - 2.1 แตกต่างไปตามความสำเร็จของการทำงาน
 - 2.2 แตกต่างไปตามความรับผิดชอบในงาน
 - 2.3 แตกต่างไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ

- 2.4 แตกต่างไปตามนโยบายและการบริหารงาน
- 2.5 นอกนั้นไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. ท่านมักจะทู่แท้ให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้ง
 - 3.1 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 3.2 แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 3.3 นอกนั้นไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
4. ท่านพร้อมและเต็มใจอุทิศตนในการทำงาน เพื่อให้งานเสร็จตามเป้าหมาย
 - ไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
5. หลังจากรวมกิจการแล้ว ธนาคารไม่ไช่ของท่านจึงปฏิบัติงานให้ผ่านไปวัน ๆ
 - 5.1 แตกต่างไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 5.2 แตกต่างไปตามความสำเร็จของการทำงาน
 - 5.3 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 5.4 แตกต่างไปตามความรับผิดชอบในงาน
 - 5.5 แตกต่างไปตามนโยบายและการบริหารงาน
 - 5.6 แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 5.7 นอกนั้นไม่แตกต่างไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

สมมติฐานที่ 12 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

ซื่อสัตย์และจงรักภักดี	สมมติฐานย่อยที่ 12.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างไปตามความ
ซื่อสัตย์และจงรักภักดี	สมมติฐานย่อยที่ 12.2 ความสำเร็จของการทำงานแตกต่างไปตามความ
ซื่อสัตย์และจงรักภักดี	สมมติฐานย่อยที่ 12.3 การได้รับการยอมรับแตกต่างไปตามความ
ซื่อสัตย์และจงรักภักดี	สมมติฐานย่อยที่ 12.4 ความรับผิดชอบในงานแตกต่างไปตามความ
ความซื่อสัตย์และจงรักภักดี	สมมติฐานย่อยที่ 12.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างไปตาม
ซื่อสัตย์และจงรักภักดี	สมมติฐานย่อยที่ 12.6 เงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างไปตามความ

สมมติฐานย่อยที่ 12.7 นโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันไปตาม
ความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

สมมติฐานย่อยที่ 12.8 การบังคับบัญชาแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์
และจงรักภักดี

สมมติฐานย่อยที่ 12.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันไปตาม
ความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

สมมติฐานย่อยที่ 12.10 สภาพการทำงานแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์
และจงรักภักดี

สมมติฐานย่อยที่ 12.11 มีอิสระในการทำงานแตกต่างกันไปตามความ
ซื่อสัตย์และจงรักภักดี

สมมติฐานย่อยที่ 12.12 ความมั่นคงในงานแตกต่างกันไปตามความ
ซื่อสัตย์และจงรักภักดี

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายย่อย
ของความซื่อสัตย์และจงรักภักดี โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

ระดับความพึงพอใจ	เป็นการ ตัดสินใจที่ผิด	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจ ในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	0	0	0	22.67	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.22	.33			
	ไม่แน่ใจ	68	3.08	.44			
	มาก	202	3.38	.31			
	มากที่สุด	81	3.56	.39			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	0	0	0	1.28	.28	ไม่แตกต่าง
	น้อย	9	3.07	.49			
	ไม่แน่ใจ	68	3.15	.54			
	มาก	202	3.00	.57			
	มากที่สุด	81	3.01	.65			
	รวม	360	3.03	.58			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นการ ตัดสินใจที่ผิด	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสำเร็จ ของการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	14.07	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.93	.22			
	ไม่แน่ใจ	68	3.58	.76			
	มาก	202	3.89	.57			
	มากที่สุด	81	4.28	.79			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	0	0	0	6.79	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.44	.55			
	ไม่แน่ใจ	68	2.93	.69			
	มาก	202	3.22	.66			
	มากที่สุด	81	3.41	.71			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	18.39	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.26	.57			
	ไม่แน่ใจ	68	3.43	.61			
	มาก	202	3.86	.50			
	มากที่สุด	81	4.07	.72			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	10.89	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.00	.58			
	ไม่แน่ใจ	68	2.90	.82			
	มาก	202	3.28	.61			
	มากที่สุด	81	3.53	.77			
	รวม	360	3.26	.72			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นการ ตัดสินใจที่ผิด	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	0	0	0	1.80	.15	ไม่แตกต่าง
	น้อย	9	2.33	.93			
	ไม่แน่ใจ	68	2.58	1.59			
	มาก	202	2.74	.84			
	มากที่สุด	81	2.92	.97			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	9.10	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.48	.29			
	ไม่แน่ใจ	68	3.01	.75			
	มาก	202	3.44	.72			
	มากที่สุด	81	3.62	.73			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	0	0	0	4.36	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.26	.32			
	ไม่แน่ใจ	68	3.16	.69			
	มาก	202	3.46	.56			
	มากที่สุด	81	3.40	.63			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	15.27	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.59	.36			
	ไม่แน่ใจ	68	3.21	.83			
	มาก	202	3.77	.65			
	มากที่สุด	81	3.96	.77			
	รวม	360	3.70	.75			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นการ ตัดสินใจที่ผิด	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	15.66	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.04	1.15			
	ไม่แน่ใจ	68	3.12	.83			
	มาก	202	3.46	.76			
	มากที่สุด	81	3.95	.71			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	6.53	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	2.81	.38			
	ไม่แน่ใจ	68	2.75	.64			
	มาก	202	2.96	.59			
	มากที่สุด	81	3.18	.64			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	4.47	.00*	แตกต่าง
	น้อย	9	3.37	.54			
	ไม่แน่ใจ	68	3.20	.41			
	มาก	202	3.43	.48			
	มากที่สุด	81	3.45	.57			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ยินดี เปลี่ยนแปลง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	2	3.68	.81	20.52	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.05	.40			
	ไม่แน่ใจ	74	3.17	.43			
	มาก	183	3.39	.31			
	มากที่สุด	70	3.60	.33			
	รวม	360	3.36	.39			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ยินดีเปลี่ยนแปลง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	2	2.00	.47	4.91	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.04	.53			
	ไม่แน่ใจ	74	3.14	.53			
	มาก	183	3.07	.61			
	มากที่สุด	70	2.82	.51			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของการทำงาน	น้อยที่สุด	2	4.67	.47	21.68	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.61	.79			
	ไม่แน่ใจ	74	3.50	.80			
	มาก	183	3.95	.52			
	มากที่สุด	70	4.41	.60			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	2	3.33	.00	4.32	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	2.96	.60			
	ไม่แน่ใจ	74	3.00	.71			
	มาก	183	3.30	.67			
	มากที่สุด	70	3.34	.71			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	2	3.83	.24	21.89	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.44	.62			
	ไม่แน่ใจ	74	3.45	.72			
	มาก	183	3.86	.50			
	มากที่สุด	70	4.23	.47			
	รวม	360	3.81	.62			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ยินดีเปลี่ยนแปลง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	.24	13.79	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	2.82	.83			
	ไม่แน่ใจ	74	2.96	.67			
	มาก	183	3.29	.66			
	มากที่สุด	70	3.68	.63			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	2	7.33	8.01	13.31	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	2.27	.78			
	ไม่แน่ใจ	74	2.61	.93			
	มาก	183	2.76	.89			
	มากที่สุด	70	2.89	.91			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบาย และการบริหารงาน	น้อยที่สุด	2	3.50	.24	4.74	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.17	.91			
	ไม่แน่ใจ	74	3.23	.73			
	มาก	183	3.39	.69			
	มากที่สุด	70	3.70	.77			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	2	3.67	.00	1.21	.30	ไม่แตกต่าง
	น้อย	31	3.27	.73			
	ไม่แน่ใจ	74	3.28	.61			
	มาก	183	3.43	.55			
	มากที่สุด	70	3.42	.68			
	รวม	360	3.39	.61			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ยินดีเปลี่ยนแปลง	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	2	3.33	.47	10.92	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.23	.74			
	ไม่แน่ใจ	74	3.48	.78			
	มาก	183	3.72	.66			
	มากที่สุด	70	4.10	.76			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	2	3.33	.47	10.08	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.05	1.04			
	ไม่แน่ใจ	74	3.22	.82			
	มาก	183	3.52	.73			
	มากที่สุด	70	3.92	.74			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	2	2.67	.94	4.46	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	2.56	.76			
	ไม่แน่ใจ	74	2.92	.57			
	มาก	183	3.01	.55			
	มากที่สุด	70	3.08	.72			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	2	3.00	.00	9.61	.00*	แตกต่าง
	น้อย	31	3.13	.44			
	ไม่แน่ใจ	74	3.21	.44			
	มาก	183	3.43	.49			
	มากที่สุด	70	3.61	.49			
	รวม	360	3.39	.50			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ผูกพันธนาคาร มากขึ้น	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจ ในงานโดยรวม	น้อยที่สุด	186	3.36	.40	2.69	.07	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.37	.36			
	ไม่แน่ใจ	11	3.09	.55			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	186	3.02	.60	.25	.78	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.05	.57			
	ไม่แน่ใจ	11	2.94	.44			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.92	.70	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.95	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	3.55	.93			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	186	3.18	.70	3.69	.03*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.29	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.76	.73			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.21	.69			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ผูกพันธนาคาร มากขึ้น	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	186	3.79	.64	.98	.38	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.85	.59			
	ไม่แน่ใจ	11	3.61	.71			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	186	3.27	.75	1.59	.21	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.27	.67			
	ไม่แน่ใจ	11	2.88	.72			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	186	2.80	1.17	1.61	.20	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.70	.89			
	ไม่แน่ใจ	11	2.24	1.04			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและการ บริหารงาน	น้อยที่สุด	186	3.41	.73	1.19	.31	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.42	.78			
	ไม่แน่ใจ	11	3.06	.57			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.40	.75			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ผูกพันธนาคาร มากขึ้น	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	186	3.44	.56	3.23	.04*	แตกต่าง
	น้อย	163	3.34	.63			
	ไม่แน่ใจ	11	3.03	.78			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	186	3.73	.74	1.73	.18	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.69	.74			
	ไม่แน่ใจ	11	3.30	1.08			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	186	3.46	.83	.26	.77	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	3.53	.80			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	1.13			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	186	2.95	.60	.65	.52	ไม่แตกต่าง
	น้อย	163	2.99	.66			
	ไม่แน่ใจ	11	2.79	.50			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	2.96	.62			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ผูกพันธนาคาร มากขึ้น	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	186	3.37	.50			
	น้อย	163	3.41	.46			
	ไม่แน่ใจ	11	3.48	.82			
	มาก	0	0	0			
	มากที่สุด	0	0	0			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	เป็นพนักงาน ของธนาคารนี้	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	1	3.56	.00			
	น้อย	6	3.02	.22			
	ไม่แน่ใจ	39	3.21	.45			
	มาก	208	3.31	.35			
	มากที่สุด	106	3.52	.40			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	1	3.00	.00			
	น้อย	6	2.94	.33			
	ไม่แน่ใจ	39	3.06	.66			
	มาก	208	3.08	.53			
	มากที่สุด	106	2.94	.65			
	รวม	360	3.03	.58			
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	1	3.67	.00			
	น้อย	6	3.33	1.01			
	ไม่แน่ใจ	39	3.54	.81			
	มาก	208	3.87	.57			
	มากที่สุด	106	4.20	.75			
	รวม	360	3.92	.69			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นพนักงาน ของธนาคารนี้	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	.92	.45	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	3.28	.39			
	ไม่แน่ใจ	39	3.09	.64			
	มาก	208	3.19	.67			
	มากที่สุด	106	3.30	.77			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	15.00	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	2.94	.71			
	ไม่แน่ใจ	39	3.54	.71			
	มาก	208	3.73	.53			
	มากที่สุด	106	4.13	.59			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	4.57	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.06	.61			
	ไม่แน่ใจ	39	3.04	.70			
	มาก	208	3.18	.62			
	มากที่สุด	106	3.49	.85			
	รวม	360	3.26	.72			
เงินเดือนและ สวัสดิการ	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	.92	.45	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	2.17	.69			
	ไม่แน่ใจ	39	2.91	1.91			
	มาก	208	2.73	.89			
	มากที่สุด	106	2.72	.93			
	รวม	360	2.74	1.05			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นพนักงาน ของธนาคารนี้	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	1	3.00	.00	3.06	.02*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.39	.61			
	ไม่แน่ใจ	39	3.21	.66			
	มาก	208	3.34	.73			
	มากที่สุด	106	3.60	.80			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	1	3.00	.00	1.84	.12	ไม่แตกต่าง
	น้อย	6	3.44	.40			
	ไม่แน่ใจ	39	3.21	.61			
	มาก	208	3.37	.58			
	มากที่สุด	106	3.49	.65			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	1	4.00	.00	2.95	.02*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.72	.93			
	ไม่แน่ใจ	39	3.43	.75			
	มาก	208	3.66	.69			
	มากที่สุด	106	3.87	.83			
	รวม	360	3.70	.75			
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	1	4.33	.00	8.12	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	2.50	.96			
	ไม่แน่ใจ	39	3.30	1.00			
	มาก	208	3.40	.74			
	มากที่สุด	106	3.81	.80			
	รวม	360	3.49	.82			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เป็นพนักงาน ของธนาคารนี้	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	1	3.67	.00	4.66	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	2.50	.41			
	ไม่แน่ใจ	39	2.91	.59			
	มาก	208	2.89	.62			
	มากที่สุด	106	3.15	.61			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	1	3.33	.00	5.28	.00*	แตกต่าง
	น้อย	6	3.00	.21			
	ไม่แน่ใจ	39	3.32	.57			
	มาก	208	3.33	.47			
	มากที่สุด	106	3.56	.49			
	รวม	360	3.39	.50			
ระดับความพึงพอใจ	ทำงานกับ ธนาคารนี้	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม	น้อยที่สุด	0	0	0	13.97	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.11	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.06	.46			
	มาก	203	3.31	.36			
	มากที่สุด	128	3.50	.37			
	รวม	360	3.36	.39			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	น้อยที่สุด	0	0	0	2.28	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	2	3.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.27	.40			
	มาก	203	3.04	.56			
	มากที่สุด	128	2.97	.63			
	รวม	360	3.03	.58			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานกับ ธนาคารนี้	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความสำเร็จของ การทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	23.13	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	4.00	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.25	.75			
	มาก	203	3.80	.60			
	มากที่สุด	128	4.24	.67			
	รวม	360	3.92	.69			
การได้รับการยอมรับ	น้อยที่สุด	0	0	0	2.30	.08	ไม่แตกต่าง
	น้อย	2	3.67	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.95	.69			
	มาก	203	3.19	.63			
	มากที่สุด	128	3.30	.77			
	รวม	360	3.21	.69			
ความรับผิดชอบในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	23.66	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	2.67	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.37	.69			
	มาก	203	3.69	.54			
	มากที่สุด	128	4.12	.58			
	รวม	360	3.81	.62			
ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	5.76	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.93	.79			
	มาก	203	3.18	.66			
	มากที่สุด	128	3.45	.76			
	รวม	360	3.26	.72			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานกับ ธนาคารนี้	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด	0	0	0	.17	.91	ไม่แตกต่าง
	น้อย	2	2.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.70	1.10			
	มาก	203	2.76	1.12			
	มากที่สุด	128	2.71	.94			
	รวม	360	2.74	1.05			
นโยบายและ การบริหารงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	5.38	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.67	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.95	.78			
	มาก	203	3.36	.74			
	มากที่สุด	128	3.55	.72			
	รวม	360	3.40	.75			
การบังคับบัญชา	น้อยที่สุด	0	0	0	3.23	.02*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.67	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.09	.71			
	มาก	203	3.37	.59			
	มากที่สุด	128	3.47	.60			
	รวม	360	3.39	.61			
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	11.56	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	4.00	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.05	.80			
	มาก	203	3.65	.72			
	มากที่สุด	128	3.91	.71			
	รวม	360	3.70	.75			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ทำงานกับ ธนาคารนี้	n	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
สภาพการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	16.48	.00*	แตกต่าง
	น้อย	2	1.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.98	.86			
	มาก	203	3.40	.73			
	มากที่สุด	128	3.79	.82			
	รวม	360	3.49	.82			
มีอิสระในการทำงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	2.01	.11	ไม่แตกต่าง
	น้อย	2	2.33	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	2.90	.51			
	มาก	203	2.92	.64			
	มากที่สุด	128	3.05	.61			
	รวม	360	2.96	.62			
ความมั่นคงในงาน	น้อยที่สุด	0	0	0	3.95	.01*	แตกต่าง
	น้อย	2	3.00	.00			
	ไม่แน่ใจ	27	3.27	.46			
	มาก	203	3.34	.48			
	มากที่สุด	128	3.50	.51			
	รวม	360	3.39	.50			

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 22 สรุปว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ตามผนวก ก) โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายย่อย พบว่า

1. การตัดสินใจปฏิบัติงานที่นี่เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่าน
 - 1.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 1.2 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ

- 1.3 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
2. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านยินดี หากจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ
 - 2.1 ไม่แตกต่างกันไปตามการบังคับบัญชา
 - 2.1 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
3. เมื่อท่านปฏิบัติงานนานขึ้น ท่านรู้สึกผูกพันธนาคารมากขึ้น
 - 3.1 แตกต่างไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 3.2 แตกต่างไปตามการบังคับบัญชา
 - 3.3 นอกนั้นไม่แตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
4. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่า ท่านเป็นพนักงานของธนาคารนี้
 - 4.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 4.2 ไม่แตกต่างกันไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 4.3 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 4.4 ไม่แตกต่างกันไปการบังคับบัญชา
 - 4.5 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน
5. ท่านจะปฏิบัติงานกับธนาคารนี้ตลอดไปตราบเท่าที่ธนาคารนี้ยังคงอยู่
 - 5.1 ไม่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - 5.2 ไม่แตกต่างกันไปตามการได้รับการยอมรับ
 - 5.3 ไม่แตกต่างกันไปตามเงินเดือนและสวัสดิการ
 - 5.4 ไม่แตกต่างกันไปตามมีอิสระในการทำงาน
 - 5.5 นอกนั้นแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

4. สร้างตัวแบบความสัมพันธ์และหาค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำตัวแปร 3 ตัวแปร ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมาทดสอบหาความสัมพันธ์ (Correlations) ว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันขององค์กร ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีของ Pearson โดยนำตัวแปร 3 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญมาสร้างตัวแบบความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 23 นี้

ตารางที่ 23 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัวแปร

n = 360

ตัวแปร	r	R ²	F	Sig.
ความพึงพอใจกับการเป็นสมาชิกที่ดี	.49	.24 (24%)	111.21	.00**
ความพึงพอใจกับความผูกพันองค์กร	.57	.33 (33%)	175.24	.00**
การเป็นสมาชิกที่ดีกับความผูกพันองค์กร	.74	.55 (55%)	436.76	.00**

** ที่ระดับนัยสำคัญ .01

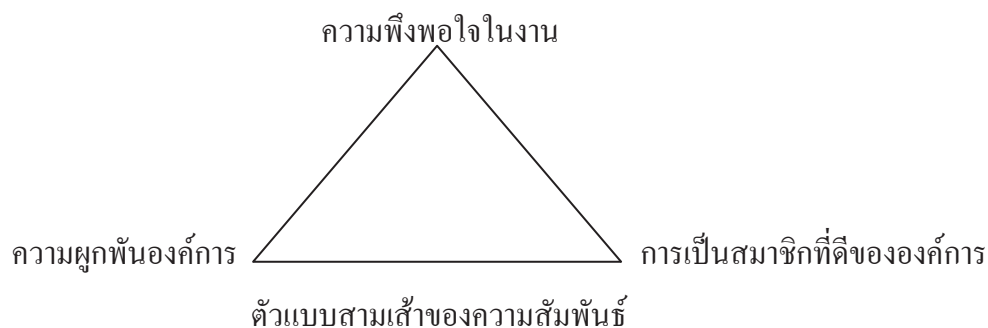
จากตารางที่ 23 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 ระหว่างความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันองค์กร พบว่า

1. มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = .49$) ค่าเข้าใกล้ 1 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่า R^2 เท่ากับ 24 เปอร์เซ็นต์

2. มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันองค์กร ($r = .57$) ค่าเข้าใกล้ 1 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่า R^2 เท่ากับ 33 เปอร์เซ็นต์

3. มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับความผูกพันองค์กร ($r = .74$) ค่าเข้าใกล้ 1 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับมาก และมีค่า R^2 เท่ากับ 55 เปอร์เซ็นต์

4. สามารถเขียนตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัวแปรได้ดังนี้



ภาพที่ 7 แสดงตัวแบบสามเส้าของความสัมพันธ์ (Model of Triangular relationships)

5. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้บังคับบัญชาควรเปลี่ยนนวนับ้าง
2. การเดินทางมาปฏิบัติงานไม่สะดวก (3 คน)
3. ต้องการให้ธนาคารจ่ายโบนัสให้พนักงาน (2 คน)
4. มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาหลังจากรวมกิจการ (2 คน)
5. ธนาคารไม่ค่อยให้ความสำคัญกับบุคลากร สนใจแต่ภาพรวมของธนาคาร ไม่คำนึงพนักงาน ทำให้ไม่อยากทำงานกับองค์กร ถ้ามีโอกาสก็จะไปทำงานที่ใหม่แน่นอน (4 คน)
6. ไม่ต้องการทำงานในวันหยุด
7. เป็นแบบสอบถามที่ดี แต่ควรทำหลังจากรวมกิจการแล้วประมาณ 1-2 ปี จึงจะสามารถสะท้อนความเป็นจริงได้มากกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนชาติ ศึกษาใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้พนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นหน่วยวิเคราะห์ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 360 ชุด ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานต่อการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานต่อการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนชาติ ตามสถานภาพส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันองค์กร
3. เพื่อสร้างตัวแบบความสัมพันธ์ และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนชาติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 13 สาขา รวมทั้งสิ้น 2,334 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารธนชาติ ณ สิ้นเดือนเมษายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (Yamane 1973 : 727,1088)) จำนวน 360 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีจับฉลากแบบไม่ใส่คืน ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ ธันวาคม 53 ถึง 31 พฤศจิกายน 2554

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /FW (Statistical package of the social science/for window) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง โดยใช้ค่า t-test และ F-test ในรูปของการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง (differences) และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ของสถานภาพส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (สุธรรม รัตน์ โษติ 2551:63-65)

3. สร้างตัวแบบความสัมพันธ์และหาค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ความผูกพันองค์กร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson

นำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน (เปรียบเทียบความแตกต่าง)
4. ตัวแบบความสัมพันธ์และหาค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

1. วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.83 มีอายุระหว่าง 36- 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.67 อาชีพอยู่ระหว่าง 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.67 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.83 โดยจำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 ส่วนเพศชายมีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.17

อายุ พบว่า อันดับแรก อายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมา อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 รองลงมา อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 อันดับสุดท้าย อายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61

อาชีพ พบว่า อันดับแรก อาชีพระหว่าง 11 – 20 ปี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมา อาชีพไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 รองลงมา อายุ

งานระหว่าง 21 -30 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 อันดับสุดท้าย อายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61

การศึกษา พบว่า อันดับแรก ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 85.83 รองลงมา การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อันดับสุดท้าย การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

2. วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2.1 วิเคราะห์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก พนักงานจะพยายามทำงานต่อให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ แม้ในบางครั้งการทำงานจะต้องพบกับอุปสรรคบ้างก็ตาม อยู่ในด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา ซึ่งมีระดับมากที่สุด รองลงมา แม้มีสิ่งรอบข้างมารบกวนการทำงาน ท่านก็จะทำงานต่อให้สำเร็จ มีระดับมากอยู่ในด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬาเช่นกัน และการให้ความช่วยเหลือ แนะนำเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน มีระดับมาก เท่ากันกับด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬาแต่อยู่ในด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ส่วนในพฤติกรรมกรด้านอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุก ๆ ด้าน

2.2 วิเคราะห์ระดับความผูกพันองค์กร

ความผูกพันองค์กร โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก พนักงานเต็มใจอุทิศตนเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย มีระดับมากที่สุด อยู่ในด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน รองลงมาเป็นด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียว กับด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี มีระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงว่า พนักงานมีจิตสำนึกที่จะทำงานเพื่อองค์กร ต้องการเห็นความสำเร็จขององค์กรจึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร

2.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวม

ความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก มีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านความรับผิดชอบในงานมีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านการบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านมีความรับผิดชอบในงาน โดย มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จโดยเร็ว สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย งานที่ได้รับมอบหมายสร้างความภูมิใจ และ งานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจน้อย ประกอบด้วย งานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.33 และพอใจกับการแบ่งจ่ายเงินเดือน เป็น 2 งวด มีค่าเฉลี่ย 2.54

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน (เปรียบเทียบความแตกต่าง)

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามเพศ

ระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า เพศที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานเพศชายจะมีแนวโน้มมากกว่าเพศหญิง และระดับความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการเพศชายจะมีแนวโน้มมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุ

ระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ.05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามอายุ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 2) กลุ่มอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ส่วนความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ สรุป ความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุงาน

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนั้นแตกต่างกันไปตามอายุงาน และในด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามอายุงานเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุงานต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับมีจำนวน 3 คู่ และมีอิสระในการทำงานแตกต่างกันมีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มอายุงานไม่เกิน 10 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 2) กลุ่มอายุงานระหว่าง 11- 20 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 3) กลุ่มอายุงานระหว่าง 21- 30 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 4) กลุ่มอายุงานระหว่าง 21- 30 ปี มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี สรุป ความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับ และด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานนั้นแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ส่วนระดับความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวมและระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ส่วนด้านการมีอิสระในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นมีแนวโน้มที่จะมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความสำเร็จของงาน มากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สรุป ความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ก) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) พบว่า

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ แตกต่างไปตามพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ สรุป ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ก) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .8 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .13 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้นไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น
3. ด้านสภาพการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .6 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้นไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น
4. ด้านมีอิสระในการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .66 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านมีอิสระในการทำงานนั้นไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น
5. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น

สรุป ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 7 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ก) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬาที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .44 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านการได้รับการยอมรับนั้นไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา

2. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา

สรุป ด้านพฤติกรรมกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬานั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 8 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรทำความดี

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมกรรมกรทำความดี พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรทำความดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .34 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้นไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรทำความดี

2. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรทำความดี

สรุป ด้านพฤติกรรมกรรมกรทำความดีนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 9 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรมีความสำนึกในหน้าที่

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมกรรมกรมีความสำนึกในหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรมีความสำนึกในหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .06 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 เล็กน้อย กล่าวได้ว่าด้านการได้รับการยอมรับนั้นไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรมีความสำนึกในหน้าที่ แต่มีแนวโน้มที่จะแตกต่างไปตามพฤติกรรมกรรมกรมีความสำนึกในหน้าที่

2. ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .55 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านความมั่นคงในงานนั้นไม่แตกต่างกันตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่

3. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างกันตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่

สรุป ด้านพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่นั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 10 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความผูกพันองค์กร (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ แตกต่างไปความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) สรุป ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร นั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 11 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความผูกพันองค์กร (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .55 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้นไม่แตกต่างกันตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

2. ด้านมือสระในการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .64 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านมือสระในการทำงานนั้นไม่แตกต่างกันตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

3. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 จึงแตกต่างกันตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

สรุป ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 12 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความผูกพันองค์กร (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test ในรูปของความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .24 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้นไม่แตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

2. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

สรุป ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดีนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

4. ตัวแบบความสัมพันธ์และหาค่าสหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำตัวแปร 3 ตัวแปร ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญมาทดสอบหาความสัมพันธ์ (Correlations) ว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันองค์กร โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีของ Pearson ได้ค่าตามตารางที่ 24 ดังนี้

ตารางที่ 24 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันองค์กร

n = 360

ตัวแปร	r	R ²	F	Sig.
ความพึงพอใจกับการเป็นสมาชิกที่ดี	.49	.24 (24 %)	111.21	.00**
ความพึงพอใจกับความผูกพันองค์กร	.57	.33 (33 %)	175.24	.00**
การเป็นสมาชิกที่ดีกับความผูกพันองค์กร	.74	.55 (55 %)	436.76	.00**

** ที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากตารางที่ 24 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 ระหว่างความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันขององค์กร พบว่า

1. มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = .49$) ค่าเข้าใกล้ 1 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่า R^2 เท่ากับ 24 เปอร์เซ็นต์

2. มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันขององค์กร ($r = .57$) ค่าเข้าใกล้ 1 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่า R^2 เท่ากับ 33 เปอร์เซ็นต์

3. มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับความผูกพันขององค์กร ($r = .74$) ค่าเข้าใกล้ 1 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับมาก และมีค่า R^2 เท่ากับ 55 เปอร์เซ็นต์

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา โดยจำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 ส่วนเพศชายมีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.17 ซึ่งสอดคล้องกับสำมะโนประชากรของกรมการปกครองที่ว่าเพศหญิงมีมากกว่าเพศชายและสอดคล้องกับ ปรียพรรณ วรธนะวาสิน (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ต่อการสื่อสารภายในพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ พบว่า อันดับแรก อายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมา อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 รองลงมา อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 อันดับสุดท้าย อายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน

อายุงาน พบว่า อันดับแรก อายุงานระหว่าง 11 – 20 ปี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมา อายุงานไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.61 รองลงมา อายุงานระหว่าง 21 -30 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 อันดับสุดท้าย อายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61 เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานอายุงานจึงไม่เกิน 20 ปี

การศึกษา พบว่า อันดับแรก ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 85.83 รองลงมา การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อันดับสุดท้าย การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 เนื่องจากระดับปริญญาตรีเป็นระดับพื้นฐานที่ธนาคารรับบรรจุเข้าทำงานและสามารถเลือกทำงานได้หลายแขนง

2. วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2.1 วิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานจะพยายามทำงานต่อให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ แม้ในบางครั้งการทำงานจะต้องพบกับอุปสรรคบ้างก็ตาม โดยพนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านพฤติกรรมกรรมมีน้ำใจนักกีฬาในระดับมากที่สุด ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้น มีระดับมาก แสดงว่าพนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ ลาวัลย์ พร้อมสุข (2547) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และลักษณะงาน ทำการศึกษากับพนักงาน ระดับปฏิบัติการพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

2.2 วิเคราะห์ความผูกพันขององค์การ

ความผูกพันขององค์การ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก (ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันขององค์การของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารจะมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง) เมื่อจำนวนเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความผูกพันขององค์การด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน โดยเต็มใจอุทิศตนเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย มีระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความรู้สึกรักเป็นหนึ่งเดียว กับด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี มีระดับมาก แสดงว่า พนักงานมีจิตสำนึกที่จะทำงานเพื่อองค์การ ต้องการเห็นความสำเร็จขององค์การจึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร (สอดคล้องกับ สุภาณี กลิ่นหอม (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ต่างก็มีผลต่อความผูกพันขององค์การ)

2.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวม

ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก มีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านความรับผิดชอบในงานมีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านการบังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ด้านมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง อันดับสุดท้าย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 2.74 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการรวมกิจการทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานให้มากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับพิทักษ์ จันทร์เจริญ และ นิตยา ทวีชีพ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ อันดับสุดท้ายด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน โดยมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จโดยเร็ว สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมา ด้านความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย งานที่ได้รับมอบหมายสร้างความภูมิใจ และ งานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อันดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจน้อย ประกอบด้วย งานที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.33 และพอใจกับการแบ่งจ่ายเงินเดือน เป็น 2 งวด มีค่าเฉลี่ย 2.54 ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรปรับเปลี่ยนการจ่ายเงินเป็นเดือนละครั้งโดยจ่ายในทุกวันที่ 30 ของทุกเดือน เพื่อเป็นแนวทางเดียวกับการจ่ายเงินเดือนของส่วนราชการและบริษัทเอกชน โดยทั่วไป และสรรหาวิธีการทำงานใหม่ เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความคิดว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ โดยอาจจะลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง หาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาสนับสนุนการปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีการตื่นตัวที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอซึ่งสอดคล้องกับ อรัญญา เจริญกุล

(2546) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1. พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น 2. พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นต้น

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน (เปรียบเทียบความแตกต่าง)

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามเพศ

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ภูมินทร์ พุ่มพันธุ์ม่วง (2547) ได้ศึกษาเปรียบเทียบตามเพศ อายุ และสถานภาพครอบครัว พบว่า ตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุ

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามอายุ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่า มีกลุ่มอายุที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปี มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 2) กลุ่มอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สรุปความพึงพอใจในงานด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน ส่วนความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมและความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ กฤติยา ทองยี่ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล จังหวัดนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาถนนทรงพล จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามอายุงาน

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกันไป

ตามอายุงาน และในด้านการมีอิสระในการทำงานนั้นแตกต่างกันไปตามอายุงานเช่นกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheff พบว่า กลุ่มอายุงานต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับ มีจำนวน 3 คู่ และมีอิสระในการทำงานแตกต่างกันมีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มอายุงานไม่เกิน 10 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 2) กลุ่มอายุงานระหว่าง 11- 20 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 3) กลุ่มอายุงานระหว่าง 21- 30 ปี ได้รับการยอมรับมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป 4) กลุ่มอายุงานระหว่าง 21- 30 ปี มีอิสระในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี ส่วนความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ พิทักษ์จันทร์เจริญ และ นิตยา ทวีชีพ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

สมมติฐานที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา
ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จของงานนั้นแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheff พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความสำเร็จของงาน มากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนระดับความพึงพอใจในงานด้านอื่น ๆ นั้น ไม่แตกต่างกันทั้งในระดับความพึงพอใจโดยรวมและระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ส่วนด้านการมีอิสระในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นมีแนวโน้มที่จะมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับ กฤติยา ทองยั่ว (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี จังหวัดนครปฐม พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี จังหวัดนครปฐม นั้นมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามอายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ แตกต่างไปตาม

พฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือซึ่งสอดคล้องกับ เลไพน์และคณะ (LePine, Erez and Johnson 2002) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือและปัจจัยที่ผลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของออร์แกน (Organ) พบว่า ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม และการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์อย่างสูง (แตกต่างกัน) กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสอดคล้องกับ ลาวัลย์ พร้อมสุข (2547) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมินิเบ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และลักษณะงาน ทำการศึกษากับพนักงาน ระดับปฏิบัติการพบว่า พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ด้านความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สังคมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ก) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ซึ่งสอดคล้องกับ เพียร์ซีและคณะ (Piercy al et. 2002) ได้ทำการศึกษาปัจจัยเพศที่มีต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานชาย พบว่า พนักงานชายที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านความมิจิตสำนึกต่อหน้าที่แตกต่างกัน ส่วนทีมฝ่ายชายที่มีผู้จัดการควบคุมทีมเพศต่างกันมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน และสอดคล้องกับปิยะดา ศรีประทุม (2548) ได้ทำการศึกษามรรยาขององค์กรและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อโทรทัศน์ จำนวน 120 คน พบว่า การรับรู้มรรยาขององค์กรแตกต่างกันและมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสุภาพ ด้านการทำความดีแตกต่างกัน) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .8 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ นั้นไม่แตกต่างกันไปตามพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .13 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้น ไม่แตกต่างกันไปตามพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น

3. ด้านสภาพการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .6 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้นไม่แตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

4. ด้านมีอิสระในการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .66 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านมีอิสระในการทำงานนั้นไม่แตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

5. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานที่ 7 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ก) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ซึ่งสอดคล้องกับ ฟาร์และคณะ (Farh el at.1990) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระหว่างความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานกับความพึงพอใจ โดยศึกษาเจ้าหน้าที่กระทรวงคมนาคมได้หวั่น พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์กรมากกว่าความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .44 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านการได้รับการยอมรับนั้นไม่แตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

2. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

สมมติฐานที่ 8 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำ ความดี

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ก) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมการทำความดี พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการทำความดีที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ซึ่งสอดคล้องกับปิยะดาสรประทุม (2548) ได้ทำการศึกษาบรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตสื่อโทรทัศน์ จำนวน 120 คน พบว่า พนักงานผลิตสื่อโทรทัศน์มีการรับรู้

บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสุภาพ ด้านการทำความดีแตกต่างและสอดคล้องกับ โสเมสุดา เล็กอุดากร (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการทำงานทำความดี) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .34 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้น ไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมการทำงานดี
2. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างไปตามพฤติกรรมการทำงานดี

สมมติฐานที่ 9 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ซึ่งสอดคล้องกับ เบทเทนคอร์ทและกวินเนอร์ (Bettencourt and Gwinner 2001) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบ ทักษะบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในด้านการให้บริการลูกค้า 3 รูปแบบ คือ ความจงรักภักดีต่อองค์การ การให้บริการแบบตัวต่อตัว และการมีส่วนร่วม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 236 คน ใช้การวิเคราะห์แบบถดถอย พบว่า ความสามารถในการให้บริการกับลูกค้า ทั้ง 3 ประเภทนั้นเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด โดย ด้านความจงรักภักดีมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและสัมพันธ์กันและสอดคล้องกับ โสเมสุดา เล็กอุดากร (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการทำงานทำความดี) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .06 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 เล็กน้อย กล่าวได้ว่าด้านการได้รับการยอมรับนั้น ไม่แตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่ แต่มีแนวโน้มที่จะแตกต่างไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่

2. ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .55 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านความมั่นคงในงานนั้นไม่แตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่

3. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการมีความสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานที่ 10 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ จันทิมา ลีรุ่งเรืองพร (2552) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย แผนกโลจิสติกส์ พบว่า ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงานและการตัดสินใจแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 11 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความผูกพันขององค์กร (ตามผนวก ค) เมื่อจำแนกเป็นด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญา รอดพิทักษ์ (2551) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีความสัมพันธ์(แตกต่างกัน)กับความผูกพันขององค์กรด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และสอดคล้องกับ จันทิมา ลีรุ่งเรืองพร (2552) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชูย์ โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย แผนกโลจิสติกส์ พบว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงานแตกต่างกันไปตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .55 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้นไม่แตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเท

2. ด้านมีอิสระในการทำงาน มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .64 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านมีอิสระในการทำงานนั้น ไม่แตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

3. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 จึงแตกต่างกันไปตามความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 12 ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความผูกพันองค์กร (ตามผนวกค) เมื่อจำแนกเป็นด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ซึ่งสอดคล้องกับ อภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ นอกจากนี้พนักงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะมีความจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชาและรู้สึกว่ามีพันธะผูกพันที่จะต้องตอบแทนต่อสิ่งที่ผู้บังคับบัญชานับสนุน) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าระดับนัยสำคัญที่ .24 สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด .05 กล่าวได้ว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการนั้นไม่แตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

2. ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นมีค่าระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ .05 จึงแตกต่างกันไปตามความซื่อสัตย์และจงรักภักดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระดับความพึงพอใจในงาน

1. จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรวมกิจการทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน ยังไม่มั่นใจในด้านการได้รับการยอมรับ ยังไม่มั่นใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและยังไม่มั่นใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ดังนั้นผู้บริหารธนาคารควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในทุก ๆ ด้านที่กล่าวมาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานลดขั้นตอนการทำงานให้มีความกระชับ รวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านเงินเดือนควรมีการพิจารณาปรับฐานเงินเดือนใหม่ และจัดให้มีสวัสดิการบางอย่างเพิ่ม เช่น เพิ่มการประกันภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้ระดับความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง เพิ่มเป็นระดับมาก จนถึงระดับมากที่สุด

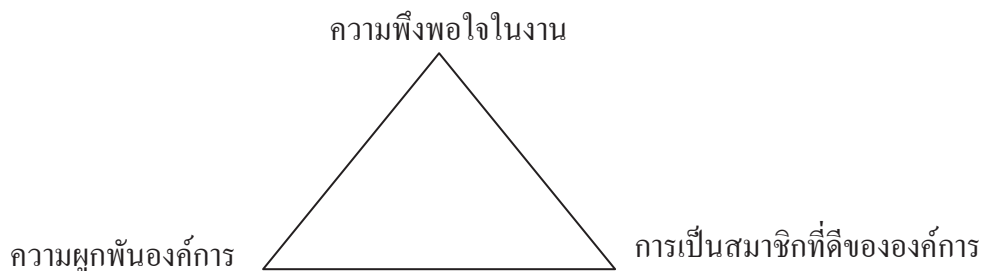
2. ระดับความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ พบว่า พอใจกับการแบ่งจ่ายเงินเดือนเป็น 2 งวดด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่น่าเบื่อด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อย ดังนั้นผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนการจ่ายเงินเป็นเดือนละครั้งโดยจ่ายใน ทุกวันที่ 30 ของทุกเดือน เพื่อให้สอดคล้องกับการจ่ายเงินเดือนของส่วนราชการและบริษัทเอกชน ทั่ว ๆ ไป และสรรหาวิธีการทำงานใหม่ เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความท้อถอยงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ โดยอาจจะลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง หาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาสนับสนุนการปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีการตื่นตัวที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3. ระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับมากแสดงว่า พนักงานมีพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และการตัดสินใจนั้นกระทำด้วยตนเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพฤติกรรมมีความสำนึกในหน้าที่ ประกอบด้วย ถ้างานยังไม่เสร็จท่านเต็มใจทำงานต่อโดยไม่ขอรับเงินค่า ล่วงเวลา มีระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานยังมีจิตสำนึกที่จะทำงานต่อแต่ยังขาดแรงเสริม ทางบวก เช่น การให้รางวัล หรือ การชมเชย ดังนั้นผู้บริหารควรเพิ่มค่าอาหาร หรือค่าพาหนะให้กับ พนักงานผู้นั้นเพื่อกระตุ้นให้อยากทำงานต่อ และพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ประกอบด้วย เป็นผู้ ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่าภายใต้สถานการณ์ การรวมกิจการพนักงานของทั้งสองธนาคารก็ไม่ได้เกิดความขัดแย้งกันมากนัก ดังนั้นผู้บริหารควร จัดกิจกรรมที่เน้นการประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้มากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้พนักงาน แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้นจนถึงระดับมากที่สุด หรืออย่างน้อยจะต้องรักษาระดับมากไว้ให้นาน ที่สุด

4. ระดับความผูกพันขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานมีจิตสำนึกที่จะ ทำงานเพื่อธนาคาร ต้องการเห็นความสำเร็จของธนาคารจึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตาม เป้าหมายและพร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร ดังนั้น เพื่อเพิ่มระดับความผูกพัน องค์การหรืออย่างน้อยต้องรักษาระดับเดิมไว้ให้นานที่สุด ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาใน หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันขององค์การ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร มีเป้าหมายการ ทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และทำให้พนักงานเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพ ของพนักงานอยู่เสมอ เช่น จัดการอบรมเรื่องการพัฒนาตามสายอาชีพ เป็นต้น และควรกระตุ้นแรง เสริมทางบวกโดยอาจจะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง พิจารณาจัดคนให้เหมาะกับงาน ดูแลใส่ใจ พนักงานมากขึ้น เพิ่มงบประมาณในเรื่องอุปกรณ์สำนักงานให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเพิ่ม ระดับความผูกพันขององค์การจากระดับมากเป็นระดับมากที่สุด เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจ

สำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตก้าวไปข้างหน้าได้อย่างยั่งยืนและเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นทั้งในและต่างประเทศได้ในการเปิดตลาดการค้าเสรีที่จะมีขึ้นในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า

5. วิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร



ภาพที่ 8 แสดงตัวแบบสามเส้าของความสัมพันธ์ (Model of Triangular relationships)

จากการวิเคราะห์ตัวแบบสามเส้าของความสัมพันธ์ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นควรปฏิบัติดังนี้

1. ควรส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุก ๆ ด้าน เป็นอันดับแรกและส่งเสริมให้มากที่สุด เพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำให้มีจิตสำนึกที่จะทำงานต่อและการกระทำนั้นเป็นการตัดสินใจด้วยตนเอง ก็จะส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

2. ควรส่งเสริมด้านความผูกพันขององค์กรให้มากขึ้น เช่น ส่งเสริมในระดับรองจากพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความผูกพันขององค์กรเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันขององค์กร ก็จะส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการ ระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ สาขาในเขต กทม.

2. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการ ระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ สาขาในเขตภูมิภาค

3. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการ ระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารชนชาติ เป็นประจำต่อเนื่องอย่างน้อยทุก ๆ 2 ปี เพื่อปรับปรุงการทำงานและเป็นการวัดระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์และสภาวะการแข่งขันระหว่างประเทศ

บรรณานุกรม

- กฤติยา ทองยี่. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี จังหวัดนครปฐม.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- กุลบัณฑิต บัวเทศ. “วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันกับองค์กร ของพนักงาน บริษัท เอฟแอนด์ เอ็นแอนด์ (ประเทศไทย) จำกัด.” ค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552.
- กันยา พีรพัฒนานันท์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์การกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- กัญญา รอดพิทักษ์. “วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารออมสิน ฝ่ายกิจการนครหลวง 3 เขตศิริราช.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2551.
- กรรณิกา ปาป้อง. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทบางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- กิตติมาภรณ์ นิลนิยม. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ปี 2545 ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- กุลปรีชา กลินบุตร. “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2552.
- ขนิษฐา ศรีทอง. “ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมทรัพยากรน้ำบาดาล.” ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2550.
- จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน).” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

- จันทนา ลีรุ่งเรืองพร. “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตรสุข โอ.เอส.เค. ไลน์ ประเทศไทย แผนกโลจิสติกส์” การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552
- จันทิมา ชื่นอารมณ. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2550.
- ชุตติมา เทียงคำ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีและนักการเงินบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- ชุตติมา มาลัย. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์ วิทยาลัย พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- ชิตาพร เลียงวิจิตร. “ลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และอัตราการขาดงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- ณรงค์ แยมชื่น. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- ณัฐพงษ์ ถาวรานนท์. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซี.อาร์.พี.จิลเวลรี่ (เชียงใหม่) จำกัด.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- ดิน ปรัชญพุทธิ. ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อินทเกษ, 2553.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : บิซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2553.
- ธนาคารชนชาติ. รายการประจำปีธนาคารชนชาติ. กรุงเทพฯ : สยามเอ็มแอนด์บี พับลิชชิ่ง, 2553.
- ธนาคารนครหลวงไทย. รายงานประจำปีธนาคารนครหลวงไทย. กรุงเทพฯ : บี มีเดียกรุ๊ป, 2550.
- _____. รายงานประจำปีธนาคารนครหลวงไทย. กรุงเทพฯ : รวมใจการพิมพ์, 2552.
- _____. วารสารGROWING TOGETHER ทะยานไกลไปด้วยกัน. กรุงเทพฯ : บี มีเดียกรุ๊ป, 2553.
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์สมยศ. พฤติกรรมบุคคลภายในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง, 2548.

- นวนัฐ สุขะมงคล. “การศึกษาและพัฒนาความมุ่งมั่นและผูกพันของพนักงาน.” วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.
- นิพนธ์ พุทธสุวรรณ. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานในบริษัทโตเออีโนแอก จำกัด.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2551.
- น้ำอ้อย สพานไพบท. “ทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร กับพฤติกรรมความเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรทางการแพทย์
โรงพยาบาลตำรวจ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- นพวรรณ เลิศมงคล. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน
สำนักงานใหญ่” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2549.
- บรรยง ตั้งวรรณ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคลปดิทอลแมกซ์ จำกัด.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2547.
- บรรยงค์ โตจินดา. การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
รวมสาส์น, 2546.
- ปิยะดา ศรีประทุม. “บรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงานผลิตสื่อโทรทัศน์.” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์กร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- ปิยวรรณ แก้วจันทร์. การรวมกิจการ :ทางลัดในการขยายธุรกิจ. เอกสารประกอบการบรรยาย
ธนาคารชนชาติ สำนักงานใหญ่, 2553 (อัดสำเนา)
- ปรียพรรณ วรรณะวาสิน ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ต่อการ
สื่อสารภายใน.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2550
- ปัทมวรรณ ชูสาย. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์วิชา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : ความหมาย การวัด. กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 6. สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2548.
- พิภพ วงษ์เงิน. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น, 2547.
- พิทักษ์ จันทรเจริญและนิตยา ทวีชีพ. “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล,ผู้แปล, Richard F. Gerson. คู่มือปฏิบัติ...วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : บีบีรทีบุ๊คส์, 2546.
- เพ็ชรา พงศ์ทรงกูร และคณะ. “การรวมกิจการบริษัทเงินทุนและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในเครือธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541
- พิศดารภรณ์ เขาวานานนท์. “ปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักตรวจบัญชีกองทัพบก.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2550.
- ภัทรพล กาญจนปาน. “จริยธรรมในองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง.” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.
- ภาวนา คำเจริญ. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของแรงงานกับแรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงาน โรงแรมริเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ทแอนด์สปาตามรูปแบบคุณลักษณะของงาน.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- ภูมินทร์ พุ่มพันธุ์ม่วง. “ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- มัลลิกา ดันสอน. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ ; เอ็กเปอร์เน็ท, 2544.
- ยุทธนา จิตบรรจง. “อัตรากำลังคนการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหารเรือ ในสังกัดกรมยุทธศึกษาทหารเรือ กองทัพเรือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.
- รดา อุดมอานุภาพสุข. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกการปรับตัวสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

ราชกิจจานุเบกษา. “มาตรฐานการรายงานทางการเงิน.” ประกาศสภาวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 34/2553, 30 สิงหาคม 2553

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

รัตน์วดี โกศล. “ความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างประจำกรมทรัพยากรน้ำบาดาล.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2551.

ลาวัลย์ พร้อมสุข. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

วนันดา หมวดเอียด. “รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.

วสันต์ พิชัยพันธุ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายหลักในพื้นที่ภาคกลางเขต 1 ของ บริษัทไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน)” การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, 2552.

วารุณี คำแก้ว. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.

วิริศา นาคราช. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกาญจนบุรี.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2548.

วัชรินทร์ หนูสมตน. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ค่านิยม สร้างสรรค์ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภายใต้การปฏิรูประบบราชการไทย กรณีศึกษา : ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัดสงขลา).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.

- แหวววรรณ ละอองศรี. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- ศรัณยา เต็งรัง. “ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์การธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- ศิรินทิพย์ สิริประเสริฐ. “ผลของการรวมกิจการธนาคารต่อพนักงานและการดำเนินงานของธนาคาร: กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในเขต กทม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), 2543
- ศรีวิภา แสงเรือง. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2549.
- สญา ชีระวนิชตระกูล. “การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน.” วารสารศึกษาศาสตร์ 16,1(มิถุนายน-ตุลาคม 2547) : 15-28.
- _____. “อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย.” งานวิจัยคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- สรัญญา จันทรวงทอง. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- สุชาดา สีสวรรณ. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอง โกล-ไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

- สุนาภา คุ่มชัย. “ความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงานราชการ: กรณีศึกษากรมชลประทาน”
วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- สุวิมล ตีรกันันท์. “เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.”
คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
(อัดสำเนา)
- สุป็นนันทน์ ชนะสงคราม. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2547.
- สุภาณี กลิ่นหอม. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่ง ประเทศไทย
สำนักงานใหญ่.” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- สิรินาถย์ กฤษณาธาร. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).”
ภาคินิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.
- แสวง ดาวเรือง. “ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา : ฝ่ายรังวัด
สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหิน” การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552
- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียว
ริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์และองค์กร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ทำอย่างไรให้เขายอม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.
_____. จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- สิริอร วิชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- สมยศ นาวิการ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991, 2545.
- สุธรรม รัตนโชติ. การวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ที่อป, 2551.

สุวิชา วริเชียรวงษ์. เอกสารประกอบการบรรยายวิชาทฤษฎีองค์การ. คณะวิทยาการจัดการ

สาขาวิทยาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553. (อัดสำเนา)

โสมสุดา เล็กอุดากร. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

อรัญญา เจริญกุล. “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

อนก สุภธนาเศรษฐ์. “ความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก-ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2548.

อานันท์ ชินบุตร. การบริหารแบบมาสโลว์. กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์, 2549.

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล. “ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

อชรียา ร่วมวงษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท บางจากกรีนเนท.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ภาษาต่างประเทศ

Alpander, G.G. “Relationship between Commitment to Hospital Goals and Job Satisfacion : A Case Study of a Nursing Department.” Health Care Management Review. 15 (1990) : 51-62.

Aronson, Keith R. “Job Satisfaction of Nurse Who Work in Private Psychiatric Hospitals.” American Psychiatric Association. 56 (2005) : 102-104.

Baron, Robert A. Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work. 2nd ed. Boston : Allyn and Bacon, Inc., 1986.

- Betencourt, L and Gwinner, K. "A Comparison of Attitude, Personality and Knowledge Predictors of Service-oriented Organizational Citizenship Behavior." Journal of Applied Psychology 86 (2001) : 29-41.
- Buchanan II, B. "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in work Organizations." Administrative Science Quarterly 19 (1974 March) : 533-545.
- Bolon, Douglas S. "Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employee : A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment." Hospital & Health Services Administration 42 (1997) : 221-242.
- Ching-Huang Yeh. "A Business Case of Human Resources Management Applied in A Company As Best Employer: Study and Application of "Employee Engagement" Model in Company." F . Graduate Institute of Human Resource Management, 2004
- Cohen, A and Keren, D. "Does climate matter? An examination of the relationship between organizational climate and OCB among Israeli teachers." [Electronic version] The Service Industries Journal, 1 (2009) : 1-17.
- Cooper, C.L. "Explaining Nursing Turnover Intent: Job Satisfaction, Pay Satisfaction, or Organizational Commitment." Journal of Organizational Behavior 19 (1998) : 305-320.
- Dornstein, M. and Y. Matalow. "A Comprehensive Analysis of the Predictors of organizational Commitment : A Study of Voluntary Army personnel in Israel". Journal of Vocational Behavior 2, 6 (1989) : 192-203.
- George, Jennifer M. and Jones, Gareth R. Understanding and Managing Organizational Behavior. New York : Addison-Wesley Publishing Company, Inc., 1996.
- Eisenberger, R., Fasolo and P., Amastros, D. "Perceived Organizational Support and Employee Diligence." Journal of Applied Psychology 75, 1 (1990) : 51-59.
- Farh, Jiing-lih, Podsakoff, Philip M. and Organ, Dennis W. "Accounting for Organizational Citizenship Behavior : Leader Fairness and Task Scope Versus Satisfaction." Journal of Management 16 (December 1990) : 705-721.
- Feldman, Daniel and Arnold, Hugh J. Managing Individual and Group Behavior in Organization. New York : McGraw-Hill, Book Company, 1983.

- Frederick Herzberg, Bernard Mausner, and Barbara B. Snyderman. The Motivation to Work. 2nd ed. New York : Wiley, 1959.
- Galit, Meisler. "Emotional Intelligence and Job Satisfaction." September 20 2010. From www.hrguide.com/commitment/Job-satis.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M. and Donnelly, James H., Jr. Organizations : Behavior, Stuchure, Precess. 9th ed. New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.,1997.
- Gilmer, B.von Haller. Industrail Psychology. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, Book Company, 1966.
- Glisson, C. "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations". Administrative Science Quarterly, 1988.
- Gautam, T., Dick, R.V.,Wagner,U., Upadhyay, N. and Davis, A.J. "Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Nepal." Journal of Social Psychology 8 (2005) : 305-314.
- Hannam, R. and Jimmieson,N. "The Relationship Between Extra-role Behaviours and Job Burnout for Primary School Teachers : A Preliminary Model and Development of and Organizational Citizenship Behavior Scale." Available: from www.aare.edu.au/02pap/han02173.htm. [2008, April 8]
- Jaros,Stephen J. "An Assessment of Meyer and Allen's (1991) Three Component Model of Organizational Commitment and Turnover Intentions." Journal of Vocational Behavior 3, 51(1997) : 319-337.
- Karen Winson. "A Survey of Employee Engagement." The Faculty of The Graduate School University of Missouri-Columbia .2009.
- Kreitzer,J.M. "Impact of Staff Nurse Participation in Decisionmaking on Job Satisfaction and Organizational Commitment" Dissertation Abstracts International 51(June 1990) : 58-90.
- Lee,K and Allen, N "Organizational Citizenship and Workplace Deviance : The Role of Affect and Cognition." Journal of Applied Psycholoty 87(2002) : 131-142.
- Lepine,J., Erez,A. and Johnson,D. "The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-analysis." Journal of Applied Psychology 87 (2002) : 25-65.

- Likert, Rensis. The Human Organization : Its Management and Value. New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Lovell, S.E., J. Anton., C. Mason and A. Davidson. "Does Gender Affect The Link Between Organizational Citizenship Behavior and Performance Evaluation?" Available May 26, 2001. from www.findarticles.com
- Luchak, A. A. and I. R. Gellatly. "What Kind of Commitment Does a Final Earning Pension Plan Elicit." Relations Industrielles / Industrial Relations. 2, 56 (2001) : 394-417.
- Mac, Simon Eithel. "Communication Satisfaction and job Satisfaction among Retail Specialty Store Sales People." Dissertation Abstracts Speech Communication, Oklahoma state University, 1988.
- Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. 2nd ed. New York : Harper, 1970.
- Mowday, Richard T., Porter, Lyman W. And Steers, Richard M. Employee – Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York : Harcourt Brace Jovanovich, Publishers., 1982.
- Meyer & Allen, "Human Resource Management Practices and Organizational Commitment in Different Organizations." Journal of The Academy of Applied Psychology 32(July 2006) : 171-178.
- McShane, Steven L. and Von Glinow, Mary Ann. Organizational Behavior. 3rd ed. New York : McGraw-Hill Irwin, 2005.
- Miner, John b. Industrial Organizational Psychology Singapore. McGraw-Hill, Inc., 1992.
- Mullin, Laurie J. Management and organizational behavior. 6th ed. Italy : Prentice hall, 2002.
- Myers, Nancy Lee. "Job Satisfaction in Adult and Higher Education as Perceived by Art Library Directors." Dissertation Abstracts International 54 (1993) : 1183.
- Nelson, Debra L. and Quick, James Campbell. Organizational Behavior: Foundations, Realities & Challenges. 5th ed. South-Western : Thomson, 2006.
- O'Driscoll, M.P and Randall, M. "Perceived Organizational Support, Satisfaction with Rewards, and Employee Job involvement and Organization Commitment." Journal of Applied Psychology 48(1999) : 197-211.
- Organ, Dennis W. and Bateman, Thomas. Organizational Behavior. 3rd ed. USA : Business Publications, INC., 1986.

- Organ, Dennis W. "A Restatement of the satisfaction – Performance Hypothesis." Journal of Management 14 (1988) : 547-558.
- Organ, Dennis W., Podsakoff, Philip M. and MacKenzie, Scott B. Organizational Citizenship Behavior : Its Nature, Antecedents, and Consequences. California : Sage Publications, Inc., 2006.
- Piercy, N., N. Lane and Cravens. "A Gender Perspective on Salesperson Organizational Citizenship Behavior, Sales Manager Control Strategy and Sales unit Effectiveness." Women in Management Review 17(2002) : 373-391.
- Podsakoff, Philip M., Ahearne, M. and MacKenzie, Scott B. "Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality Work Group Performance." Journal of Applied Psychology 82, 2 (1997) : 263-264.
- Porter, Lyman W., Bigley, Gregory A. and Steers Richard M. Motivation and Work Behavior. 7th ed. North America : McGraw-Hill companies, Inc., 2003.
- Rachid, Zeffane. "Job satisfaction and work redesign : findings from Australia." International Journal of Comparative Sociology, 1994.
- Richards, B., O'Brien, T., and Akroyd, D. "The Ability of Work Related to Predict the Organizational Commitment of Marketing Education and Health Education Teachers". Journal of Industrial Teacher Education 3, 21(1994) : 49-64.
- Rioux, S and Penner, L. "The Causes of Organizational Citizenship Behavior : A Motivational Analysis." Journal of Applied Psychology 86 (2001) : 1306-1314.
- Robbins, Stephen P. Organizational Behavior. 11th ed. New Jersey : Pearson Education, Inc., 2005.
- Santos, S.D.L. and E. Not-land. "Factors Related to Commitment of Extension Professionals in the Dominican Republic : Implications for Theory and Practice. Journal of Agricultural Education, 1994.
- Spector, P. E. and Fox, S. "An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior." Human Resource Management Review 12, 2(2002) : 269-292.
- Steers, Richard M. Introduction to Organizational Behavior. 3rd ed. London: Scott, Foresman, 1981.

- Steers, Richard M. Introduction to Organizational Behavior. 4th ed. New York : Harper Collins – Publishers,1991.
- Steers, Richard M. and Porter, Lyman W. Motivation and Work Bahavior. 2nd ed. York York : McGraw-Hill Book Company, 1979.
- _____. Motivation and Work Bahavior. 3rd ed. York York : McGraw-Hill Book Company,1983.
- _____. Motivation and Work Bahavior. 5th ed. York York : McGraw-Hill Book Company,1991.
- Steers, Richard M.,Ungson,Gerardo R. and Mowday, Richard T. Managing Effective Organizations an Introduction. 9th ed. Boston : Kent Publishing Company,1985.
- Schermerhorn, JR.,John R.,Hunt,James G. and Osborn,Richard N. Managing Organizational Behavior. 3rd ed. New York : John Wiley & Sons,Inc., 1988.
- _____. Managing Organizational Behavior. 4th ed. New York : John Wiley & Sons, Inc.,2000.
- Shafritz, Jay M.and Ott,J.Steven. Classics of Organization Theory. 5th ed. USA : Garciyrt, Inc., 2001.
- Shahawaz,M.G and Juyal,Rakesh C. “Human Resource Management Practices and Organizational Commitment in Different Organizations.” Journal of The Academy of Applied Psychology 3,32(2006) : 171-178.
- Shore,Lynn McFarlane and Martin,Harry J. “Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnove Intentions.” Journal of Human Relations 42(1989) : 625-638.
- Smith, Ann c.,Dennis W. Organ and Jabet P.Near. “Organizational Citizenship Behavior : Its Nature and Antecedents.” Journal of Applied Psychology 68,4(1983) :653-663.
- Terpstra,David E and Honoree,Andre L. “Job satisfaction and pay satisfaction levels of university faculty by discipline type and by geographic region.” Education, Spring, 2004.
- Tang,Ping, T.L.,Ibrahim and A.H,Safwat. “Antecedents Organizational Citizenship Behavior Revisited: Public Personel in The United States and in The Middle East. Available:from www.Findarticles.com/p/articles/mi_qa3779/is_199801/ai_n8763344 [2006, March 21]

- Tompkins, Jonathan R. Organization Theory and public Management. USA. :Thomsom learning, inc., 2005.
- Ulriksen, Janice Joyce. "Perception of secondary School Teachers and Principals Concerning Factors Realted to Job Satisfaction and Job Dissatisfaction." Dissertation Abstracts Intemational 46(1997) : 127.
- Vechico, Robert P. Organization Behavior. 2nd ed. USA : Rinehart and Winston, Inc., 1991.
- Vigoda,E. "Organizational Politics : Characteristics, Antecedents and Implications of Interpersonal Influence Processes on Employee Performance in the Istaeli Public Sector." Available : From www.poli.haifa.ac.il/~erana/material_vigoda/publications [2006,February 12].
- Welsh, H.P.and H. Iavan. "Inter Relationship Between Organizational Commitment and Job Characteristic, Job Satisfaction." Human Relations 54 (October 1981) : 1079-1089.
- Yamane, Taro. Statistics an Introductory Analysis. 3rd ed. Tokyo : Harper International Edition, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทย กับธนาคารธนชาติ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
 ข้อคำตอบที่ได้นั้นใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ประกอบด้วยข้อ
 คำถาม จำนวน 80 ข้อ รวม 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 36 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน (.....) ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

(.....) 1. ชาย (.....) 2. หญิง 4

2. อายุ

(.....) 1. ไม่เกิน 25 ปี (.....) 2. ระหว่าง 26-35 ปี 5
 (.....) 3. ระหว่าง 36-45 ปี (.....) 4. ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. อายุงาน

(.....) 1. ไม่เกิน 10 ปี (.....) 2. ระหว่าง 11-20 ปี 6
 (.....) 3. ระหว่าง 21 -30 ปี (.....) 4. ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

(.....) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี (.....) 2. ปริญญาตรี (.....) 3. สูงกว่าปริญญาตรี 7

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 4 ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นตรงกับข้อคำถามในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
 4 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นตรงกับข้อคำถามในระดับเห็นด้วยมาก
 3 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นตรงกับข้อคำถามในระดับไม่แน่ใจ
 2 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นตรงกับข้อคำถามในระดับเห็นด้วยน้อย
 1 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นตรงกับข้อคำถามในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
<u>ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ</u>						<input type="checkbox"/> 8
1. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านเต็มใจให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้จะไม่ใช่น้ำที่ของตนเอง						<input type="checkbox"/> 9
2. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ						<input type="checkbox"/> 10
3. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน						<input type="checkbox"/> 11
4. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านไม่ชอบปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน						<input type="checkbox"/> 12
5. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านมักจะให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัวด้วยความเต็มใจ						<input type="checkbox"/> 13
<u>ด้านพฤติกรรมการณ์ถึงผู้อื่น</u>						<input type="checkbox"/> 14
6. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกับผู้อื่น						<input type="checkbox"/> 13
7. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมักคำนึงเสมอว่าการทำงานของตนเอง อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/> 14

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
8. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมักวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด						<input type="checkbox"/> 15
9. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านมักจะโกรธ เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดของท่าน						<input type="checkbox"/> 16
10. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมักจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/> 17
<u>ด้านพฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา</u>						<input type="checkbox"/> 18
11. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่รู้สึกร้อแท้						<input type="checkbox"/> 19
12. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมีความอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน						<input type="checkbox"/> 20
13. หลังจากรวมกิจการแล้วเมื่อได้รับคำสั่งหรือมอบหมายงานที่ไม่ใช่งานหลักของท่าน ท่านมักจะรู้สึกไม่พอใจ						<input type="checkbox"/> 21
14. หลังจากรวมกิจการแล้ว แม้มีสิ่งรอบข้างมารบกวนการทำงาน ท่านก็จะพยายามทำงานให้สำเร็จ						<input type="checkbox"/> 22
15. หลังจากรวมกิจการแล้วถึงแม้ว่าบางครั้ง งานของท่านจะมีอุปสรรคบ้าง ท่านก็พยายามทำงานต่อให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ						<input type="checkbox"/> 23
<u>ด้านพฤติกรรมกรรมการทำความดี</u>						<input type="checkbox"/> 23
16. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/> 23

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
17. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารเลย เช่น ส่งบุตรประกวดมารยาทไทย วรรณคดีหาเงินฝาก เป็นต้น						<input type="checkbox"/> 24
18. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านสนใจข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคารเสมอ						<input type="checkbox"/> 25
19. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านอาสาช่วยเหลือและสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ธนาคาร						<input type="checkbox"/> 26
20. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านมีความตั้งใจในการปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์เพียงอย่างเดียว						<input type="checkbox"/> 27
<u>ด้านพฤติกรรมกรมการมีความสำนึกในหน้าที่</u>						
21. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานทรัพย์สินของธนาคาร ด้วยความระมัดระวัง ประหยัดและคุ้มค่า						<input type="checkbox"/> 28
22. หลังจากรวมกิจการแล้ว เมื่อมีการนัดหมายต้องทำงานในวันหยุด ท่านมักจะไม่อยากมาทำงานหรือถ้ามาก็มาช้ากว่าเวลาที่นัดหมายเสมอ						<input type="checkbox"/> 29
23. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพยายามทำงานให้ดูเหมือนงานยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม						<input type="checkbox"/> 30
24. หลังจากรวมกิจการแล้วหากงานยังไม่เสร็จ ท่านเต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อ โดยไม่ขอรับเงินค่าล่วงเวลา						<input type="checkbox"/> 31
25. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกว่าคุณต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนบุญคุณของธนาคารที่มีต่อท่าน						<input type="checkbox"/> 32

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร						
1. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมักพูดถึงด้านลบของ ธนาคารให้ผู้อื่นได้รับรู้						<input type="checkbox"/> 33
2. หลังจากรวมกิจการแล้วทุกคนในหน่วยงานรู้จักท่าน และให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน						<input type="checkbox"/> 34
3. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจ ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของธนาคาร						<input type="checkbox"/> 35
4. หลังจากรวมกิจการแล้ว พนักงานในหน่วยงานของท่าน รักใคร่กลมเกลียวกัน						<input type="checkbox"/> 36
5. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็น ส่วนหนึ่งของธนาคาร						<input type="checkbox"/> 37
ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน						
6. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกตั้งใจที่จะ ปฏิบัติงานและทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนของธนาคาร						<input type="checkbox"/> 38
7. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่าง เพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร						<input type="checkbox"/> 39
8. ท่านมักจะทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ทุกครั้ง						<input type="checkbox"/> 40
9. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพร้อมและเต็มใจอุทิศตน ในการทำงาน เพื่อให้งานเสร็จตามเป้าหมาย						<input type="checkbox"/> 41
10. หลังจากรวมกิจการแล้ว ธนาคารไม่ใช่ของท่านจึง ปฏิบัติงานให้ผ่านไปวัน ๆ						<input type="checkbox"/> 42
ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี						
11. การตัดสินใจปฏิบัติงานที่นี่เป็นการตัดสินใจที่ ผิดพลาดของท่าน						<input type="checkbox"/> 43
12. หลังรวมกิจการแล้วท่านยินดี หากจะต้องมีการ เปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสม						<input type="checkbox"/> 44

ความผูกพันองค์กร (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด		มากที่สุด		มากที่สุด	
13. เมื่อท่านปฏิบัติงานนานขึ้น ท่านรู้สึกผูกพันกับ ธนาคารมากขึ้น						<input type="checkbox"/> 45
14. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่น ว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารนี้						<input type="checkbox"/> 46
14. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่น ว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารนี้						<input type="checkbox"/> 46
15. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านจะปฏิบัติงานกับ ธนาคารนี้ตลอดไปตราบเท่าที่ธนาคารนี้ยังคงอยู่						<input type="checkbox"/> 47

ตอนที่ 4. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
1. หลังจากรวมกิจการแล้วงานที่ได้รับมอบหมายกระตุ้น ให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มากขึ้น						<input type="checkbox"/> 48
2. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่นั้น เป็นงานที่น่าเบื่อ						<input type="checkbox"/> 49
3. หลังจากรวมกิจการแล้ว งานที่ท่านทำอยู่นั้นมีปริมาณ มาก เกินกว่าที่จะปฏิบัติได้ตามกำหนดเวลา						<input type="checkbox"/> 50
ด้านความสำเร็จของการทำงาน						
4. หลังจากรวมกิจการแล้วคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย						<input type="checkbox"/> 51
5. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นต้องใช้ความรู้ ทักษะ และ ความชำนาญในการปฏิบัติ จึงทำให้งานสำเร็จ						<input type="checkbox"/> 52
6. งานที่ได้รับมอบหมายนั้น สร้างความภูมิใจในกับท่าน						<input type="checkbox"/> 53

ความพึงพอใจในงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านการได้รับการยอมรับ						
7. หลังจากรวมกิจการแล้วเพื่อนร่วมงานปรึกษางานท่าน อยู่บ่อย ๆ						<input type="checkbox"/> 54
8. หลังจากรวมกิจการแล้วเพื่อนร่วมงานมักจะหาหรือก๊อ บท่านก่อนลงมือปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/> 55
9. ท่านมักจะถูกเสนอให้เป็นผู้นำในกิจกรรมหรือ งานใหม่ ๆ ของธนาคาร						<input type="checkbox"/> 56
ด้านความรับผิดชอบในงาน						
10. หลังจากรวมกิจการแล้วงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสม กับตำแหน่งและหน้าที่						<input type="checkbox"/> 57
11. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านมีความกระตือรือร้นที่จะ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จโดยเร็ว						<input type="checkbox"/> 58
12. หลังจากรวมกิจการแล้ว งานที่ท่านรับผิดชอบมี ความหมายและมีความสำคัญต่อธนาคาร						<input type="checkbox"/> 59
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
13. ท่านมีโอกาสได้รับการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและเพิ่มทักษะในการทำงาน						<input type="checkbox"/> 60
14. หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผล การทำงานอย่างเที่ยงตรง ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะ เลื่อนระดับตำแหน่งอย่างยุติธรรม						<input type="checkbox"/> 61
15. การทำงานกับธนาคารนี้ไม่ช่วยทำให้เกิด ความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ท่านได้คาดหวังไว้						<input type="checkbox"/> 62
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ						
16. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเบิกสวัสดิการ						<input type="checkbox"/> 63
17. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านพอใจกับเงินเดือนและ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ						<input type="checkbox"/> 64
18. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านพอใจกับระบบการจ่าย เงินเดือนที่แบ่งจ่ายเป็น 2 งวดคือ จ่ายวันที่ 15 และ 30 ของทุกเดือน						<input type="checkbox"/> 65

ความพึงพอใจในงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
19. หลังจากรวมกิจการแล้ว ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ท่าน และบุคคลอื่นในธนาคาร						<input type="checkbox"/> 66
20. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพอใจในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา						<input type="checkbox"/> 67
21. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามีอคติต่อผลงานของท่าน ซึ่งเป็นเหตุให้ท่านต้องหยุดยั้งการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/> 68
ด้านการบังคับบัญชา						
22. หลังจากรวมกิจการแล้วเมื่อท่านเกิดปัญหาเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบท่านสามารถ ขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ						<input type="checkbox"/> 69
23. หลังจากรวมกิจการแล้ว ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม						<input type="checkbox"/> 70
24. หลังจากรวมกิจการแล้วความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของท่านมักไม่ได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา						<input type="checkbox"/> 71
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
25. หลังจากรวมกิจการท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวและปัญหาการทำงานซึ่งได้รับความช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/> 72
26. หลังจากรวมกิจการท่านพอใจมากที่สุดในความร่วมมือและการช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/> 73
27. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพอใจในความเป็นกันเอง การมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/> 74
ด้านสภาพการทำงาน						
28. หลังจากรวมกิจการแล้ว หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม						<input type="checkbox"/> 75

ความพึงพอใจในงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ไม่ แน่ใจ	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านสภาพการทำงาน (ต่อ)						
29. หลังจากรวมกิจการแล้ว สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ ช่วยส่งเสริมให้ทำงานอย่างเต็มที่						<input type="checkbox"/> 76
30. หลังจากรวมกิจการแล้วสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานจูงใจให้ปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/> 77
ด้านมีอิสระในการทำงาน						
31. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมีอิสระอย่างมากในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/> 78
32. หลังจากรวมกิจการแล้วผู้บังคับบัญชามักจะกำหนดแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้กับท่าน						<input type="checkbox"/> 79
33. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงการทำงาน และสร้างสรรค์งานใหม่						<input type="checkbox"/> 80
ด้านความมั่นคงในงาน						
34. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกไม่มั่นคง เมื่อได้เป็นสมาชิกของธนาคารแห่งนี้						<input type="checkbox"/> 81
35. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านอาจจะถูกโอนย้าย หรือถูกสับเปลี่ยนงานใหม่						<input type="checkbox"/> 82
36. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกพอใจกับหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติอยู่						<input type="checkbox"/> 83

ตอนที่ 5 .ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง ขอคำตอบที่ได้นั้นใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกับผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น

การตรวจเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเครื่องมือ: แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทย กับธนาคารธนชาต

1. การตรวจ : คำถามในแบบสอบถามที่สร้างขึ้นครอบคลุมตัวแปรวิจัยที่เขียนไว้ในวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยหรือไม่ หากสอดคล้องตามเนื้อหาที่แสดงว่าเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
2. วิธีการตรวจ : การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามโดยใช้สูตร IOC (Item-Objective Congruence Index) ดังนี้
 คะแนน +1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
 คะแนน 0 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่แน่ใจว่าจะสอดคล้องกับเนื้อหา
 คะแนน -1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ					
1. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านเต็มใจให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้จะไม่ใช่นหน้าที่ของตน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. หลังจากรวมกิจการท่านมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. หลังจากรวมกิจการท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. หลังจากรวมกิจการท่านไม่ชอบปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
5. หลังจากรวมกิจการท่านมักจะให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัวด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น					
6. หลังจากรวมกิจการ ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกับผู้อื่น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. หลังจากรวมกิจการท่านมักคำนึงเสมอว่าการทำงานของตนเอง อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. หลังจากรวมกิจการ ท่านมักวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านมักจะ โกรธ เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดของท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10. ท่านมักจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา					
11. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่รู้สึกรู้สีก้อแท้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมีความอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13. เมื่อได้รับคำสั่งหรือมอบหมายงานที่ไม่ใช่งานหลักของท่าน ท่านมักจะรู้สึกไม่พอใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14. หลังจากรวมกิจการแล้ว แม้มีสิ่งรอบข้างมารบกวนการทำงาน ท่านก็จะพยายามทำงานให้สำเร็จ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15. หลังจากรวมกิจการแล้วถึงแม้ว่าบางครั้ง งานของท่านจะมีอุปสรรคบ้าง ท่านก็พยายามทำงานต่อให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
ด้านพฤติกรรมการทำงานดี					
16. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารเลย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านสนใจข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคารเสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านอาสาช่วยเหลือและสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านมีความตั้งใจในการปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์เพียงอย่างเดียว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านพฤติกรรมมีความสำนึกในหน้าที่					
21. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานทรัพย์สินของธนาคาร ด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22. หลังจากรวมกิจการแล้วเมื่อมีการนัดหมายต้องทำงานร่วมกันในวันหยุด ท่านมักจะมาช้ากว่าที่กำหนดนัดหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพยายามทำงานให้ดูเหมือนงานยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24. หลังจากรวมกิจการแล้วหากงานยังไม่เสร็จ ท่านเต็มใจที่จะอยู่ทำงานต่อ โดยไม่ขอรับเงินค่าล่วงเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกว่าจะต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนบุญคุณของธนาคารที่มีต่อท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความผูกพันองค์กร	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับองค์กร					
1. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมักพูดถึงด้านลบของธนาคารให้ผู้อื่นได้รับรู้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. หลังจากรวมกิจการแล้วทุกคนในหน่วยงานรู้จักท่านและให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมของธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. หลังจากรวมกิจการแล้ว พนักงานในหน่วยงานของท่านรักใคร่กลมเกลียวกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงาน					
6. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกตั้งใจที่จะปฏิบัติงานและทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนของธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. ท่านมักจะทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพร้อมและเต็มใจที่ทุกคนในการทำงาน เพื่อให้งานเสร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10. หลังจากรวมกิจการแล้ว ธนาคารไม่ใช่ของท่านจึงปฏิบัติงานให้ผ่านไปวัน ๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดี					
11. การตัดสินใจปฏิบัติงานที่นี่เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดของท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านยินดี หากจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ความผูกพันองค์กร (ต่อ)	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
13. เมื่อท่านปฏิบัติงานนานขึ้น ท่านรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารนี้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านจะปฏิบัติงานกับธนาคารนี้ตลอดไปตราบเท่าที่ธนาคารนี้ยังคงอยู่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องว่าง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความพึงพอใจในงาน	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1. หลังจากรวมกิจการแล้วงานที่ได้รับมอบหมายกระตุ้นให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่นั้น เป็นงานที่น่าเบื่อ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
3. หลังจากรวมกิจการแล้ว งานที่ท่านทำอยู่นั้นมีปริมาณมากเกินไปเกินกว่าที่จะปฏิบัติได้ตามกำหนดเวลา	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
ด้านความสำเร็จของการทำงาน					
4. หลังจากรวมกิจการแล้วคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
5. ท่านรู้สึกว่าการทำอยู่นั้นต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติ จึงทำให้งานสำเร็จ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
6. งานที่ได้รับมอบหมายนั้น สร้างความภูมิใจในกับท่าน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ความพึงพอใจในงาน (ต่อ)	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
ด้านการได้รับการยอมรับ					
7. หลังจากรวมกิจการแล้วเพื่อนร่วมงานปรึกษางานท่าน อยู่บ่อย ๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. หลังจากรวมกิจการแล้วเพื่อนร่วมงานมักจะหารือกับท่าน ก่อนลงมือปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9. ท่านมักจะถูกเสนอให้เป็นผู้นำในกิจกรรมหรืองานใหม่ ๆ ของธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความรับผิดชอบในงาน					
10. หลังจากรวมกิจการแล้วงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับ ตำแหน่งและหน้าที่	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
11. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านมีความกระตือรือร้นที่จะ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จโดยเร็ว	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
12. หลังจากรวมกิจการแล้ว งานที่ท่านรับผิดชอบมีความหมาย และมีความสำคัญต่อธนาคาร	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
13. ท่านมีโอกาสดำเนินการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและเพิ่มทักษะในการทำงาน	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
14. หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการ ทำงานอย่างเที่ยงตรง ทำให้ท่านมีโอกาที่จะเลื่อนระดับ ตำแหน่งอย่างยุติธรรม	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
15. การทำงานกับธนาคารนี้ไม่ช่วยทำให้เกิดความก้าวหน้า ในอาชีพตามที่ท่านได้คาดหวังไว้	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
16. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านได้รับความสะดวก รวดเร็วใน การเบิกสวัสดิการ	+1	0	0	0.67	ใช้ได้
17. หลังจากรวมกิจการแล้วท่านพอใจกับเงินเดือนและ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ความพึงพอใจในงาน (ต่อ)	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
18. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพอใจกับระบบการจ่าย เงินเดือนที่แบ่งจ่ายเป็น 2 งวด คือ จ่ายวันที่ 15 และ 30 ของทุกเดือน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
19. หลังจากรวมกิจการแล้ว ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็น แบบอย่างที่ดีให้แก่ท่าน และบุคคลอื่นในธนาคาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพอใจในการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชา	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
21. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามีอคติ ต่อผลงานของท่าน ซึ่งเป็นเหตุให้ท่านท้อถอยในการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านการบังคับบัญชา					
22. หลังจากรวมกิจการแล้วเมื่อท่านเกิดปัญหาเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบท่านสามารถ ขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ เสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23. หลังจากรวมกิจการแล้ว ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณา ความดีความชอบอย่างยุติธรรม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24. หลังจากรวมกิจการแล้วความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของท่านมักไม่ได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
25. หลังจากรวมกิจการท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัว และปัญหาการทำงานซึ่งได้รับความช่วยเหลืออย่างดี จากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26. หลังจากรวมกิจการท่านพอใจมากที่สุดในการร่วมมือ และการช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านพอใจในความเป็นกันเอง การมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ความพึงพอใจในงาน (ต่อ)	การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่า คะแนน IOC	สรุปผล
ด้านสภาพการทำงาน					
28. หลังจากรวมกิจการแล้ว หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29. หลังจากรวมกิจการแล้ว สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ ช่วยส่งเสริมให้ทำงานอย่างเต็มที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30. หลังจากรวมกิจการแล้วสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานจูงใจให้ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านมีอิสระในการทำงาน					
31. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมีอิสระอย่างมากในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
32. หลังจากรวมกิจการแล้วผู้บังคับบัญชามักจะกำหนดแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้กับท่าน	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
33. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงการทำงาน และสร้างสรรค์งานใหม่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความมั่นคงในงาน					
34. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกไม่มั่นคง เมื่อได้เป็นสมาชิกของธนาคารแห่งนี้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
35. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านอาจจะถูกโอนย้าย หรือถูกสับเปลี่ยนงานใหม่	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
36. หลังจากรวมกิจการแล้ว ท่านรู้สึกพอใจกับหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected		
Mean	Variance	Item -	Alpha	
if Item	if Item	Total	if Item	
Deleted	Deleted	Correlation	Deleted	
OCB1	307.5000	115.0862	.0000	.7496
OCB2	307.8333	115.7989	-.0913	.7532
OCB3	307.5000	115.0862	.0000	.7496
OCB4	308.3333	114.1609	-.0022	.7561
OCB5	309.0667	108.7540	.1763	.7495
OCB6	308.1333	111.4989	.3234	.7433
OCB7	309.1000	115.3345	-.0558	.7578
OCB8	308.0000	113.3793	.1337	.7479
OCB9	307.8667	109.9126	.4800	.7394
OCB10	309.5000	114.0517	.0372	.7515
OCB11	307.8667	110.3954	.4321	.7406
OCB12	307.8667	110.3954	.4321	.7406
OCB13	308.0000	112.4138	.2238	.7457
OCB14	307.5333	112.1885	.7406	.7431
OCB15	307.8667	113.5678	.1224	.7482
OCB16	307.5667	112.3920	.4889	.7439
OCB17	307.8000	114.5103	.0360	.7502
OCB18	307.5667	112.3920	.4889	.7439

OCB19	307.9333	115.3747	-.0501	.7525
OCB20	307.5667	111.5644	.6451	.7419
OCB21	308.0333	114.1023	.0670	.7496
OCB22	307.6000	110.8000	.6528	.7403
OCB23	307.9333	112.5471	.2137	.7459
OCB24	308.9667	116.0333	-.0991	.7552
OCB25	309.1667	115.7299	-.0747	.7573
OC1	308.0000	112.4138	.2238	.7457
OC2	307.7000	106.5621	.7228	.7314
OC3	307.9333	112.3402	.2332	.7455
OC4	308.0333	103.8954	.5163	.7304
OC5	308.4333	109.2885	.2954	.7420
OC6	307.7333	111.9264	.3268	.7438
OC7	307.6000	110.6621	.6747	.7399
OC8	308.0333	112.7920	.1890	.7466
OC9	307.6667	110.2989	.5832	.7395
OC10	307.7000	115.3897	-.0537	.7518
OC11	307.7000	115.3897	-.0537	.7518
OC12	308.3333	106.0920	.3952	.7365
OC13	308.0333	114.1023	.0670	.7496
OC14	307.5333	113.4989	.3995	.7462
OC15	307.9333	112.3402	.2332	.7455
JS1	308.5667	111.4954	.1662	.7473

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected		
Mean	Variance	Item -	Alpha	
if Item	if Item	Total	if Item	
Deleted	Deleted	Correlation	Deleted	
JS2	311.1333	118.5333	-.3455	.7593
JS3	309.8000	116.3724	-.1495	.7544
JS4	307.9000	112.0241	.2668	.7446
JS5	308.1333	112.4644	.2291	.7456
JS6	307.9000	108.4379	.3532	.7396
JS7	308.0667	114.7540	.0072	.7511
JS8	309.2333	110.1851	.1915	.7467
JS9	309.2667	109.0989	.1693	.7497
JS10	308.8667	112.3954	.2358	.7455
JS11	308.2000	112.9931	.1893	.7467
JS12	308.1667	109.1782	.4371	.7387
JS13	309.2667	109.8575	.1456	.7508
JS14	308.9333	109.7195	.4236	.7397
JS15	308.0000	112.4138	.2238	.7457
JS16	310.0000	115.3103	-.0442	.7524
JS17	308.9333	112.6161	.2072	.7461
JS18	309.9000	118.1621	-.1947	.7639
JS19	309.3667	114.3782	.0796	.7490
JS20	309.0667	112.7540	.1942	.7464
JS21	308.1000	108.3000	.4948	.7367

JS22	308.9333	118.7540	-.3570	.7599
JS23	309.3333	113.8851	.1307	.7481
JS24	308.6000	112.4552	.1407	.7480
JS25	308.0667	109.5816	.3264	.7413
JS26	308.2667	111.4437	.2766	.7439
JS27	307.9000	113.6103	.0710	.7502
JS28	308.1333	114.4644	.0364	.7503
JS29	309.1000	117.7483	-.1784	.7625
JS30	308.5333	109.7057	.3232	.7414
JS31	308.4333	110.0471	.3840	.7407
JS32	308.8333	107.0402	.3284	.7398
JS33	309.4333	110.1161	.3095	.7421
JS34	309.1000	113.3345	.1417	.7478
JS35	309.1667	117.1092	-.2171	.7562
JS36	308.4000	111.1448	.2511	.7442

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 76

Alpha = .7495

ภาคผนวก ก
การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ
(Multiple comparison test)

ตารางที่ 25 วิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ Multiple Comparisons ตามอายุ ของ Scheffe

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
มีอิสระในการทำงาน	ไม่เกิน 25 ปี	ระหว่าง 26-35 ปี	.59(*)	.18	.01	.09	1.10
		ระหว่าง 36-45 ปี	.45	.18	.09	-.05	.95
		ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	.32	.18	.39	-.20	.83
	ระหว่าง 26-35 ปี	ไม่เกิน 25 ปี	-.59(*)	.18	.01	-1.10	-.09
		ระหว่าง 36-45 ปี	-.14	.08	.33	-.36	.07
		ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	-.28(*)	.09	.02	-.52	-.03
	ระหว่าง 36-45 ปี	ไม่เกิน 25 ปี	-.45	.18	.09	-.95	.05
		ระหว่าง 26-35 ปี	.14	.08	.33	-.07	.36
		ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	-.13	.08	.46	-.37	.10
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 25 ปี	-.32	.18	.39	-.83	.20
		ระหว่าง 26-35 ปี	.28(*)	.09	.02	.03	.52
		ระหว่าง 36-45 ปี	.13	.08	.46	-.10	.37

* The mean difference is significant at the .05 level.

ตารางที่ 26 วิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ Multiple Comparisons ตามอายุงาน ของ Scheffe

Dependent Variable	(I) อายุงาน	(J) อายุงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
การได้รับ การยอมรับ	ไม่เกิน 10 ปี	ระหว่าง 11-20 ปี	.06	.08	.90	-.17	.30
		ระหว่าง 21-30 ปี	-.04	.10	.98	-.32	.24
		ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	.69(*)	.20	.01	.13	1.25
	ระหว่าง 11-20 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	-.06	.08	.90	-.30	.17
		ระหว่าง 21-30 ปี	-.10	.10	.75	-.37	.16
		ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	.63(*)	.20	.02	.08	1.18
	ระหว่าง 21-30 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.04	.10	.98	-.24	.32
		ระหว่าง 11-20 ปี	.10	.10	.75	-.16	.37
		ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	.73(*)	.20	.01	.16	1.31
	ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	ไม่เกิน 10 ปี	-.69(*)	.20	.01	-1.25	-.13
		ระหว่าง 11-20 ปี	-.63(*)	.20	.02	-1.18	-.08
		ระหว่าง 21-30 ปี	-.73(*)	.20	.01	-1.31	-.16

* The mean difference is significant at the .05 level.

ตารางที่ 27 วิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ Multiple Comparisons อายุงาน ของ Scheffe (ต่อ)

Dependent Variable	(I) อายุงาน	(J) อายุงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
มีอิสระในการทำงาน	ไม่เกิน 10 ปี	ระหว่าง 11-20 ปี	-.16	.07	.20	-.37	.05
		ระหว่าง 21-30 ปี	-.38(*)	.09	.00	-.63	-.13
		ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	-.32	.18	.35	-.82	.18
	ระหว่าง 11-20 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.16	.07	.20	-.05	.37
		ระหว่าง 21-30 ปี	-.22	.09	.08	-.47	.02
		ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	-.16	.18	.83	-.66	.33
	ระหว่าง 21-30 ปี	ไม่เกิน 10 ปี	.38(*)	.09	.00	.13	.63
		ระหว่าง 11-20 ปี	.22	.09	.08	-.02	.47
		ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	.06	.18	.99	-.45	.57
	ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	ไม่เกิน 10 ปี	.32	.18	.35	-.18	.82
		ระหว่าง 11-20 ปี	.16	.18	.83	-.33	.66
		ระหว่าง 21-30 ปี	-.06	.18	.99	-.57	.45

* The mean difference is significant at the .05 level.

ตารางที่ 28 วิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ Multiple Comparisons การศึกษา ของ Scheffe

Dependent Variable	(I) การศึกษา	(J) การศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ความสำเร็จ ของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	-.71(*)	.28	.04	-1.41	-.01
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.67	.30	.08	-1.41	.06
	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	.71(*)	.28	.04	.01	1.41
		สูงกว่าปริญญาตรี	.04	.11	.94	-.23	.31
	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	.67	.30	.08	-.06	1.41
		ปริญญาตรี	-.04	.11	.94	-.31	.23

* The mean difference is significant at the .05 level.

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจซึ่งแตกต่างกันไปตามตัวแปรอิสระ โดยการวิเคราะห์ one way ANOVA

n = 360

ตัวแปรตาม	ตัวแปรอิสระ	\bar{X}	S.D	F	Sig.	สมมติฐาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	การเป็นสมาชิกที่ดี	3.90	.44	3.49	.00*	แตกต่าง
	การให้ความช่วยเหลือ	3.88	.56	6.29	.00*	แตกต่าง
	การคำนึงถึงผู้อื่น	3.83	.49	4.07	.00*	แตกต่าง
	การมีน้ำใจนักกีฬา	3.98	.56	7.37	.00*	แตกต่าง
	การทำความดี	3.95	.61	9.11	.00*	แตกต่าง
	การมีความสำนึกในหน้าที่	3.86	.56	5.36	.00*	แตกต่าง
	ความผูกพันองค์กร	3.99	.54	5.64	.00*	แตกต่าง
	รู้สึกเป็นหนึ่งเดียว	3.90	.58	10.40	.00*	แตกต่าง
	ทุ่มเทปฏิบัติงาน	4.11	.66	6.02	.00*	แตกต่าง
	ซื่อสัตย์และจงรักภักดี	3.96	.59	13.51	.00*	แตกต่าง

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ภาคผนวก ง

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยและ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.ภายใน 22520

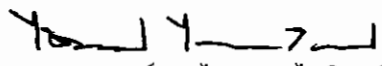
ที่ ศธ 0520.107(นฐ) / ๑๒๕๑ วันที่ 26 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก

ด้วย พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน หลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนาชาติ” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.ภายใน 22520

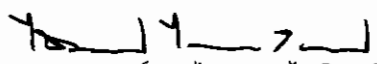
ที่ ศธ 0520.107(นฐ) / ๑๒๕๐ วันที่ 26 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.นพดล เหลืองภิรมย์

ด้วย พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน หลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนาชาติ” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / ๑๒๖๒

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

26 ธันวาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณนนทชา วงศ์โรจน์

ด้วย พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน หลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนชาติ” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3421-8788 , 0-3424-3435



ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/313

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

10 มกราคม 2555

เรื่อง ขออนุมัติโครงการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารธนาชาติ

ด้วย พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหลังการรวมกิจการระหว่างธนาคารนครหลวงไทยกับธนาคารธนาชาติ” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในหน่วยงานของท่าน ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขออนุมัติโครงการจากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร. 034-218-788 , 034-243-435

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	พ.จ.ท.นริศ แก้วนิมิตรชัย
ที่อยู่	88/51 หมู่ 3 หมู่บ้านสวัสดิการเด็นวนิลล์ ซอยวัดศรีประวัติ ตำบล ปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130
ที่ทำงาน	ศูนย์สนับสนุนงานปฏิบัติการ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2528	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย จากโรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย นครปฐม
พ.ศ.2530	สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนพลธิการทหารเรือ กรุงเทพ ฯ
พ.ศ.2537	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาการจดทั่วไป (บัญชี) จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2553	ศึกษาต่อระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2530 -2533	แผนกเทคนิค ศูนย์พัสดุช่าง กรมอุทการเรือ
พ.ศ.2534 -2536	แผนกจัดซื้อยุทธโศปกรณ์ต่างประเทศ กรมพลธิการทหารเรือ
พ.ศ.2537 – 2553	ส่วนควบคุมบัญชีทรัพย์สิน ฝ่ายการบัญชี ธนาคารนครหลวงไทย
พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน	ศูนย์สนับสนุนงานปฏิบัติการ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)