

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247775



ความถูกต้องของบุคลากรที่มีต่อองค์กร : กรณีที่โฆษกของหน่วยงานเคยมีปัญหามาแล้วจนต้องแจ้ง อธิบดี

เพื่อผู้เกี่ยวข้อง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเอกสารศึกษาตามพหุกิจสุทธบริหารธุรกิจและตำแหน่งนี้

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพาอุดรธานี

พ.ศ. 2553

๐๐๐๒๕๒๓๗๖

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร : กรณีศึกษาสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด



เพ็ญภักศรณ์ จำนงค์ใจ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. ๒๕๕๓

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร : กรณีศึกษาสหกรณ์  
เครดิตยูเนี่ยนคลองจั่น จำกัด  
ผู้วิจัย เพ็ญภักศรณี จำนงค์ใจ  
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.สุภาภรณ์ พรหมถายี

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานการสอบ  
(ดร.วันชัย ปานจันทร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม  
(ดร.สุภาภรณ์ พรหมถายี)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก  
(ดร. สุวิชาญ โต้วัฒนา)

โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรี ขจรไชยกูล)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
วันที่ ..... เดือน 11 ต.ค. 2553 พ.ศ. ....

## บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร : กรณีศึกษาสหกรณ์ เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด
ผู้วิจัย	เพ็ญภัคสรณ์ จำนงค์ใจ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2553
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.สุภาภรณ์ พรหมฤาญี

247775

การศึกษางานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกสหกรณ์เครดิต ยูเนียนคลองจั่นจำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก อาชีพ จำนวนหุ้น รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันขององค์กร และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน คลองจั่น จำกัด ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ในปัจจุบันจำนวน 10,516 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเปิดตารางเทียบสัดส่วนประชากรกับกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan ได้ขนาดของตัวอย่างจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ Chi - square

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นจำนวนหุ้น 2) ปัจจัยการบริหารจัดการส่งผลต่อระดับความผูกพันขององค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการบริหารจัดการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

## Abstract

<b>Thesis Title</b>	Organizational Commitment: A Case Study of The Klongchan Credit Union Cooperative Limited
<b>The Researcher</b>	Penpaksorn Jumnonjai
<b>Level of Study</b>	Master of Business Administration (Business Administration)
<b>Year</b>	2010
<b>Principal Thesis Advisor</b>	Asst. Prof. Dr. Kritchanont Bungkrai
<b>Associate Thesis advisor</b>	Dr. Supaporn Prumruesri

**247775**

The purposes of this research were 1) to study organizational commitment of members of Klongchan Credit Union Cooperative Limited classified by their personal factors, i.e. gender, age, period of being member, occupation, number of shares, monthly income and level of education 2) to examine management factors that affected level of organizational commitment and 3) to investigate relationship between the members' personal factors and management factors of Klongchan Credit Union Cooperative Limited. The population for this survey was 10,516 members of Klongchan Credit Union Cooperative Limited. By random sampling using Krejcie & Morgan table found 385 samples. Questionnaire was used as a research instrument. The data were analyzed by using percentage, means, standard deviation, t-test, F-test and Chi-square.

The research results revealed that: 1) The different in personal factors such as gender, age, period being membership, occupation, salary per month and level of education from members of Klongchan Credit Union Cooperative Limited have different in organization commitment by statistical significance at the level of .05 except number of share. 2) The different in Management factors effect no different in organization commitment by statistical significance at the level of .05 and 3) Personal factor related with Management factors by statistical significance at the level of .05.

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ดร.สุภาภรณ์ พรหมฤณี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งคอยดูแลให้คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร.วันชัย ปานจันทร์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ดร.สุวิชาญ โคววัฒนา ผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้แนวคิด คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ขงยุทธ ชัยรัตนาวรรณ ดร.กวี บุญเลิศวิเศษย์ ดร.สุวิชาญ โคววัฒนา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคลองจั่น จำกัด ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลด้านต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ทำการวิจัยตั้งแต่เข้ารับการศึกษาในสถาบันตลอดระยะเวลาจนจบการศึกษาและงานวิทยานิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษา และทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เพ็ญภักศรณม์ จิามงคังใจ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ณ

### บทที่

#### 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8

#### 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	34
ข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67

#### 3 วิธีดำเนินการวิจัย

แบบของการวิจัย.....	72
ประชากรและหน่วยวิเคราะห์.....	72
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง.....	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	73

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	77
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์ เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด.....	80
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร.....	84
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล.....	88
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการกับความ ผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด.....	102
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	103
<b>5 บทสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	105
สรุปผลการศึกษา.....	105
อภิปรายผลการวิจัย.....	110
ข้อเสนอแนะ.....	111
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>113</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้วิจัย.....	117
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	124
ภาคผนวก ค ตารางตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ.....	130
<b>ประวัติผู้วิจัย.....</b>	<b>137</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การเปรียบเทียบหลักปฏิบัติระหว่างระบบคุณธรรมกับระบบอุปถัมภ์.....	19
2.2 ความแตกต่างระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิม.....	22
2.3 ผลของความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่างๆ.....	38
2.4 จำนวนสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด.....	62
2.5 ประเภทเงินกู้ต่างๆ.....	63
2.6 สถิติการคุ้มครองชำระหนี้คืนแทนสมาชิก.....	64
2.7 สถิติการเงินสมทบ.....	64
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก อาชีพ จำนวนหุ้น รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา.....	78
4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด.....	80
4.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด ด้านการบริการ.....	81
4.4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด ด้านสวัสดิการ.....	82
4.5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด ด้านการประชาสัมพันธ์.....	83
4.6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร.....	84
4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ด้านความภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร.....	85
4.8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทให้องค์กร.....	86
4.9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะดำรงอยู่ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร.....	87

ตารางที่	หน้า
4.10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	88
4.11 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	90
4.12 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จำแนกตามกลุ่มเพศ.....	91
4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จำแนกตามอายุ.....	92
4.14 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	93
4.15 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จำแนกตามอาชีพ.....	94
4.16 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีสถิติทดสอบ Scheffe' ด้านความภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จำแนกตามอาชีพ.....	95
4.17 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีสถิติทดสอบ Scheffe' ด้านความเต็มใจทุ่มเทให้องค์กร จำแนกตามอาชีพ.....	95
4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จำแนกตามจำนวนหุ้น.....	96
4.19 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีสถิติทดสอบ Scheffe' ด้านความภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จำแนกตามจำนวนหุ้น.....	97
4.20 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีสถิติทดสอบ Scheffe' ด้านความเต็มใจทุ่มเทให้องค์กร จำแนกตามจำนวนหุ้น.....	98
4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	98
4.22 ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีสถิติทดสอบ Scheffe' ด้านความเต็มใจทุ่มเทให้องค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	100
4.23 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100

ตารางที่	หน้า
4.24 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน คลองจั่น จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	101
4.25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน คลองจั่น จำกัด ที่มีต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการกับความผูกพันต่อองค์กร.....	102
4.26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน คลองจั่น จำกัด ที่มีต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	103
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	109

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2.1 หน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร.....	23
2.2 รูปแบบการจัดองค์กร.....	24
2.3 ลำดับชั้นของความผูกพัน.....	40
2.4 แบบจำลองวัดความผูกพันตามแนวคิดของ Hewitt Associates.....	42
2.5 Engagement Hierarchy.....	43
2.6 Employee Engagement Model.....	44
2.7 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุและผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร.....	45