



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
ปริญญา

รัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ต่อการลาออกจากการทำงาน

The Opinion of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Head Office's
Employees on Resignation

นามผู้วิจัย นางสาวประมาภรณ์ ทัพพะรังสี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล, พ.บ.ม.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภ คำพาย, ร.ด.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์โกวิท วงศ์สุรวัฒน์, กศ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อางคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

**The Opinion of Siam Commercial Bank Public Company Limited,
Head Office's Employees on Resignation**

โดย

นางสาวประมาภรณ์ ทัพพะรังสี

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1181-1

ประมาณณ์ ทัพพะรังสี 2549: ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ปรชชานกรรรมการที่
ปริกษา: รองศาสตราจารย์เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล, พบ.ม. 124 หน้า
ISBN 974-16-1181-1

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ประการแรก เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน ประการที่
สอง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน ประการที่สาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึง
พอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 374 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง
แบบแบ่งชั้นภูมิและหาสัดส่วน การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม
สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-
test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีค่านัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความคิด
เห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน
แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ส่วนความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร
การมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนัก
งานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

ประมาณณ์ ทัพพะรังสี

ลายมือชื่อนิติกร



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

3 / มี.ค. / 49

Pramaporn Dabbaransi 2006: The Opinion of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Head Office's Employees on Resignation. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Associate Professor Chiocham Arsuwattanakul, MPA. 124 pages. ISBN 974-16-1181-1

This research study had three major objectives. Firstly, to study the level of the opinion of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Head Office's Employees on resignation. Secondly, to compare their opinion according to personal factors. Thirdly, to study the relationship between job satisfaction, organization commitment and their opinion. The population was 374 employees selected from the Siam Commercial Bank Public Company Limited, Head Office by proportional stratified random sampling. Data were collected by using questionnaires and analyzed by using statistical software. Statistical tools used for analysis of data were percentage, mean, standard of deviation, t-test, One Way ANOVA and Pearson's product moment correlation coefficient at the .05 level of significance.

The results of this research found that the opinions of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Head Office's employees on resignation were moderate. The comparison showed that there was significant difference of their opinion, classified by personal factors that composed of age, educational level, and a period of working time. Moreover job satisfaction and organizational commitment related to resignation.



Student's signature



Thesis Advisor's signature

3 1 Mar 06

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตาจาก รองศาสตราจารย์ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพวย กรรมการ วิชาเอก รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ กรรมการวิชาการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉลิมมาลัย ราชภัฏหารักษ์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่เห็นความสำคัญของการศึกษาทำให้ผู้วิจัยมีเวลาเข้ารับการศึกษาค้นคว้า เพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความเข้าใจและช่วยเหลือกันมาตลอด อีกทั้งเพื่อนๆ สมัยเรียนมัธยมศึกษาและปริญญาตรีที่ให้อกำลังใจยามเหน็ดเหนื่อยให้ผู้วิจัยมีแรงสู้ต่อไป

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่านที่มอบความรู้ต่างๆ ให้กับผู้วิจัย รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ รัฐศาสตร์ ภาคพิเศษ รุ่น 11 ทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจให้กันและกันเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ที่เป็นกำลังใจให้ลูกคนนี้อย่างเต็มที่ตั้งแต่เล็กจนโต ญาติพี่น้องทุกๆ คน และอาจารย์คณุพันธ์-พีชญุช กล้าผจญ เพื่อนบ้านที่เป็นเสมือนญาติที่คอยช่วยเหลือในเรื่องอุปสรรคการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนแล้วเสร็จสมบูรณ์

ประมากรณ์ ทัพพะรังสี
กุมภาพันธ์ 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	10
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	20
แนวคิดเกี่ยวกับการออกจากงาน	24
ประวัติและโครงสร้างของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	29
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	38
กรอบแนวคิดการวิจัย	40
สมมติฐานในการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	43
วิธีการเก็บข้อมูล	43
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	43
การสุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	53
ผลการวิจัย	53
ข้อวิจารณ์	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	96
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	100
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	107
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	119
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	124

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	45
2	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	54
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ	58
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายด้าน	63
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยของ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ	64
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยของ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายด้าน	68
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยของ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามเพศ	73
9	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามอายุ	73
10	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ	74
11	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	75
12	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	75
13	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามอายุงาน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน	77
15	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง	77
16	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามเงินเดือน	78
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู	79
18	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน	80
19	ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	95
ตารางผนวกที่		
1	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจในงาน	120
2	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อองค์กร	122
3	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความคิดเห็นต่อการลาออก จากการทำงาน	123

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

คนทุกคนแตกต่างจากสัตว์โลกอื่นๆ ตรงที่สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์สิ่งต่างๆ ทั้งที่ดีและไม่ดีได้ คนจึงมีความสำคัญต่อสังคมโดยรวม ดังนั้นองค์การทุกองค์การไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนจึงหันมาให้ความสำคัญต่อคนซึ่งเป็นต้นทุนทางปัญญามากขึ้น จนทำให้งานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลได้รับความสนใจจากทุกองค์การเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ เริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคคล การคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานเพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสม อัตราค่าจ้างตอบแทน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในอันที่จะเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้สูงสุด

อย่างไรก็ตาม เมื่อองค์การได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้ว สิ่งหนึ่งที่ทุกองค์การต้องเผชิญและเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากนั่นคือ การลาออกของพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การ ซึ่งการลาออกนี้ส่งผลกระทบต่อองค์การอย่างมากทำให้ห้องค์การสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่า รวมทั้งสูญเสียเวลาในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลใหม่เข้ามาทำงาน การเสียค่าใช้จ่ายงบประมาณในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีทักษะเทียบเท่ากับพนักงานเดิม นอกจากนี้ การลาออกยังเป็นการทำลายกำลังใจและทัศนคติของพนักงานที่ยังคงทำงานอยู่ในองค์การนั้นๆ ด้วยเพราะเมื่อได้เห็นพนักงานคนอื่นลาออกจากองค์การไปมากมาย ทำให้เสียกำลังใจในการทำงานและมีผลกระทบต่อความรู้สึกว่าองค์การเริ่มไม่มั่นคงหรือไม่สามารถเป็นที่พึ่งได้อีกต่อไป อีกทั้งพนักงานที่ยังทำงานอยู่ต้องรับภาระงานเพิ่มขึ้นเพราะต้องทำงานแทนพนักงานที่ลาออกไป จนกว่าจะมีพนักงานใหม่มารับงานนั้น และหน่วยงานบางหน่วยงานที่มีพนักงานลาออกพร้อมๆ กันหลายคนก็ทำให้งานที่ดำเนินการอยู่หยุดชะงัก ขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานในภาพรวมและภาพลักษณ์ขององค์การ

ดังนั้น เพื่อให้ห้องค์การสามารถได้รับประโยชน์จากการลงทุนในด้านทรัพยากรบุคคลให้ได้มากที่สุด องค์การจึงต้องทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับพนักงาน ลักษณะงานขององค์การ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานได้

เนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีระบบการบริหารงานที่ชัดเจน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการลาออกจากการทำงาน โดยศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคาร ณ ปัจจุบัน เนื่องจากเป็นผู้ที่สามารถชี้ชัดถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากการทำงาน ได้ชัดเจนที่สุด และจะได้นำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และ พัฒนาการดำเนินงานด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลทั้งในการสรรหา การคัดเลือก การว่าจ้างพนักงานเพื่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ากับธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้ธนาคารในเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน
2. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และ พัฒนางานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้พนักงานที่มีแนวโน้มลาออกน้อยเมื่อได้เข้ามาทำงานกับธนาคาร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 5,700 คน (ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2548)

นิยามศัพท์

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง เงินเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้านได้แก่

เพศ หมายถึง พนักงานธนาคารเพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุนับตามปฏิทินของพนักงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ไม่เกิน 30 ปี
2. 31 – 35 ปี
3. มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. โสด
2. สมรส (รวมหย่าร้างหรือแยกกันอยู่)

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานนับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
3. สูงกว่าปริญญาตรี

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนับตั้งแต่เริ่มทำงานเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบันนับเป็นปี แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ไม่เกิน 5 ปี
2. 6 – 10 ปี
3. 11 – 15 ปี
4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ต่ำกว่าระดับ Officer 1
2. ตั้งแต่ระดับ Officer 1 ขึ้นไป

เงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างที่พนักงานได้รับจากธนาคารเป็นรายเดือน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ไม่เกิน 15,000 บาท
2. 15,001 – 30,000 บาท
3. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู หมายถึง จำนวนบุคคลที่พนักงานต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูหรืออยู่ในความอุปการะของพนักงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู
2. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู 1 – 2 คน
3. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูมากกว่า 2 คนขึ้นไป

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคคลที่พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน โดยมีส่วนร่วมกันทำงานภายใต้ทีมงานเดียวกัน หรือต้องติดต่อกันร่วมกัน

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้างที่พนักงานได้รับเป็นรายเดือน รวมถึงค่ารักษาพยาบาล ค่าทันตกรรม เงินช่วยเหลือพิเศษ สิทธิพิเศษต่างๆ ที่พนักงานได้รับซึ่งธนาคารได้มีการระบุไว้ในระเบียบคำสั่ง

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความรู้ ความสามารถ ทักษะของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกจงรักภักดี ความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถของพนักงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน หมายถึง การแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก ความเชื่อของแต่ละบุคคลที่มีต่อการลาออกจากธนาคาร โดยความสมัครใจ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งเป็น 6 ข้อดังนี้คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการออกจากงาน
5. ประวัติและโครงสร้างของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ในเรื่องความหมายของความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สุโท (2525: 58-59) กล่าวถึงความคิดเห็นว่าเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ ชอบ ไม่ชอบ หรือ เฉยๆ

โสภา (2528: 215) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง บางอย่างซึ่งเป็นความคาดหวังหรือการคาดคะเนไม่ได้เป็นเพียงความชอบเท่านั้น ความคิดเห็นนี้สามารถนำมาใช้ในรูปคำพูดได้ อย่างไรก็ตามคำพูดที่ออกมานี้อาจไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นจริงๆ ก็ได้

นพมาศ (2539: 99) กล่าวว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูด

หรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความเป็นใจ

Good (1973: 339) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง การเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่

Best (1977: 169) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยการพูด

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ และแสดงออกเพื่อให้ผู้อื่นได้รับทราบ โดยการพูดหรือการเขียน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

บุคคลแต่ละคนจะแสดงความคิดเห็นออกมาไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ (ธีรยุทธ์, 2537: 602-604) ได้แก่

1. ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ดีก็จะทำให้มีความคิดเห็นที่ดี และหากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะมีความคิดเห็นที่ไม่ดีเช่นกัน

2. การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของคนบางคนอาจเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่น โดยได้รับข้อมูลเรื่องราวต่างๆ จากผู้ที่สัมพันธ์ด้วยแล้วถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นมาเป็นของตน เช่น ความสัมพันธ์ที่มีต่อพ่อแม่ ครู อาจารย์ บุคคลนั้นก็จะได้รับความเห็นถ่ายทอดจากบุคคลที่ใกล้ชิดได้เป็นอย่างมาก

3. ตัวแบบความคิดเห็นของบุคคลบางอย่างเกิดจากการเลียนแบบ เด็กอาจเลียนแบบพฤติกรรมอย่างที่ดีชอบจากพ่อแม่ ครู และบุคคลใกล้ชิด นอกจากนั้นอาจจะเลียนแบบจาก

ภาพยนตร์ และสื่อต่างๆ ที่ได้พบเห็น หากตัวแบบดังกล่าวมีความคิดเห็นที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ผู้เขียนแบบก็จะรับเอาข้อมูลฝังเข้าไปในจิตใจ และมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ เหมือนตัวแบบ

4. องค์ประกอบทางสถาบันสังคม สถาบันสังคมต่างๆ เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ วัด และองค์กรต่างๆ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดขึ้นกับบุคคลเป็นอย่างดีโดยที่บุคคลจะค่อยๆ รับประสบการณ์จากชีวิตประจำวันและสะสมมากขึ้นจนเป็นความคิดเห็น และมีพฤติกรรมที่ดีต่อไป เช่น โรงเรียนอาจจะอบรมให้เด็กรู้จักเชื่อฟังพ่อแม่ เคารพบิดามารดา เด็กก็จะรับข้อมูลและมีความคิดเห็นที่ดีต่อพ่อแม่ เป็นต้น

การวัดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์ และปัจจัยอื่นๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็น (Shaw & Wright, 1976: 28-29) ดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพโดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคล ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลา และเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจในงาน” ไว้หลายประการดังนี้

สมยศ (2533: 221) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพอใจสูง โดยทั่วไปจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

อำนาจ (2536: 88) ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้ร่วมงาน และงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

กรองแก้ว (2542: 33) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

ปรียาพร (2543: 125) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

วิชัย (2543: 136) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง สภาวะของอารมณ์ความรู้สึก เจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกกว่าเริง ดังนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว เขาก็จะมี

ความพยายามอดสาหะ มีความสุขกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตาม วัตถุประสงค์

เสนาะ (2544: 228) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง ระดับ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือทางลบต่องาน

สร้อยตระกูล (2545: 133) อธิบายถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

Good (1973: 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับของ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

Vroom (1984: 99) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ บุคคลมีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ คำว่า ความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติต่องาน เป็นคำที่สามารถ ใช้แทนความหมายกันได้ เจตคติทางบวกต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติ ทางลบต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน

Smither (1988: 309) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปรากฏการณ์ที่ประกอบด้วย ส่วนต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านเงินเดือน สภาพการปฏิบัติงาน วิธีการกำกับดูแล แรงจูงใจ ของแต่ละบุคคล และลักษณะงานนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ เป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ลักษณะ ของงาน เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการตามความเหมาะสม สภาพการทำงานที่ มั่นคง นำไปสู่ความเต็มใจ ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นที่จะทำงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตาม เป้าหมายขององค์กร

ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอย่างมาก ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญดังนี้ (วิชัย, 2543: 136-137)

1. เสริมสร้างบรรยากาศและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน ซึ่งเป็นการช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้นทำให้ลดการขาดงาน การลางาน แต่จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

2. เสริมสร้างความเป็นอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ ความอิสระเป็นอย่างมาก ซึ่งก็แสดงว่า เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจพนักงานก็ทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองไม่จำเป็นต้องมีพันธนาการต่างๆ มาควบคุมไม่ว่าจะเป็นเครื่องมืออุปกรณ์ หรือเจ้าหน้าที่จะต้องจ้างหรือซื้อมากำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งย่อมเป็นการสิ้นเปลืองไม่น้อย

3. ส่งเสริมการบริหารแบบประชาธิปไตย เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจย่อมมีผลทำให้การบริหารงานเป็นแบบเปิดโอกาสให้พนักงานคิดอิสระ แสดงความคิดเห็นหรือแสดงความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ฉะนั้น ความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งเสริมและมีผลให้การบริหารเป็นไปอย่างประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น

4. ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิต ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

นอกจากนี้ปริยาพร (2543: 125) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานดังนี้คือ

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

อารี (2530: 56) ได้อธิบายถึงปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานดังนี้

1. งาน (Job) คือ ตัวงานที่เขาได้ไปทำอยู่นั้นเขามีความชอบความถนัดและความสนใจในงานหรือไม่ หากเขามีความสนใจแล้วย่อมจะมีความพึงพอใจในงาน

2. ค่าจ้าง (Wage) การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม และต้องเป็นค่าจ้างที่เป็นธรรมจะทำให้พนักงานพึงพอใจได้

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนตั้งความหวังไว้กับสิ่งนี้ ดังนั้นต้องมีวิธีการพิจารณาเพื่อความยุติธรรม เพราะสิ่งนี้จะกระทบต่อความพึงพอใจงานของพนักงานได้

4. การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาท ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ การให้ความยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (Working condition) เป็นสภาพต่างๆ ไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ กว้างขวางเป็นสภาพทางกายภาพ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจได้เช่นกัน

6. ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ เป็นต้น

7. หัวหน้างาน หรือ ผู้บังคับบัญชา (Leader) ถ้าหัวหน้างานดีมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถแก้ปัญหาและให้คำแนะนำได้ ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำงาน ไปกันได้ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์กรและการจัดการ (Organization and management) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงในการทำงาน มีระบบอยู่แล้ว และมีวิธีการจัดระบบการบริหารที่ดี ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น

สมยศ (2533: 221-224) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ผลตอบแทน ค่าจ้างและเงินเดือนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจงานอย่างมาก เพราะผลตอบแทนเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การพักผ่อนและอื่นๆ ยิ่งกว่านั้นยังเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อองค์กร

2. การเลื่อนตำแหน่ง มีผลกระทบต่อความพอใจปานกลาง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย และเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน

3. การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจงานมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นการมุ่งคน ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ลักษณะที่สองเป็นการมีส่วนร่วม ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา

4. ลักษณะงาน เนื้อหาของงานมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจงานมากเหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องการงานที่ทำท้าทาย ไม่ได้ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิด ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่สองด้านคือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไปทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย ถ้างานมีความหลากหลายมาก

เกินไปทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด งานที่ให้ความเป็นอิสระจะสร้างความพึงพอใจสูง เพราะพนักงานควบคุมวิธีการทำงานของพวกเขาเอง ถ้าพนักงานถูกควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความไม่พอใจงานได้

5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจงาน พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน กลุ่มงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานของพวกเขาเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และเสียง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และเครื่องมือที่เพียงพอจะมีผลกระทบต่อความพอใจงาน

ปรียาพร (2543: 126-132) ได้เสนอแนวคิดของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่ามีอยู่ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซาว์น ปัญหา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

เสนาะ (2544: 228) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้แก่

1. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะงานจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงานและความรู้สึภกาคฤมิใจในงานนั้น
2. ค่าจ้างหรือระบบค่าตอบแทน ทั้งนี้ค่าตอบแทนสะท้อนให้เห็นถึงควมมีคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันของผู้บริหาร
3. สภาพการทำงาน มีความสำคัญเพราะเหตุว่ากระทบต่อความต้องการทางร่างกายและส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
4. นโยบายและฝ่ายบริหารขององค์กรซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบและบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพราะสะท้อนถึงความสำเร็จในการทำงานและความพอใจในทางสังคม
6. ความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงาน และการพัฒนาทางด้านความรู้ ความชำนาญในการทำงาน

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจะใช้ปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และ ความก้าวหน้าในงาน มาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารที่ต้องพยายามโน้มน้าวจิตใจหรือจูงใจให้พนักงานมีกำลังใจจนทุ่มเทความสามารถและรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน หากผู้บริหารสามารถสร้างและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ก็ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กรด้วย (วิชัย, 2543:137-141) และมีทฤษฎีที่นักจิตวิทยาและนักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970: 35-51) Maslow ได้เสนอลำดับขั้นความต้องการไว้ 7 ขั้น โดยเรียงจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาความต้องการขั้นสูงสุดดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด ซึ่งได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ การจับถ้าย เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายมีความสำคัญที่สุด จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองได้อย่างเพียงพอ แต่ละบุคคลมีความต้องการในระดับมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการในขั้นนี้จะทำให้ร่างกายมีความสมดุล มีชีวิตอยู่รอด และได้รับความสะดวกสบาย

2. ความต้องการความปลอดภัย (The Safety Needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว บุคคลก็จะมีความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคง ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกมั่นคง ความสงบสุข การปราศจากความกลัวและความวิตกกังวล ความต้องการความคุ้มครองจากกฎหมาย การป้องกันอันตราย เป็นต้น ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการความปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (The Belongingness and Love Needs) เมื่อความต้องการใน 2 ขั้นแรกได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ บุคคลก็จะมีความต้องการด้านความรัก ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการให้ตนเองเป็นที่รักของใครสักคน รู้สึกว่ามีความเป็นเจ้าของ ต้องการความรักความเข้าใจจากคนอื่น

4. ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่อง (The Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะมองเห็นตนเองมีคุณค่า ยอมรับตนเอง รู้สึกว่ามีความสามารถและประสบความสำเร็จ ต้องการให้ผู้อื่นมองเห็นคุณค่าด้วย ต้องการเป็นที่ยอมรับ ได้รับการยกย่องนับถือ และได้รับการเคารพจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง (The Need for Self-Actualization) เมื่อความต้องการทั้ง 4 ขั้นได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว บุคคลก็จะต้องการรู้จักตนเองตรงตามสภาพความเป็น

จริง เข้าใจความสามารถของตัวเองอย่างแท้จริง และสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ พร้อมทั้งจะทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวม

6. ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ (The Desires to know and to Understand) คือ ต้องการที่จะรู้ ต้องการที่จะเข้าใจเพื่อความรู้และความเข้าใจแท้ๆ

7. ความต้องการทางสุนทรีย์ (The Aesthetic Needs) เป็นความต้องการทางความงาม

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพของการทำงานในด้านของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงาน แบ่งเป็น 2 ปัจจัย (ราณี, 2547: 91) ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหาของงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ เนื้อหาของงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความก้าวหน้าในงาน

2. ปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน เช่น การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน และนโยบายและการบริหารขององค์กร

ทฤษฎีของสกอต ไมเออร์ (Scott Myers)

จากการศึกษาไมเออร์ (พรรณราย, 2529: 80-81) สรุปได้ว่าการจูงใจมาจากความท้าทายของงาน เช่น ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยจูงใจนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัยหากได้รับการตอบสนองก็พอใจหรือเฉยๆ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน นโยบายของหน่วยงาน สวัสดิการ และการยอมรับในการทำงาน

นอกจากนี้พอสรุปแนวคิดของไมเออร์ ได้ดังต่อไปนี้

1. สิ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ งานที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าของงาน การยอมรับนับถือ และ ความเพลิดเพลินในงานที่ทำ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
2. สิ่งที่ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจ คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน สภาพแวดล้อมไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เหมาะสม และสิทธิของความเป็นผู้อาวุโส
3. เมื่อไรพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ คือ เมื่อเกิดความรู้สึกว่าความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป มีความผิดปกติต่อสภาพแวดล้อมของเขา และเริ่มต้นหาข้อผิดพลาด

ทฤษฎีความพึงพอใจนำไปสู่การทำงาน (satisfaction ---> performance)

เป็นทฤษฎีของ Elton Mayo และคณะ (อ้างถึงใน วิชัย: 2543, 139) เกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน และความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานเกิดจากการนิเทศงานที่คอยจับผิด สภาพแวดล้อมไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม นโยบายขององค์กรที่ไม่ทันสมัย เป็นต้น ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน งานที่ประสบผลสำเร็จ การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน และความภูมิใจในตัวเอง

ทฤษฎีผลของการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (performance ---> satisfaction)

Porter and Lawler (อ้างถึงใน วิชัย: 2543, 139) เห็นว่า การกระทำหรือผลของงาน (performance) จะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้น Porter และ Lawler จึงเสนอแนวคิดที่บุคคลต้องเริ่มจากความพยายามและการทำงานก่อน เมื่อผลงานสำเร็จสิ่งตอบแทนก็ตามมา และหากผลที่ตอบแทนมีความยุติธรรม ความพึงพอใจจึงเกิดขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานดังกล่าว องค์กรแต่ละองค์กรต้องนำไปพิจารณาและใช้เป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของพนักงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว จะเกิดกำลังใจ และเป็นแรงผลักดันให้เกิดความร่วมมือใน

การทำงานด้วยความตั้งใจ ด้วยความเสียสละ ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานและการบริหารงานขององค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันไว้ดังนี้

ภรณ์ (2529: 95) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป และ ทัศนคติของสมาชิกที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร ความรู้สึกผูกพันในองค์กรมีความหมายที่ลึกซึ้งกว่าความผูกพันทางกายภาพเพราะยังรวมไปถึงการที่สมาชิกมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

Sheldon (1971: 144) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเกิดเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

Steers and Porter (1983: 442-443) ได้อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ลักษณะคือ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

Buchanan II (1974: 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าคือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาท

ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกล่าวโดยสรุปความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเอง

2. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การที่สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ รวมถึงมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก โดยมีความรู้สึกและแสดงออกถึงการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร เป็นความเต็มใจที่จะทำงาน พร้อมทั้งจะเสียสละอุทิศตนทั้งร่างกาย แรงใจในการปฏิบัติหน้าที่เหมือนองค์กรเป็นของตนเอง เพื่อให้้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้สูงสุด

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อองค์กร เนื่องจากหากพนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันกับองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดความร่วมมือ ทูมเทกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญาในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างดียิ่ง จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

กรณี (2529: 97) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกผูกพันของบุคคลต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคคลดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนเองจะสามารถทำประโยชน์ต่อองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่าความรู้สึกผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Steers (1977: 123) ได้ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ทำนายอัตราการลาออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดี กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีเสถียรภาพและถึงแม้จะพัฒนาหรือเกิดขึ้นอย่างช้าๆ แต่ก็คงอยู่อย่างมั่นคง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

Becker (1960 อ้างถึงใน วิศิษฐ์ศักดิ์, 2543: 13) ได้เสนอทฤษฎี Side-bet ที่พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน หรือที่เรียกว่า Reward-cost Notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้คือแนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้นๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นก็ทำให้เขาสูญเสียมากกว่า การผูกพันไว้จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตาม

ระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้นๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้องค์การนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการและอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้น บุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้อย่อมสูญเสียดำเนินไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่

Sheldon (1971: 144) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวกับอายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Steers and Porter (1983: 443-444) ได้สรุปว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
2. คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด มีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
3. โครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน ความสามารถในการพึ่งพาได้ และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ทศนคติที่มีต่อผู้ร่วมงาน สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากความสำคัญและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันดังที่ได้กล่าวมาแล้วผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร มาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการออกจากงาน

ความหมายของการออกจากงาน

เกษมสันต์ (2542: 231) ให้ความหมายของการลาออกไว้ว่า หมายถึง การกระทำของลูกจ้างที่แสดงให้นายจ้างทราบว่าลูกจ้างไม่รับจ้างทำงานให้แก่ นายจ้างต่อไป

กองวิชาการและวางแผน กรมแรงงาน (อ้างถึงใน กุลวดี เทศประทีป, 2544: 29) อธิบายเกี่ยวกับการลาออกจากงานว่า หมายถึง การออกจากงานของลูกจ้างด้วยการลาออกโดยสมัครใจ ให้ออกเพราะมีความผิด เลิกจ้าง ถูกเกณฑ์ทหาร และอื่นๆ ได้แก่

1. ลาออก หมายถึง การที่ลูกจ้างลาออกจากงานโดยสมัครใจ เช่น ลาออกไปศึกษาต่อ ลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น เป็นต้น
2. ให้ออกเพราะลดงาน หรือเลิกงาน หมายถึง การลาออกจากงานของคนทำงานซึ่งนายจ้างให้ออกโดยไม่มี ความผิด เช่น หมดงาน หมดสัญญาจ้าง เลิกกิจการ เป็นต้น
3. ให้ออกเพราะทำความผิด หรือปลดออก หมายถึง การออกจากงานของคนทำงานโดยนายจ้างให้ออก หรือปลดออก เนื่องจากมีความผิดหรือหย่อนสมรรถภาพในการทำงาน เช่น ทูจริต เกียจคร้าน ขาดงาน ผิดวินัย เป็นต้น

4. ให้ออกเพราะเหตุอื่นๆ หมายถึง การออกจากงานโดยสาเหตุอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น รัฐบาลทหาร ทุพพลภาพ เกษียณอายุ ตาย เป็นต้น

Mobley (อ้างถึงใน กุลวดี, 2544: 28) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยองค์การเป็นผู้จัดการ และหมายถึงการเกษียณอายุ และการตาย

Price (1977: 33) ให้คำนิยามของการลาออกว่า หมายถึงระดับของการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์การ คำนิยามนี้เน้นการลาออกว่ามีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic)

Sayles and Strauss (1977: 52-53) ได้กล่าวว่า การลาออก หมายถึงการสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานและการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแทน หรือการเข้าทำงานและการออกจากงานของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์การ สำหรับการเข้าทำงานมีความหมายรวมถึงการว่าจ้างพนักงานใหม่ และการเรียกพนักงานเก่ากลับเข้าทำงานด้วย ส่วนการออกจากงาน หมายถึง การลาออก การไล่ออก และการให้ออกเนื่องจากขาดงานเกินกว่า 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต การหมุนเวียนการทำงานนี้เกิดขึ้นโดยที่พนักงานสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้ การออกจากงานโดยสมัครใจมักจะเกิดจากตัวพนักงานเอง ในขณะที่ออกจากงานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงได้มักเกิดในรูปที่นายจ้างควบคุมในเรื่องของเงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการลาออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุ การตาย และการตั้งครุฑ เป็นต้น

ตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการลาออกไว้ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การลาออกจากงาน หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยความสมัครใจของพนักงานเอง ซึ่งการลาออกลักษณะนี้เป็นการนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กร ทั้งนี้ไม่รวมถึงการเกษียณอายุ การเสียชีวิต การโยกย้ายภายในองค์กร

ความสำคัญของการออกจากงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2530: 9) กล่าวว่า การเคลื่อนย้ายเข้า-ออกกำลังคนจากองค์กรถือว่าการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายและมีความสำคัญมากทั้งในด้านส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานเอง และในด้านองค์กร กล่าวคือ ในด้านส่วนตัว การเคลื่อนย้ายเข้า-ออกจากองค์กรจะต้องใช้เวลาในการปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานใหม่ เสียความอาวุโส ใช้เวลาในการสร้างความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ขาดความผูกพันกับหน่วยงาน เสียเวลาในการเรียนรู้งานใหม่ ขณะเดียวกันย่อมทำให้เกิดความรู้สึกแปลกใหม่ มีความกระตือรือร้นต่องาน ความรับผิดชอบ สถานที่ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ส่วนด้านองค์กรนั้น การบริหารองค์กรในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้นำวิธีการบริหารงานบุคคลแบบใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กร จึงพิจารณาเห็นว่า การเคลื่อนย้ายเข้า-ออกจากองค์กรมีส่วนก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียต่อองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะคุณสมบัติของผู้เข้า-ออก และการป้องกันให้ความเสียหายแก่การดำเนินงานต่อองค์กรน้อยที่สุด

เมื่อคนงานลาออกองค์กรไม่ควรปล่อยให้คนงานลาออกโดยไม่ทราบสาเหตุ องค์กรจะต้องสนใจและหาเหตุผลว่าเพราะเหตุใดพนักงานจึงลาออก เพราะจะกระทบกระเทือนต่อการดำเนินงานในอนาคต สาเหตุของลาออกมีหลายอย่าง ซึ่งบริษัทไม่อาจรู้ได้ทุกอย่าง แต่ผลของการที่คนงานลาออกจะทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรับพนักงานใหม่ การฝึกอบรมและอื่นๆ จนกว่าจะได้คนมาทำงานแทน โดยเฉพาะหากผู้ลาออกเป็นผู้มีความสามารถสูงก็จะมีผลกระทบกระเทือนต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรได้ หากการลาออกของพนักงานเกิดจากความไม่พอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นเรื่องที่องค์กรควรพิจารณาแก้ไข เช่น มีการลาออกกันบ่อยๆ หรือออกครั้งละหลายๆ คน (เสนาะ, 2543: 142)

ลักษณะของการออกจากงาน

Porter et al. (1965 อ้างถึงใน สกาวรัตน์, 2543: 51-52) ได้จำแนกลักษณะของการลาออกจากงานเป็น 4 ลักษณะคือ

1. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary Individual-Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิม เนื่องมาจากความต้องการของบุคคลเอง โดยที่บุคคลนั้นไม่ได้ถูกบังคับจากใคร

2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Involuntary Individual-Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิม เนื่องมาจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง เช่น ข้ายางตามคู่สมรส ถึงแม้ว่าบุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์กร ในขณะที่องค์กรก็ต้องการให้บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรเช่นเดียวกัน

3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Involuntary Organization-Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์กรได้รับแรงกดดันจากสภาพเศรษฐกิจที่มีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานลง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปลดพนักงานออก

4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Voluntary Organization-Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์กรตัดสินใจให้บุคคลลี้ภัยการเป็นสมาชิกขององค์กร เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออก

อนุพันธ์ (2546: 58-60, 163) สาเหตุที่พนักงานออกจากงานมีอยู่มากมาย แต่พอจะแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. สาเหตุที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่

1.1 การเกษียณอายุ เมื่อบริษัทเปิดดำเนินการมาพอสมควรก็จะมีพนักงานจำนวนหนึ่งทยอยกันครบเกษียณอายุ ซึ่งจำนวนพนักงานที่ครบเกษียณอายุจะมากหรือน้อยและเกิดขึ้นเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับอายุเกษียณของแต่ละบริษัทกำหนดไว้แตกต่างกัน

1.2 ปัญหาสุขภาพหรือโรคร้ายไข้เจ็บ พนักงานที่ป่วยและต้องหยุดงานบ่อยๆ ย่อมกระทบต่องานในความรับผิดชอบ พนักงานที่เจ็บป่วยเองก็ย่อมรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและไม่สบายใจเมื่อถึงจุดหนึ่งก็จะต้องลาออก ไม่ว่าจะลาออกเองหรือถูกบีบให้ออก

1.3 การแต่งงาน เนื่องจากต้องย้ายตามคู่สมรส การตั้งครรรภ์ การมีหนี้สินมากทั้งภายในและภายนอกบริษัท เมื่อแก้ไขปัญหามาไม่ได้จึงต้องลาออก

1.4 ความตาย กรณีนี้อาจมีไม่มากนักในปัจจุบัน เนื่องจากความเจริญทางการแพทย์ช่วยยืดอายุคนได้มาก แต่ก็มีอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์เข้ามาแทนที่โรคร้ายไข้เจ็บที่ทำให้คนตายก่อนถึงเวลาอันควร

1.5 การย้ายถิ่นฐานไปอยู่ที่อื่น จึงต้องลาออกจากองค์กร

2. สาเหตุที่หลีกเลี่ยงได้ ได้แก่

2.1 ต้องการเปลี่ยนอาชีพ เมื่อคนทำงานอย่างเดียวกันนานๆ ก็เกิดความเบื่อหน่าย โดยเฉพาะถ้ามองไม่เห็นโอกาสก้าวหน้าทางด้านตำแหน่งหน้าที่ เมื่อมีโอกาสที่จะเปลี่ยนไปทำงานอื่นหรือหาเลี้ยงชีพด้วยวิธีอื่นก็อาจตัดสินใจลาออกจากงานเดิม

2.2 เพื่อไปศึกษาต่อ อาจเป็นสถาบันการศึกษาในประเทศ หรือต่างประเทศ เพื่อจะได้ใช้เวลาอย่างเต็มที่ และไม่เบียดเบียนเวลาในการทำงาน

2.3 ใฝ่งานอื่นที่ดีกว่า อาจมาจากเงินเดือนสูงกว่า สวัสดิการดีกว่า มีรายได้พิเศษมากกว่า มีความมั่นคงมากกว่า หรือมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า

2.4 ไม่ชอบลักษณะงานที่ทำอยู่เดิม หรือไม่พอใจงานที่ทำอยู่ เช่น ค่าจ้างต่ำเกินไป ชั่วโมงการทำงานมากเกินไป หรือ ต้องทำงานเป็นผลัดทำให้เกิดความไม่สะดวกกระทบกระเทือนต่อชีวิตครอบครัวเพราะไม่สามารถไปรับส่งลูกที่โรงเรียนได้ สามีภรรยาไม่สามารถออกจากบ้านและกลับจากที่ทำงานพร้อมกันได้กรณีไม่ได้ทำงานที่เดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความไม่ปลอดภัยในการเดินทางกรณีที่ต้องเข้าหรือเลิกงานช่วงกลางคืน

2.5 มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน พนักงานบางคนมีปัญหาการเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เอาเปรียบผู้อื่น ทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีความสุขในการทำงานและไม่อยากอยู่ในที่ทำงานเดิม หรือพนักงานบางคนอาจมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานในทางใดทางหนึ่ง ทำให้ถูกกลั่นแกล้งและไม่ได้รับโอกาสก้าวหน้าในงาน

2.6 ที่ทำงานอยู่ไกลจากที่พัก ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางมาทำงานเพราะต้องออกจากบ้านก่อนเวลาเริ่มงาน 1-2 ชั่วโมง และยังคงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้ลาออกเพื่อไปทำงานในที่ใหม่

ประวัติและโครงสร้างของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ประวัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินกิจการเมื่อปี พ.ศ.2447 โดยพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคัลลีย์” (BOOK CLUB) บุคคัลลีย์ได้ดำเนินกิจการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัทเบงกัลสยามกัมมาจล ทุนจำกัด” ขึ้น นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยโดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นที่ตราประจำธนาคาร

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงยกเลิก ตราอาร์มแผ่นดิน เปลี่ยนเป็นตราครุฑ โดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่ในแถบแพรเป็น

กรณีพิเศษตั้งแต่นั้นมา บริษัท เบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัดได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับและกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทเบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้น

ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงดำเนินงานภายใต้ปรัชญาอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้สร้างสำนักงานใหญ่ที่ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก ใกล้สี่แยกรัชโยธิน โดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539 และมีวิสัยทัศน์ คือ เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานเลือก

โครงสร้างของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจ และ กลุ่มงานสนับสนุน มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มธุรกิจ แบ่งเป็น 6 กลุ่มได้แก่

1. กลุ่มลูกค้าธุรกิจ เป็นกลุ่มธุรกิจหลักของธนาคารที่ให้บริการแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจขนาดกลางและย่อม ประกอบด้วย

1.1 สายการตลาดธุรกิจขนาดใหญ่ที่รับผิดชอบดูแลลูกค้าธุรกิจ ได้แก่ อสังหาริมทรัพย์ รับเหมาก่อสร้าง อุตสาหกรรมเหล็ก โทรคมนาคม โรงไฟฟ้า อุตสาหกรรมเกษตรต่อเนื่อง โครงการโครงสร้างพื้นฐาน และ ธุรกิจโรงแรม

1.2 สายการตลาดธุรกิจขนาดกลางและย่อมดูแลลูกค้าธุรกิจ โดยการสนับสนุนและส่งเสริมผู้ประกอบการของประเทศ

2. กลุ่มลูกค้าบุคคล ประกอบด้วยการให้บริการกลุ่มธุรกิจดังนี้

2.1 เป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลครอบคลุมลูกค้ารายย่อยทั่วไป

2.2 เป็นธุรกิจขนาดย่อย ประกอบด้วยผู้ประกอบการรายย่อย นักธุรกิจ เจ้าของกิจการ และผู้ประกอบการวิชาชีพ

3. กลุ่มบริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ เป็นการให้บริการกับลูกค้าทุกกลุ่มทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและย่อม และลูกค้าบุคคล ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อการบริหารสภาพคล่องทางธุรกิจ

4. กลุ่มจัดการทรัพย์สิน มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารสินเชื่อด้อยคุณภาพของธนาคารซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540

5. กลุ่มบริหารการเงิน ให้บริการด้านเงินตราต่างประเทศ ตลาดเงิน ตราสารหนี้ และตราสารอนุพันธ์แก่ลูกค้าทุกกลุ่มทั่วประเทศ

6. กลุ่มธนบัตรเงินกิจ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการที่ซับซ้อนของลูกค้าที่มีฐานะการเงินดีเป็นพิเศษ

กลุ่มงานสนับสนุน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ด้านตลาด ด้านการดำเนินงาน

2. กลุ่มทรัพยากรบุคคล รับผิดชอบในการจัดจ้าง ประเมินผล พัฒนา และจัดสรรผู้มีความรู้ความสามารถทั่วทั้งองค์กร โดยสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายของธนาคาร

3. กลุ่มเทคโนโลยี มีหน้าที่หลักคือ การสนับสนุนระบบงานข้อมูล การบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และการลงทุนที่เกี่ยวข้อง

4. กลุ่มปฏิบัติการ รับผิดชอบงานด้านปฏิบัติเพื่อสนับสนุนหน่วยงานด้านธุรกิจทั้งหมดของธนาคาร ประกอบด้วย สายปฏิบัติการชำระเงินและเรียกเก็บ สายปฏิบัติการสินเชื่อ สายพัฒนาสินเชื่อ สายปฏิบัติการบัตร สายปฏิบัติการบริหารการเงินและกองทุน สายปฏิบัติการการค้าต่างประเทศและธุรกรรมหลักทรัพย์ และบริหารข้อมูลกลุ่มปฏิบัติการ

5. กลุ่มการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานด้านการเงินและการบริหารจัดการ รวมถึงรายงานการวิเคราะห์การบริหารจัดการแก่ทุกกลุ่มงานธุรกิจและกลุ่มงานสนับสนุน

นอกจากนี้ธนาคารยังมีกลุ่มที่เป็นศูนย์กลางรับผิดชอบงานส่วนกลางของธนาคาร ได้แก่ กลุ่มตรวจสอบ โครงการปรับปรุงธนาคาร สายบริหารการลงทุนตราสารทุน สำนักงานบริหารงานกรรมการและสื่อสารองค์กร สายอำนวยการกลาง สำนักงานบริหารโครงการปรับปรุงธนาคาร (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2547)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์กรส่วนใหญ่ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก ทั้งลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการลาออกของพนักงานทั้งสิ้น จึงพอสรุปได้ดังนี้คือ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

พายกล (2541) ศึกษากระบวนการทางจิตวิทยาของแหล่งสรรหาบุคลากรต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานปานกลางจะมีความตั้งใจในการลาออกจากรองค์การสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง

ภิญโญ (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากรองค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานในด้านความมั่นคงในงาน เพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ สามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากรองค์การได้

บุญมั่น (2542) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม 14 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด 6 ด้านคือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สำหรับด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติการได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้นำเทศก์ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายและการบริหารงาน

ดวงใจ (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีอายุและ อายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ศุภวิทย์ (2545) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีเครือข่ายแก้ไขหนี้ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่

แห่งหนึ่ง พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ อายุงาน และ รายได้ โดยพนักงานที่มีอายุงาน 6-14 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงสุดเพราะอายุงานยังน้อย ยังเรียนรู้งานไม่ครบถ้วน ทำให้มีความสนใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าช่วงอายุงานอื่นๆ สำหรับพนักงานกลุ่มที่มีรายได้เพียงพอมีความพึงพอใจในการทำงานสูงเช่นกัน เนื่องจากไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายประจำเดือน ซึ่งมีผลต่อการทำงานทำให้สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

เกศรัตน์ (2533) ศึกษาเรื่องการสูญเสียบุคลากรในองค์การอาสาสมัครเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การคาทอลิก รีรีฟ เซอร์วิสเชส พบว่า เจ้าหน้าที่ในองค์การส่วนใหญ่มีความต้องการลาออกในระดับปานกลางถึงสูง โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะลาออกคือ ระดับความผูกพันของเจ้าหน้าที่ในองค์การ กล่าวคือ ถ้ามีระดับความผูกพันต่อองค์การต่ำความต้องการที่จะลาออกมีสูง และถ้าระดับความผูกพันต่อองค์การสูงความต้องการที่จะลาออกต่ำ

ชวนชม (2540) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห้งบประมาณ สำนักงบประมาณ พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห้งบประมาณ สำนักงบประมาณมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ลักษณะงานที่ทำทหาย งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงชั้นการบังคับบัญชา ความเข้าใจในกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกที่องค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ และ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความอิสระในการทำงาน ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

อรพินท์ (2542) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีกรมส่งเสริมการเกษตร พบว่าข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง และระดับความผูกพันแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะของงาน และ ประสบการณ์ในงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่เปิดโอกาสให้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกที่

องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านของระดับการศึกษา และ ระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร

ดวงใจ (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง และพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ธีรสุวัฒน์ (2543) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ประสิทธิภาพในงาน

วิศิษฐ์ศักดิ์ (2543) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนเพศ และ ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ล้วนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

สกาวรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงจะมีความตั้งใจในการลาออกต่ำ

จิรประภา (2545) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมชนารักษ์ พบว่า ข้าราชการกรมชนารักษ์มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ ได้แก่ อายุ กล่าวคือ ข้าราชการที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าข้าราชการที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปี ส่วนระดับชั้นทางราชการ พบว่า ข้าราชการที่มีระดับชั้นทางราชการสูงกว่ามีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าข้าราชการที่มีระดับชั้นทางราชการต่ำ

กิตติมาภรณ์ (2547) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ปี 2545 : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับตำแหน่ง มีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ ไม่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

เนือทิพย์ (2547) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีสำนักข่าวกรองแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สุป็นนนท์ (2547) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสาขาที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และ อายุงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ในขณะที่การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกจากงาน

ทวีวิทย์ (2530) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราการออกจากงานในอุตสาหกรรมนอกรถยนต์ พบว่า เพศชายมีอัตราการออกจากงานมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เพราะ

แรงงานเพศชายมักชอบการเลี้ยงมากกว่าเพศหญิง อีกทั้งความคล่องตัวในการเคลื่อนย้ายแรงงานเพศชายสูงกว่า ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่แรงงานชายจะออกจากงานมากกว่าแรงงานหญิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2530) ศึกษาเกี่ยวกับการเข้า-ออกกำลังคนภาครัฐ พบว่า เพศชายลาออกมากกว่าเพศหญิงเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น ถ้าหากระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงจะมีการลาออกมากกว่าระดับการศึกษาต่ำ และหากมีระยะเวลาในการทำงานสูงจะมีการลาออกสูงเนื่องจากมีประสบการณ์มากมีโอกาสไปทำงานในภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่าภาครัฐ

มนิสร (2535) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารจะส่งผลถึงการลาออกจากการทำงาน โดยการให้ความสำคัญกับการได้รับผลตอบแทนคาดหวังในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป

อศมาภรณ์ (2539) ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการออกจากงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดของธนาคาร และความพึงพอใจในงาน โดยเพศชายมีแนวโน้มออกจากงานมากกว่าเพศหญิง พนักงานที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก พนักงานที่ทำงานในธนาคารขนาดเล็กมีแนวโน้มออกจากงานมากกว่าพนักงานที่ทำงานในธนาคารขนาดใหญ่ และพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำมีแนวโน้มออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย คือ อายุงาน และ อัตราเงินเดือน

กุลวดี (2544) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-21 ปี ถือเป็นวัยเริ่มต้นของการทำงาน หรือเพิ่งสำเร็จการศึกษามาทำให้ยังมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ จึงไม่ลาออกจากโรงงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการก็มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการ เนื่องจากสวัสดิการของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในเกณฑ์ดี พนักงานจึงรู้สึกว่ามันคงปลอดภัย จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่ไม่ลาออกจากโรงงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และ ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากโรงงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อายุงาน
- ตำแหน่ง
- เงินเดือน
- จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู

2. ความพึงพอใจในงาน

- ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
- ผู้บังคับบัญชา
- เพื่อนร่วมงาน
- เงินเดือนและสวัสดิการ
- ความก้าวหน้าในงาน

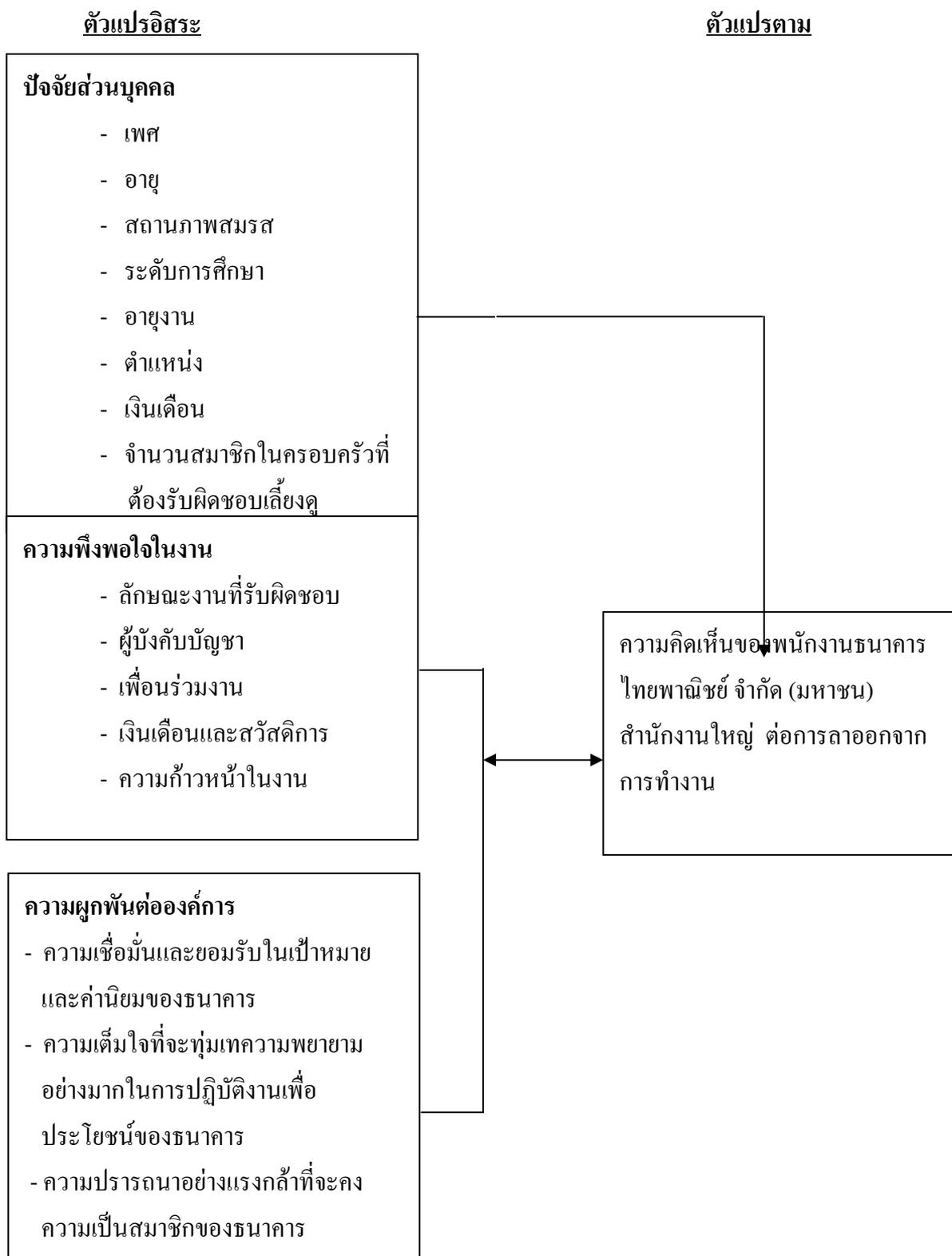
3. ความผูกพันต่อองค์กร

- ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร

ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะทำให้ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.2 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.3 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.4 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.5 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.6 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.7 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.8 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บข้อมูลดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ทำงานกับธนาคารจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 5,700 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยการใช้สูตรของ Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{5,700}{1 + 5,700 \times (0.05)^2} \\ &= 374 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 374 คน

ขั้นที่ 2 แบ่งจำนวนตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีวิธีการดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ดังนั้น สามารถสุ่มจำนวนตัวอย่างแยกตามระดับตำแหน่งได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

(หน่วย : คน)

กลุ่มงาน	ต่ำกว่าระดับ Officer 1		ตั้งแต่ระดับ Officer 1	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	219	14	767	50
2. กลุ่มลูกค้าบุคคล	777	51	712	47
3. กลุ่มจัดการทรัพย์สิน	139	9	375	25
4. กลุ่มบริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ	51	3	68	4
5. กลุ่มบริหารการเงิน	12	1	32	2
6. กลุ่มธนบัตริชกิจ	11	1	23	2
7. กลุ่มบริหารความเสี่ยง	24	2	59	4
8. กลุ่มเทคโนโลยี	287	19	211	14
9. กลุ่มทรัพยากรบุคคล	65	4	92	6
10. กลุ่มการเงิน	37	2	43	3
11. กลุ่มปฏิบัติการ	732	48	522	34
12. กลุ่มตรวจสอบ	83	5	93	6
13. โครงการปรับปรุงธนาคาร	33	2	105	7
14. สำนักงานบริหารงานกรรมการและ สื่อสารองค์กร, สายอำนวยการกลาง, สำนักงานบริหารโครงการปรับปรุง ธนาคาร	53	3	61	4
15. สายบริหารการลงทุนตราสารทุน	4	1	10	1
รวม	2527	165	3173	209

ขั้นที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เมื่อผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามระดับตำแหน่งแล้วคิดสัดส่วนต่อจำนวนประชากรของแต่ละระดับตำแหน่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าไรแล้วจะทำการจับสลากเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อทั้งหมดของพนักงานตามระดับตำแหน่งตามสัดส่วนที่คำนวณได้ข้างต้น โดยไม่มีการทดแทน (Without Replacement)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามแบบเลือกตอบ และเติมคำ เพื่อเก็บข้อมูลและนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง เงินเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มีลักษณะการให้คะแนนดังนี้

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

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับโดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในงาน
1.00 – 2.33	น้อย
2.34 – 3.66	ปานกลาง
3.67 – 5.00	มาก

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในงานได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในงานน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ระดับความพึงพอใจในงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับความพึงพอใจในงานมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3

ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับโดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
1.00 – 2.33	น้อย
2.34 – 3.66	ปานกลาง
3.67 – 5.00	มาก

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
3. ระดับความผูกพันต่อองค์กรมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อการลาออกจากการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

จากการให้คะแนนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 3 ระดับโดยวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 – 2.33	น้อย
2.34 – 3.66	ปานกลาง
3.67 – 5.00	มาก

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของพนักงานได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
2. ระดับความคิดเห็นปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
3. ระดับความคิดเห็นมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00) หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานอยู่ในระดับสูง

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยหรือไม่และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (try-out) กับ กลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการวิจัยจำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient และหาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธี Cronbachs' alpha coefficient (บุญเรียง, 2533: 183-193) ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้สัมประสิทธิ์อัลฟา ดังนี้

2.1 ด้านความพึงพอใจในงาน	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .9065
2.2 ด้านความผูกพันต่อองค์การ	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .9066
2.3 ด้านความคิดเห็นต่อการลาออก จากการทำงาน	สัมประสิทธิ์อัลฟา = .8822

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. โดยการศึกษาจาก เอกสาร ข้อมูล ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิด การวิจัย และนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน
3. ค่า t-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเกณฑ์เป็น 2 กลุ่ม
4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระซึ่งมากกว่า 2 กลุ่ม
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้อธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กับระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) พิจารณาได้ดังต่อไปนี้ (ธวัชชัย, 2544: 478)

1. r (0.00 – 0.20)	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
2. r (0.20 – 0.40)	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
3. r (0.40 – 0.60)	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กลาง
4. r (0.60 – 0.80)	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
5. r (0.80 -1.00)	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ผลการศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา
อายุงาน ตำแหน่ง เงินเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู

ตารางที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 374)		
ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	167	44.7
หญิง	207	55.3
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	123	32.9
31 – 35 ปี	127	34.0
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	124	33.1
(อายุต่ำสุด 22 ปี อายุสูงสุด 58 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย (\bar{x}) = 33.25 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) = 6.48 ปี)		
3. สถานภาพสมรส		
โสด	244	65.2
สมรส (รวมหย่าร้างหรือแยกกันอยู่)	130	34.8
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	3.7
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	233	62.3
สูงกว่าปริญญาตรี	127	34.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 374)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	125	33.4
6 - 10 ปี	75	20.1
11 - 15 ปี	120	32.1
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	54	14.4
(อายุงานต่ำสุด 1 ปี อายุงานสูงสุด 30 ปี โดยมีอายุงานเฉลี่ย (\bar{x}) = 9.60 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 6.53 ปี)		
6. ตำแหน่ง (Corporate Title)		
ต่ำกว่าระดับ Officer 1	165	44.1
ตั้งแต่ระดับ Officer 1 ขึ้นไป	209	55.9
7. เงินเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	93	24.9
15,001 - 30,000 บาท	184	49.2
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	97	25.9
(เงินเดือนต่ำสุด 6,000 บาท เงินเดือนสูงสุด 90,000 บาท โดยมีเงินเดือนเฉลี่ย (\bar{x}) = 26,452.67 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 14,457.79 บาท)		
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู		
ไม่มี	150	40.1
1 - 2 คน	136	36.4
มากกว่า 2 คนขึ้นไป	88	23.5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 374)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<p>(จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูต่ำสุด 0 คน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูสูงสุด 9 คน โดยมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูเฉลี่ย (\bar{x}) = 1.48 คน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 1.59 คน)</p>		

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.3
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.1 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9
3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.2
4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.0 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.7
5. อาชุนาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีอาชุนานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอาชุนานระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.1 กลุ่มที่มีอาชุนานระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.1 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอาชุนานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.4

6. ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Officer 1 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.9

7. เงินเดือน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ กลุ่มที่ได้รับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.9 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.9

8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูระหว่าง 1 – 2 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูมากกว่า 2 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในงาน โดยการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานแต่ละด้านแบ่งระดับความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ และระดับคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ระดับน้อย หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับมาก หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจในงาน
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ								
1. งานที่ท่านได้ทำอยู่ในขณะนี้ เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ได้เต็มที่	30 (8.0)	203 (54.3)	104 (27.8)	36 (9.6)	1 (0.3)	3.60	.78	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ ในขณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้ว	13 (3.5)	174 (46.5)	111 (29.7)	66 (17.6)	10 (2.7)	3.30	.89	ปานกลาง
3. ท่านสามารถใช้ความรู้ของท่าน ทำงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ได้อย่างไม่มีปัญหา	44 (11.8)	228 (61.0)	76 (20.3)	24 (6.4)	2 (0.5)	3.77	.76	มาก
4. ท่านได้ทำงานที่ถนัด ตรงกับความรู้ ความสามารถและวุฒิการศึกษาที่มีอยู่	19 (5.1)	157 (42.0)	115 (30.7)	72 (19.3)	11 (2.9)	3.27	.93	ปานกลาง
5. งานที่ท่านได้ทำอยู่ในขณะนี้เปิด โอกาสให้ท่านได้พัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของตนเอง	37 (9.9)	183 (48.9)	97 (25.9)	49 (13.1)	8 (2.1)	3.51	.92	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ ท้าทายความสามารถ	39 (10.4)	151 (40.4)	116 (31.0)	55 (14.7)	13 (3.5)	3.40	.98	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่จำเจ ซ้ำซาก ทำให้เกิดความน่าเบื่อ	30 (8.0)	118 (31.6)	125 (33.4)	85 (22.7)	16 (4.3)	2.84	1.00	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจในงาน
8. ท่านมีอิสระในการทำงานเสมอ	28 (7.5)	161 (43.0)	121 (32.4)	50 (13.4)	14 (3.7)	3.37	.94	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา								
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ฟังที่ดี	45 (12.0)	202 (54.0)	92 (24.6)	21 (5.6)	14 (3.7)	3.65	.90	ปานกลาง
10. ท่านสามารถชี้แจงและแนะนำ เกี่ยวกับงานให้ผู้บังคับบัญชาได้	36 (9.6)	223 (59.6)	89 (23.8)	18 (4.8)	8 (2.1)	3.70	.79	มาก
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับงานของท่าน หากท่านมีปัญหา	9 (2.4)	52 (13.9)	67 (17.9)	199 (53.2)	47 (12.6)	3.60	.96	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีเมื่อ ประสบปัญหาในการทำงาน	48 (12.8)	225 (60.2)	74 (19.8)	21 (5.6)	6 (1.6)	3.77	.80	มาก
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ คำปรึกษาและคำแนะนำกับท่าน ในการทำงาน	51 (13.6)	226 (60.4)	71 (19.0)	22 (5.9)	4 (1.1)	3.80	.79	มาก
14. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ชี้แจง ให้ท่าน เข้าใจในแผนการทำงาน และเป้าหมายของหน่วยงาน	36 (9.6)	220 (58.8)	80 (21.4)	30 (8.0)	8 (2.1)	3.66	.84	ปานกลาง
15. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ แก่ท่านในการทำงาน	45 (12.0)	241 (64.4)	71 (19.0)	14 (3.7)	3 (0.8)	3.83	.71	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจในงาน
16. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ	32 (8.6)	223 (59.6)	89 (23.8)	25 (6.7)	5 (1.3)	3.67	.78	มาก
17. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการทำงาน	20 (5.3)	155 (41.4)	144 (38.5)	44 (11.8)	11 (2.9)	3.34	.86	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน								
18. เมื่อท่านมีความเดือนร้อนหรือมีความกังวลใจท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานและได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี	66 (17.6)	245 (65.5)	52 (13.9)	10 (2.7)	1 (0.3)	3.98	.67	มาก
19. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตรที่ดีกับท่านทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงาน	95 (25.4)	240 (64.2)	30 (8.0)	8 (2.1)	1 (0.3)	4.12	.66	มาก
20. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	94 (25.1)	253 (67.6)	22 (5.9)	3 (0.8)	2 (0.5)	4.16	.60	มาก
21. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของท่าน	69 (18.4)	261 (69.8)	35 (9.4)	9 (2.4)	0 (0.0)	4.04	.61	มาก
22. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	42 (11.2)	248 (66.3)	79 (21.1)	4 (1.1)	1 (0.3)	3.87	.61	มาก
23. ท่านมีความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพราะเพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	73 (19.5)	253 (67.6)	38 (10.2)	8 (2.1)	2 (0.5)	4.03	.66	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจในงาน
เงินเดือนและสวัสดิการ								
24. เงินเดือนที่ท่านได้รับในแต่ละ เดือนมีความเหมาะสมและ เพียงพอสำหรับการดำรงชีพ	6 (1.6)	63 (16.8)	133 (35.6)	130 (34.8)	42 (11.2)	2.63	.95	ปานกลาง
25. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม กับวุฒิการศึกษาสูงสุดของท่าน	6 (1.6)	66 (17.6)	148 (39.6)	120 (32.1)	34 (9.1)	2.71	.92	ปานกลาง
26. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความ เหมาะสมกับงานที่ท่านได้ทำอยู่	10 (2.7)	51 (13.6)	156 (41.7)	127 (34.0)	30 (8.0)	2.69	.90	ปานกลาง
27. เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบ อุบัติเหตุท่านได้รับการ รักษาพยาบาลอย่างเพียงพอ	7 (1.9)	75 (20.1)	139 (37.2)	108 (28.9)	45 (12.0)	2.71	.98	ปานกลาง
28. ท่านคิดว่าสวัสดิการด้าน วันลาหยุดประจำปีเหมาะสม แล้ว	17 (4.5)	172 (46.0)	99 (26.5)	61 (16.3)	25 (6.7)	3.25	1.01	ปานกลาง
29. ท่านคิดว่าสวัสดิการด้านเงินกู้ ที่ให้กับพนักงานมีความ เหมาะสมแล้ว	10 (2.7)	126 (33.7)	146 (39.0)	68 (18.2)	24 (6.4)	3.08	.94	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในงาน								
30. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและ ส่งเสริมให้ท่านแสดงความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	21 (5.6)	168 (44.9)	135 (36.1)	39 (10.4)	11 (2.9)	3.40	.86	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจในงาน
31. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาส ให้ท่านเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน	29 (7.8)	166 (44.4)	127 (34.0)	33 (8.8)	19 (5.1)	3.41	.94	ปานกลาง
32. โอกาสที่ท่านจะได้รับการเลื่อน ตำแหน่งขึ้นอยู่กับผลงานและ ความสามารถของท่าน	22 (5.9)	161 (43.0)	148 (39.6)	28 (7.5)	15 (4.0)	3.39	.87	ปานกลาง
33. ถ้าท่านทำงานจนเกิดผลงานที่ดี ท่านจะได้รับการสนับสนุนจาก หน่วยงานให้ได้รับความดีความชอบ	23 (6.1)	144 (38.5)	176 (47.1)	17 (4.5)	14 (3.7)	3.39	.82	ปานกลาง
34. งานที่ท่านทำมีโอกาที่จะได้เลื่อน ตำแหน่งหรือหน้าที่การงานสูงขึ้น กว่าเดิม	12 (3.2)	107 (28.6)	197 (52.7)	44 (11.8)	14 (3.7)	3.16	.81	ปานกลาง
35. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของ ท่านมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม	10 (2.7)	89 (23.8)	203 (54.3)	48 (12.8)	24 (6.4)	3.03	.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า หัวข้อที่แสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับสูง คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ข้อ 20 ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.16$)

เมื่อแยกวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พิจารณาจำแนกตามแต่ละด้าน 5 ด้านเป็นดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของ
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายด้าน

(n = 374)

ความพึงพอใจในงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในงาน
1. เพื่อนร่วมงาน	4.03	.51	มาก
2. ผู้บังคับบัญชา	3.67	.61	มาก
3. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.38	.57	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าในงาน	3.29	.67	ปานกลาง
5. เงินเดือนและสวัสดิการ	2.84	.66	ปานกลาง
รวม	3.46	.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีภาพรวมของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) แต่เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.03$) และ ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.67$) สำหรับด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.38$) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x} = 3.29$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 2.84$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทั้งหมด 3 ด้านประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร ด้าน

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยแบ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ และระดับคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ระดับน้อย หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

2. ระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับมาก หมายถึง พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อได้แสดงไว้ในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความผูกพัน
<u>ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย</u>								
<u>และค่านิยมของธนาคาร</u>								
1. เป้าหมายขององค์กรและเป้าหมาย ของท่านสอดคล้องกัน	14 (3.7)	142 (38.0)	176 (47.1)	40 (10.7)	2 (0.5)	3.34	.74	ปานกลาง
2. ท่านศรัทธาและยอมรับค่านิยมของ องค์กร	19 (5.1)	168 (44.9)	130 (34.8)	53 (14.2)	4 (1.1)	3.39	.83	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความผูกพัน
3. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์การของท่านในทางเสียหาย ท่านจะรีบกล่าวแก้ไขทันที	31 (8.3)	177 (47.3)	135 (36.1)	29 (7.8)	2 (0.5)	3.55	.78	ปานกลาง
4. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์การนี้	51 (13.6)	224 (59.9)	86 (23.0)	10 (2.7)	3 (0.8)	3.83	.72	มาก
5. ท่านมักพูดถึงความดีขององค์การของท่านให้ผู้อื่นฟังเสมอ	34 (9.1)	140 (37.4)	159 (42.5)	37 (9.9)	4 (1.1)	3.44	.83	ปานกลาง
6. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายการดำเนินงานขององค์การ	33 (8.8)	161 (43.0)	137 (36.6)	40 (10.7)	3 (0.8)	2.52	.83	ปานกลาง
<u>ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร</u>								
7. ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์การว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร	43 (11.5)	222 (59.4)	84 (22.5)	22 (5.9)	3 (0.8)	3.75	.77	มาก
8. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์การ	62 (16.6)	252 (67.4)	50 (13.4)	9 (2.4)	1 (0.3)	3.98	.65	มาก
9. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับหน่วยงานแม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่คุ้มกับค่าเหนื่อย	32 (8.6)	178 (47.6)	112 (29.9)	39 (10.4)	13 (3.5)	3.47	.92	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความผูกพัน
10. เมื่อได้รับมอบหมายงานมาท่าน จะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ ทุกครั้ง	60 (16.0)	261 (69.8)	45 (12.0)	7 (1.9)	1 (0.3)	3.99	.62	มาก
11. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่าง เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	43 (11.5)	216 (57.8)	103 (27.5)	11 (2.9)	1 (0.3)	3.77	.69	มาก
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคง ความเป็นสมาชิกของธนาคาร								
12. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร	43 (11.5)	215 (57.5)	92 (24.6)	17 (4.5)	7 (1.9)	3.72	.80	มาก
13. ถ้าท่านมีโอกาสย้ายไปหน่วยงาน ที่มีความก้าวหน้ามากกว่าท่าน จะย้ายไปที่	69 (18.4)	134 (35.8)	145 (38.8)	20 (5.3)	6 (1.6)	2.36	.90	ปานกลาง
14. ท่านพร้อมจะเปลี่ยนงานทันที เมื่อมีโอกาส	65 (17.4)	109 (29.1)	169 (45.2)	25 (6.7)	6 (1.6)	2.46	.91	ปานกลาง
15. ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านก็ยังคง เลือกทำงานกับองค์กรต่อไป	19 (5.1)	46 (12.3)	213 (57.0)	54 (14.4)	42 (11.2)	2.86	.95	ปานกลาง
16. องค์กรของท่านเป็นองค์กร ที่ดีที่สุดสำหรับการเลือก ทำงานด้วย	19 (5.1)	103 (27.5)	193 (51.6)	46 (12.3)	13 (3.5)	3.18	.84	ปานกลาง
17. การตัดสินใจทำงานกับองค์กร เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด	7 (1.9)	19 (5.1)	144 (38.5)	164 (43.9)	40 (10.7)	3.56	.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกเป็นรายชื่อ ปรากฏผลดังนี้

1. หัวข้อที่แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อ 4, 7, 8, 10, 11 และ 12 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.99$) ในข้อ 10 เมื่อได้รับมอบหมายงานมาท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.72$) ในข้อ 12 ท่านรู้สึกที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. หัวข้อที่แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 5, 6, 9, 13, 14, 15, 16 และ 17 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.56$) ในข้อ 17 เกี่ยวกับการตัดสินใจทำงานกับองค์กรเป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด ซึ่งเป็นคำถามเชิงลบ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 2.36$) ในข้อ 13 เกี่ยวกับถ้าท่านมีโอกาสย้ายไปหน่วยงานที่มีความก้าวหน้ามากกว่าท่านจะย้ายไปที่ไหน ซึ่งก็เป็นคำถามเชิงลบ

เมื่อแยกวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พิจารณาจำแนกตามแต่ละด้าน 3 ด้านเป็นดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายด้าน

(n = 374)

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร	3.02	.55	ปานกลาง
2. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร	3.50	.51	ปานกลาง
3. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร	3.79	.53	มาก
รวม	3.41	.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) แต่เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคารอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.79$) สำหรับด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร ($\bar{x} = 3.50$) และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร ($\bar{x} = 3.02$) พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน
จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าจะทำงานกับองค์กรไปจนกว่าจะครบปีที่ 60	11 (2.9)	52 (13.9)	220 (58.8)	60 (16.0)	31 (8.3)	3.13	.86	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าจะลาออกจกงานก่อนอายุ 60 ปีอย่างแน่นอน	43 (11.5)	68 (18.2)	228 (61.0)	24 (6.4)	11 (2.9)	3.29	.86	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าจะออกจากงานก่อนอายุ 60 ปีอย่างแน่นอนถึงแม้จะได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น	32 (8.6)	67 (17.9)	231 (61.8)	36 (9.6)	8 (2.1)	3.21	.81	ปานกลาง
4. การลาออกจากการทำงานเป็นความต้องการของท่านหลังจากได้เข้าทำงานแล้ว	26 (7.0)	81 (21.7)	170 (45.5)	80 (21.4)	17 (4.5)	3.05	.94	ปานกลาง
5. ท่านมีโครงการที่จะเปลี่ยนงานใหม่ในอีก 1-2 ปีข้างหน้า	31 (8.3)	67 (17.9)	188 (50.3)	69 (18.4)	19 (5.1)	3.06	.95	ปานกลาง
6. การลาออกจกงานมิใช่การแก้ปัญหาที่ดี	64 (17.1)	191 (51.1)	80 (21.4)	28 (7.5)	11 (2.9)	2.28	.93	น้อย
7. ท่านคิดว่างานธนาคารเป็นงานที่ดีจึงไม่กระตือรือร้นในการหางานใหม่	17 (4.5)	98 (26.2)	160 (42.8)	84 (22.5)	15 (4.0)	2.95	.91	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น
8. การลาออกจากการทำงาน ไม่เคยอยู่ในความคิด ของท่านเลย	13 (3.5)	51 (13.6)	142 (38.0)	118 (31.6)	50 (13.4)	3.38	.99	ปานกลาง
9. ในหน่วยงานของท่านมีการลาออก อยู่เสมอจึงทำให้ท่านคิดจะลาออก จากการทำงาน	13 (3.5)	67 (17.9)	157 (42.0)	109 (29.1)	28 (7.5)	2.81	.94	ปานกลาง
10. ท่านคิดว่าจะลาออกจากการทำงาน เพราะทำให้ท่านได้ประสบการณ์ ที่หลากหลายมากขึ้น	30 (8.0)	103 (27.5)	168 (44.9)	62 (16.6)	11 (2.9)	3.21	.92	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าการลาออกจาก การทำงานทำให้ท่านมีเวลาให้ ตัวเองและครอบครัวมากขึ้น	36 (9.6)	166 (44.4)	121 (32.4)	44 (11.8)	7 (1.9)	3.48	.89	ปานกลาง
12. การลาออกจากการทำงาน ทำให้ท่านได้พักผ่อนอย่าง ที่ต้องการ	25 (6.7)	179 (47.9)	199 (53.8)	43 (11.5)	8 (2.1)	3.45	.86	ปานกลาง
13. การลาออกจากการทำงาน เพื่อไปทำงานที่ใหม่ทำให้ท่าน มีกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น	16 (4.3)	112 (29.9)	186 (49.7)	54 (14.4)	6 (1.6)	3.21	.80	ปานกลาง
14. ท่านไม่คิดจะลาออกจากการ ทำงานเพราะการทำงาน ธนาคารเป็นเป้าหมาย สำคัญในชีวิตของท่าน	8 (2.1)	48 (12.8)	165 (44.1)	117 (31.3)	36 (9.6)	3.33	.90	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 374)

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น
15. ท่านมีความคิดที่จะลาออก จากการทำงานอยู่เสมอ เมื่อท่านมีโอกาส	36 (9.6)	102 (27.3)	158 (42.2)	65 (17.4)	13 (3.5)	3.22	.96	ปานกลาง
16. ท่านคิดว่า การลาออกจากการ ทำงานสามารถสร้างโอกาสให้ แก่ชีวิตของท่านได้ดีกว่าการที่ ท่านยังคงทำงานอยู่ในธนาคาร	30 (8.0)	116 (31.0)	180 (48.1)	42 (11.2)	6 (1.6)	3.33	.84	ปานกลาง
17. การลาออกจากการทำงาน ทำให้ท่านมีโอกาสได้ ทำงานแบบใหม่ๆ	32 (8.6)	161 (43.0)	146 (39.0)	31 (8.3)	4 (1.1)	3.50	.81	ปานกลาง
18. การลาออกจากการทำงาน เป็นสิ่งที่ดีที่สุด ถ้าหากท่าน ไม่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับ องค์กรได้	26 (7.0)	153 (40.9)	136 (36.4)	50 (13.4)	9 (2.4)	3.37	.89	ปานกลาง
19. ท่านไม่เคยคิดลาออกจากการ ทำงานเพราะไม่ช่วยทำให้ คุณภาพชีวิตของท่านดีขึ้น	10 (2.7)	61 (16.3)	178 (47.6)	101 (27.0)	24 (6.4)	3.18	.88	ปานกลาง
20. การลาออกจากการทำงาน ถือว่าเป็นความเสี่ยงต่อความ มั่นคงในชีวิต	20 (5.3)	98 (26.2)	166 (44.4)	75 (20.1)	15 (4.0)	2.91	.91	ปานกลาง
รวม						3.17	.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงภาพรวมระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.50$) คือ ข้อ 17 การลาออกจากการทำงานทำให้ท่านมีโอกาสได้ทำงานแบบใหม่ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 2.28$) คือ ข้อ 6 การลาออกจากการงานมิใช่การแก้ปัญหาที่ดี

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีความแตกต่างและมีความสัมพันธ์กับความความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าวได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามเพศ

(n = 374)

เพศ	จำนวน (คน)	\bar{x}	S.D.	t	P
ชาย	167	3.20	.53	1.041	.299
หญิง	207	3.14	.50		

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามอายุ

(n = 374)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	2.225	1.113	4.318	.014*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	371	95.603	.258		
รวม	373	97.828			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน เป็นรายคู่ พบความแตกต่างตามตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

(n = 374)

อายุ	\bar{x}	S.D.	อายุ		
			1	2	3
1. มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	3.06	.55	-		
2. 31 – 35 ปี	3.19	.45		-	
3. ไม่เกิน 30 ปี	3.25	.52	*		-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

2 = 31-35 ปี

3 = ไม่เกิน 30 ปี

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 374)					
สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	\bar{x}	S.D.	t	P
โสด	244	3.18	.52	.855	.377
สมรส (รวมหย่าร้างหรือแยกกันอยู่)	130	3.14	.49		

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 374)					
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	\bar{x}	S.D.	t	P
ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	247	3.10	.48	-3.271	.001*
สูงกว่าปริญญาตรี	127	3.29	.55		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายถึงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

(n = 374)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	4.701	1.567	6.225	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	370	93.127	.252		
รวม	373	97.828			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน เป็นรายคู่ พบความแตกต่างตามตารางที่ 14 ดังนี้

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน

(n = 374)

อายุงาน	\bar{x}	S.D.	อายุงาน			
			1	2	3	4
1. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	2.90	.52	-			
2. 6 -10 ปี	3.18	.48	*	-		
3. 11 - 15 ปี	3.20	.49	*		-	
4. ไม่เกิน 5 ปี	3.24	.52	*			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1 = มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

2 = 6-10 ปี

3 = 11 - 15 ปี

4 = ไม่เกิน 5 ปี

จากตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง

(n = 374)

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	\bar{x}	S.D.	t	P
ต่ำกว่าระดับ Officer 1	165	3.21	.47	1.305	.193
ตั้งแต่ระดับ Officer 1 ขึ้นไป	209	3.14	.54		

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามเงินเดือน

(n = 374)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.150	.575	2.206	.112
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	371	96.678	.261		
รวม	373	97.828			

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.8 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	7.801	3.900	.148	.862
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	371	97.750	.263		
รวม	373	97.828			

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

(n = 374)

ความพึงพอใจในงาน	ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการลาออกจากการทำงาน	
	r	P
ผู้บังคับบัญชา	-.318	.000*
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	-.308	.000*
เงินเดือนและสวัสดิการ	-.291	.000*
ความก้าวหน้าในงาน	-.245	.000*
เพื่อนร่วมงาน	-.021	.685
รวม	-.351	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบสมมติฐาน ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการลาออกจากการทำงาน ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานมากเท่าใด ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานก็ลดลงมากเท่านั้น

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ($r = -.318$) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานมากที่สุด หมายถึง พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามาก จะมีแนวโน้มไม่ลาออกจากการทำงาน รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ($r = -.308$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($r = -.291$) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($r = -.245$) สำหรับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ($r = -.021$) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานน้อยที่สุด

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

(n = 374)

ความผูกพันต่อองค์กร	ความคิดเห็นของพนักงานต่อการลาออกจากการทำงาน	
	r	P
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร	-.601	.000*
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร	-.347	.000*
ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร	-.322	.000*
รวม	-.523	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน ในภาพรวมพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการลาออกจากการทำงานในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าหากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานก็ลดลงมากเท่านั้น

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร ($r = -.601$) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร ($r = -.347$) และ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร ($r = -.322$) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานน้อยลงมาตามลำดับ

ข้อวิจารณ์

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน” ซึ่งการศึกษานี้ได้มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาหลายตัวแปร โดยผลจากการศึกษาวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

ในภาพรวมพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี อยู่ในตำแหน่งตั้งแต่

ระดับ Officer 1 ขึ้นไป ได้รับเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู

ความพึงพอใจในงาน

พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีภาพรวมของความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) ซึ่งหมายความว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความรู้สึกพึงพอใจในงานแต่ยังไม่มากนัก แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.03$) และผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.67$) อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเพื่อนร่วมงานสามารถเป็นที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาได้เป็นอย่างดี ส่วนผู้บังคับบัญชาเป็นทั้งหัวหน้างาน ในขณะที่เดียวกันก็เป็นพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ และให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่พนักงาน จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน สำหรับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 2.84$) พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนสวัสดิการค่อนข้างบ่อย ทำให้พนักงานไม่เห็นด้วยที่จะเปลี่ยนแปลงสวัสดิการไปจากที่เคยได้รับอยู่

ความผูกพันต่อองค์กร

ในด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) แสดงว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรแต่ยังไม่มากนัก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.79$) แสดงให้เห็นว่า พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อประโยชน์โดยรวมของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารมีความเจริญก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างเต็มที่ รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{x} = 3.50$) และ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร ($\bar{x} = 3.02$)

ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน

ในภาพรวมพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นที่ลังเลไม่แน่ใจว่าจะอยู่หรือจะลาออกจากการทำงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ข้อ 17 การลาออกจากการทำงานทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินงานแบบใหม่ๆ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.50$) แสดงว่าพนักงานต้องการที่จะทำงานใหม่ๆ ไม่จำเจ และพนักงานแสดงความสามารถของตนเองได้เต็มที่ สำหรับข้อ 6 การลาออกจากการงานมิใช่การแก้ปัญหาที่ดี เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 2.28$) แสดงว่าพนักงานมีความคิดว่าการลาออกจากการงานไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่กำลังประสบอยู่ให้คลี่คลายลงได้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด 3 สมมติฐานหลัก แบ่งเป็น 8 สมมติฐานย่อย ปรากฏว่าผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐานหลัก และ 3 สมมติฐานย่อย และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5 สมมติฐานย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทั้งเพศชายและหญิงมีความเท่าเทียมกันในหลายๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน บางครั้งพนักงานเพศหญิงเป็นผู้บริหาร โครงการก็มี ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการ

ลาออกจากการทำงานต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป เนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานใหม่ได้มากกว่า บ่อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป เพราะเมื่อมีอายุมากขึ้น โอกาสที่จะได้รับการติดต่อเพื่อทำงานที่ใหม่ก็น้อยลงตามไปด้วย ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งที่เป็นโสด หรือสมรสแล้วซึ่งรวมทั้งหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ ต่างก็มีหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบ หรือมีภาระที่ต้องจัดการดูแลเหมือนกัน กล่าวคือ ถึงแม้พนักงานที่เป็นโสดจะสามารถปฏิบัติกิจการใดๆ ได้สะดวกหรือคล่องตัวกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว แต่ก็ยังมีภาระทางครอบครัว เช่น ต้องดูแลบิดาหรือมารดา หรือพี่น้องที่ต้องรับผิดชอบดูแลด้วยเช่นเดียวกันกับพนักงานที่สมรสแล้วที่ต้องรับผิดชอบดูแลสามี หรือ ภรรยา หรือ บุตร จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีโอกาสหางานใหม่ได้ง่ายกว่า หรือมีช่องทางในการได้งานใหม่ๆ ได้มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี พนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี อาจได้ทำงานในส่วนงานที่ยังไม่ตรงกับความถนัด ความสามารถของตนเอง ประสบการณ์การทำงานน้อย อยู่ระหว่างการค้นหางานที่ตรงกับความต้องการของตนเอง และงานที่ทำอยู่เป็นงานด้านปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ ไม่มีโอกาสได้ทำงานด้านบริหารเหมือนพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป สำหรับพนักงานอายุงาน 11-15 ปี และอายุงาน 6-10 ปี อาจเป็นช่วงที่เกิดความต้องการการเปลี่ยนแปลงเพื่อค้นหาสิ่งใหม่ๆ งานใหม่ๆ ที่ท้าทายเพื่อให้สามารถแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ตำแหน่งไม่มีอิทธิพลกับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากธนาคารมีการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ถึงแม้จะมีตำแหน่งต่างกัน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ทำงานในหน้าที่อื่นๆ ที่นอกเหนือจากหน้าที่ประจำ เพื่อเป็นการฝึกฝนให้มีความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่งต่อไป ดังนั้นจึงทำให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเงินเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารมีโบนัสที่กำหนดไว้แน่นอนให้กับพนักงานทุกคนปีละ 2 เดือน และถ้าหากธนาคารมี

ผลประกอบการดีอาจมีการพิจารณาให้ผลตอบแทนพิเศษเพิ่มอีกก็เป็นได้ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู ก็มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในด้านอื่นๆ เหมือนกับพนักงานที่มีสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูเช่นเดียวกัน จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่าใด ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานก็น้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารกำลังปรับปรุงในหลายๆ ด้าน เช่น ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การเพิ่มพูนความรู้ ความก้าวหน้าในงานสวัสดิการต่างๆ ที่จะทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานให้ได้มากที่สุด ซึ่งการปรับปรุงดังกล่าวส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการทำงานของพนักงานในทางที่ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า

ว่า เมื่อพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานก็น้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ดำเนินธุรกิจธนาคารมาจวบจนจะครบรอบปีที่ 100 ในเดือนมกราคม 2550 ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการเป็นที่พึงพิงเพราะสามารถสนองความต้องการของพนักงานที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตการทำงานได้ จึงก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร จากสาเหตุดังกล่าวจึงเป็นผลให้ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำนวน 374 คน แล้วใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ .05 สำหรับสถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 374 คน พบว่า

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.3
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.1 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9
3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.2
4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.0 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.7
5. อายุงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.1 กลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.1 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.4
6. ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Officer 1 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.9
7. เงินเดือน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ กลุ่มที่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ กลุ่มที่ได้รับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.9 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.9
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูระหว่าง 1 – 2 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และกลุ่มที่มีจำนวน

น้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูมากกว่า 2 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.5

ความพึงพอใจในงาน

โดยภาพรวม พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานแต่ยังไม่มากนัก เนื่องจากธนาคารมีการปรับปรุงในหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคล งาน สวัสดิการต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.03$) และ ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.67$) แสดงให้เห็นว่าเพื่อนร่วมงานสามารถเป็นที่ปรึกษาและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ อย่างดี ส่วนผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหา จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีกับผู้บังคับบัญชา สำหรับด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.38$) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x} = 3.29$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 2.84$)

ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.79$)

2. ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.50$)

3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.02$)

ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน

ในภาพรวมพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$) แสดงว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นที่ลังเลไม่แน่ใจว่าจะอยู่หรือลาออกจากการทำงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ข้อ 17 การลาออกจากการทำงานทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินงานแบบใหม่ๆ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.50$) หมายความว่า พนักงานมีความคิดว่าถ้าลาออกจากการทำงานจะมีโอกาสดำเนินงานใหม่ๆ ที่ท้าทายไปจากเดิม สำหรับข้อ 6 การลาออกจากการงานมิใช่การแก้ปัญหาที่ดี เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 2.28$) แสดงว่าพนักงานมีความคิดว่าการลาออกจากการงานไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่กำลังประสบอยู่ให้คลี่คลายลงได้

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 3 สมมติฐานหลัก 8 สมมติฐานย่อย สรุปได้ดังนี้

ในภาพรวมแล้วมีการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 สมมติฐานหลัก และ 3 สมมติฐานย่อย และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5 สมมติฐานย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู ไม่มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากการทำงาน

ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการลาออกจากการทำงาน ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานมากเท่าใด ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานก็ลดลงมากเท่านั้น

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานมากที่สุด หมายถึง พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามาก จะมีแนวโน้มไม่ลาออกจากการทำงาน รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน สำหรับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานน้อยที่สุด

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ในภาพรวมพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการลาออกจากการทำงาน ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าหากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานก็ลดลงมากเท่านั้น

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคาร ($r = -.601$) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคาร ($r = -.347$) และ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร ($r = -.322$)

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด 3 สมมติฐานหลัก ประกอบด้วย 8 สมมติฐานย่อย สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

(n = 374)

ตัวแปร	ค่านัยสำคัญ ทางสถิติ	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1			
ปัจจัยส่วนบุคคล			
- เพศ	.299		/
- อายุ	.014	/	
- สถานภาพสมรส	.377		/
- ระดับการศึกษา	.001	/	
- อายุงาน	.000	/	
- ตำแหน่ง	.193		/
- เงินเดือน	.112		/
- จำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู	.862		/
สมมติฐานที่ 2			
ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ กับการลาออกจากการทำงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	.000	/	
สมมติฐานที่ 3			
ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ กับการลาออกจากการทำงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	.000	/	

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ต่อการลาออกจากการทำงาน ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในการกำหนดนโยบายและการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร และสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์นี้ ท่ามกลางเทคโนโลยีอันทันสมัยในปัจจุบันคงปฏิเสธไม่ได้ว่าคนซึ่งเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งยังมีความสำคัญต่อการดำเนินการขององค์กรอย่างมาก ไม่ว่าจะทำกิจกรรมหรือปฏิบัติงานด้านใดคนหรือในที่นี้คือ พนักงาน ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญทุกขั้นตอนในกระบวนการทำงานเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะแนวทางต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

1. การเพิ่มความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง แต่ในด้านอื่นๆ ยังอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาให้พนักงานได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ซึ่งหากพนักงานได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถ ความถนัดแล้ว พนักงานจะสามารถทำงานนั้นได้ดีกว่า องค์กรควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มพูนพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถให้มากขึ้น โดยให้ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือเป็นประโยชน์กับองค์กรต่อไป นอกจากนี้องค์กรอาจมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนงานให้

พนักงานได้ปฏิบัติแต่ควรพิจารณาเรื่องความเหมาะสมในตัวเอง ความสมัครใจของพนักงานประกอบกันด้วย ก็จะทำได้ประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

1.2 ด้านความก้าวหน้าในงาน

โดยภาพรวมพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เห็นว่าความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ถึงแม้ธนาคารจะมีการพิจารณาในเรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนเป็นปกติอยู่แล้วก็ตาม ซึ่งหากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกันจะทำให้ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะในการทำงานก็จะทำให้ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

1.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นผู้บริหารคงต้องพิจารณาจัดสรรเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งเพียงพอต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งหากพนักงานมีความคิดเห็นว่าเงินเดือนของธนาคารไม่เพียงพอหรือทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ ก็จะเป็นเหตุให้เกิดการเปรียบเทียบกันทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งหากธนาคารมีการปรับปรุงให้เหมาะสมหรือใกล้เคียงอาจทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนเพิ่มมากขึ้นได้ ส่วนในเรื่องของสวัสดิการ ในปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมสวัสดิการเรื่องใด ธนาคารจะมีการแจ้งเวียนหรือจัดประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยอยู่แล้วซึ่งเป็นเรื่องที่ดีที่ต้องดำเนินการต่อไป แต่ถ้ามีการปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันก็จะเป็นการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นตามไปด้วย

2. การเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยในครั้งนี้ โดยภาพรวมแล้วความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของธนาคารอยู่ในระดับสูง แต่ผู้วิจัยเห็นควรที่จะต้องเน้นการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของธนาคารให้มากขึ้น เนื่องจากองค์กรและพนักงานต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน องค์กรต้องพยายามชี้แจงนโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และค่านิยมให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงว่าองค์กรมีทิศทางในการดำเนินงานอย่างไร ตลอดจนให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยมอบหมายงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ มีหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ รวมถึงการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจ และองค์กรมองเห็นความสำคัญของพนักงานทุกคนในแต่ละหน้าที่ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานต่างๆ อย่างเต็มที่ ก่อเกิดความรัก ความหวงแหนองค์กรที่ได้ทำงานอยู่ ก็จะส่งผลที่ดีต่อองค์กรเช่นกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้

3. การลดอัตราการลาออกจากการทำงาน

หากองค์กรต้องการลดอัตราการลาออกจากการทำงาน คงต้องพิจารณาปัจจัยหลายด้าน ประกอบกันทั้งปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุของพนักงาน ระดับการศึกษา อายุงาน และต้องให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานกับธนาคารไม่เกิน 5 ปี / 6 – 10 ปี / 11 – 15 ปี การทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในงานให้มากขึ้นก็จะทำให้พนักงานยังคงต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป ตลอดจนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงาน นอกจากนี้ธนาคารคงต้องเปลี่ยนแปลงงานให้งานสามารถจูงใจพนักงานได้ โดยการหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน การมอบหมายงานที่ท้าทาย และต้องเป็นงานที่มีโอกาสก้าวหน้าได้ต่อไปเนื่องจากในหัวข้อ 17 การลาออกจากการทำงานทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินงานแบบใหม่ๆ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.50$) ดังนั้นถ้าองค์กรสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในแต่ละด้านให้ดียิ่งขึ้น คำนึงถึงความรู้สึก ความพึงพอใจในงานของพนักงานมากขึ้น และสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น ก็จะทำให้การลาออกจากการทำงานลดน้อยลงได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่าในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ตามสาขาทั่วประเทศ เนื่องจากลักษณะงานและวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน อาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างไป เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบระดับความคิดเห็นได้หลากหลายยิ่งขึ้นว่ามีความคิดเห็นเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนวิธีด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพนักงานในแต่ละพื้นที่ให้มากที่สุด

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรอิสระเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น นโยบายขององค์กร บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. 2542. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมาภรณ์ นิลนิยม. 2547. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ปี 2545: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกศรัตน์ สุขเกษม. 2533. การสูญเสียบุคลากรในองค์การอาสาสมัครเอกชน: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การคาทอลิก รีรีฟ เซอร์วิสเซส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. 2542. การเลิกจ้างและการลาออก. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- กุลวดี เทศประทีป. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรประภา สุตสาคร. 2545. ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมธนารักษ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวนชม กิจพันธ์. 2540. ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงใจ นิลพันธุ์. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทวีวิทย์ ภักวนิตย์. 2530. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราการออกจางานในอุตสาหกรรม
นอกรการเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนาคารไทยพาณิชย์. 2547. รายงานประจำปี 2547. กรุงเทพมหานคร. บริษัท สยามเพรส แมเนจ
मेंท์ จำกัด.

ธวัชชัย งามสันติวงศ์. 2544. SPSS for Windows ฉบับสมบูรณ์ หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ใน
งานสถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ 21 เซ็นจูรี จำกัด.

ธีรยุทธ์ เสนิงศ์ ณ อุษยา. 2537. แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตร ในเอกสารการสอนชุดวิทยาการการสอน
หน่วยที่ 8-15. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ธีรสุวัฒน์ มานะกิจ. 2543. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุ
ก่อสร้าง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นพมาศ ธีรเวคิน. 2539. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เนื่อทิพย์ นวมถนอม. 2547. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีสำนักข่าวกรองแห่งชาติ.
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญมั่น วงศ์สุนทรรัตน์. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

- พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พาสกล วัจนสุนทร. 2541. ศึกษากระบวนการทางจิตวิทยาของแหล่งสรรหาบุคลากรต่อความตั้งใจ
ในการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภรณ์ (กীরติบุตร) มหานนท์. 2529. การประเมินผลประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ภิญโญ เสือพิทักษ์. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออก
จากองค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนิสรา โอเมะคุปต์. 2535. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราณี อิศัยกุล. 2547. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย แหวนเพชร. 2543. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ธรรมมล.
- วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวदनันท์. 2543. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะ
กรณีสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภวิทย์ ทองศิริพัฒน์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน
และคุณภาพชีวิตของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีเครือข่ายแก้ไขหนี้ของธนาคารพาณิชย์
ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สกาวัฒน์ อินทุสมิต. 2543. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะ
ลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
โท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมยศ นาวีการ. 2533. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสนาะ ดิยาวี. 2543. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. 2544. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุโท เจริญสุข. 2525. หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: แพร่พิทยา.

สุป็นนทร์ ชนะสงคราม. 2547. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภา ชูพิกุลชัย. 2528. ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: สุตรไฟศาล.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2530. รายงานการศึกษาการเข้า-
ออกกำลังคนภาครัฐ.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. 2546. ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมืออาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิชาการ
บริษัท ฮิวแมน เฮอริเทจ จำกัด.

อรพินท์ สุขสถาพร. 2542. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีกรมส่งเสริมการเกษตร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัศมาภรณ์ ณ สงขลา. 2539. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการออกจากงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารี เพชรสุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.

อำนาจ แสงสว่าง. 2536. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.

Best, J.W. 1977. **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Buchanan II. 1974. **Building Organizational Commitment: the Socialization of Managers in Work Organizations**. *Administrative Science Quarterly*. 19 (March 1994).

Good, C.V. 1973. **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.

Price, L.J. 1977. **The Study of Turnover**. Iowa: Iowa State University Press.

Sayles Leonard and Strauss Georly. 1977. **Managing Human Resources**. New Jersey: Prentice – Hall.

Shaw R.J., Wright A.W. 1976. **Assessing Affective Characteristics in the schools**. Boston: Allyn and Bacon, Inc.

Sheldon, M.E. 1971. Investment and involvement as mechanism producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*. 16 (June 1971).

Smither, R.D. 1988. **The Psychology of Work and Human Performance.** New York: Harper & Row, Publishers, Inc.

Steers, R.M. 1977. **Organizational Effectiveness.** California: Goodyear Publishing Company Inc.

Steers, R.M. and Porter, L.W. 1983. **Motivation and Work Behavior.** 3rd ed. New York: McGraw Hill, Inc.

Vroom, V.H. 1984. **Work and Motivation.** Florida: Robert E. Krieger Publishing Company, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการลาออกจากการทำงาน

คำชี้แจง

เนื่องด้วยดิฉันเป็นนิสิตปริญญาโท สาขาบริหารรัฐกิจ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการลาออกจากการทำงาน”

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวประมาภรณ์ ทัพพะรังสี

นิสิตปริญญาโท

ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความ และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

1 () โสด

2 () สมรส (รวมทั้งหย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2 () ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

3 () สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. อายุงานในการทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์จนถึงปัจจุบัน ปี

6. ระดับตำแหน่ง (Corporate Title)

1 () ต่ำกว่าระดับ Officer 1

2 () ตั้งแต่ระดับ Officer 1 ขึ้นไป

7. เงินเดือน บาท

8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูจำนวน คน

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	ลักษณะงานที่รับผิดชอบ งานที่ท่านได้ทำอยู่ในขณะนี้เปิดโอกาส ให้ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมา ใช้ได้เต็มที่					
2.	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ใน ขณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้ว					
3.	ท่านสามารถใช้ความรู้ของท่านทำงานที่ ท่านได้รับมอบหมายได้อย่างไม่มีปัญหา					
4.	ท่านได้ทำงานที่ถนัด ตรงกับความรู้ ความสามารถ และวุฒิการศึกษาที่มีอยู่					
5.	งานที่ท่านได้ทำอยู่ในขณะนี้เปิดโอกาส ให้ท่านได้พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของตนเอง					
6.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย ความสามารถ					
7.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่จำเจ ซ้ำซาก ทำให้เกิดความน่าเบื่อ					
8.	ท่านมีอิสระในการทำงานเสมอ					
9.	ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ฟังที่ดี					
10.	ท่านสามารถชี้แจงและแนะนำเกี่ยวกับ งานให้ผู้บังคับบัญชาได้					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11.	ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานของท่านหากท่านมีปัญหา					
12.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน					
13.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับท่านในการทำงาน					
14.	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ชี้แจงให้ท่านเข้าใจในแผนการทำงานและเป้าหมายของหน่วยงาน					
15.	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจแก่ท่านในการทำงาน					
16.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ					
17.	ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการทำงาน					
18.	เพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านมีความเดือดร้อนหรือมีความกังวลใจท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานและได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
19.	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตรที่ดีกับท่านทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงาน					
20.	ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
21.	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของท่าน					
22.	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
23.	ท่านมีความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพราะเพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
24.	เงินเดือนและสวัสดิการ เงินเดือนที่ท่านได้รับในแต่ละเดือนมีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการดำรงชีพ					
25.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาสูงสุดของท่าน					
26.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านได้ทำอยู่					
27.	เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ ท่านได้รับการรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอ					
28.	ท่านคิดว่าสวัสดิการด้านวันหยุดประจำปีเหมาะสมแล้ว					
29.	ท่านคิดว่าสวัสดิการด้านเงินกู้ที่ให้กับพนักงานมีความเหมาะสมแล้ว					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
30.	ความก้าวหน้าในงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริม ให้ท่านแสดงความรู้ ความสามารถใน การทำงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน					
31.	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเข้า รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะเพื่อนำมาใช้ในการ ทำงาน					
32.	โอกาสที่ท่านจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถของ ท่าน					
33.	ถ้าท่านทำงานจนเกิดผลงานที่ดี ท่านจะ ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้ ได้รับความดีความชอบ					
34.	งานที่ท่านทำมีโอกาสที่จะได้เลื่อน ตำแหน่งหรือหน้าที่การงานสูงขึ้น กว่าเดิม					
35.	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน มีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและ ค่านิยมของธนาคาร เป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของ ท่านสอดคล้องกัน					
2.	ท่านศรัทธาและยอมรับค่านิยมของ องค์กร					
3.	เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์กรของท่าน ในทางเสียหาย ท่านจะรีบกล่าวแก้ไข ทันที					
4.	ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็น พนักงานขององค์กรนี้					
5.	ท่านมักพูดถึงความดีขององค์กรของ ท่านให้ผู้อื่นฟังเสมอ					
6.	บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบาย การดำเนินงานขององค์กร					
7.	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ ของธนาคาร ท่านรู้สึกหวังใจต่ออนาคตขององค์กรว่า จะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
8.	ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง เต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของ องค์กร					
9.	ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับ หน่วยงานแม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่คุ้มกับ ค่าเหนื่อย					
10.	เมื่อได้รับมอบหมายงานมาท่านจะทุ่มเท ให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
11.	ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร					
12.	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคง ความเป็นสมาชิกของธนาคาร ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร					
13.	ถ้าท่านมีโอกาสย้ายไปหน่วยงานที่มี ความก้าวหน้ามากกว่าท่านจะย้ายไป ทันที					
14.	ท่านพร้อมจะเปลี่ยนงานทันทีเมื่อมี โอกาส					
15.	ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านก็ยังคงเลือก ทำงานกับองค์กรต่อไป					
16.	องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่ดีที่สุด สำหรับการเลือกทำงานด้วย					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
17.	การตัดสินใจทำงานกับองค์กรเป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	ท่านคิดว่าจะทำงานกับองค์กรไปจนกว่าจะครบกำหนดปีที่ 60					
2.	ท่านคิดว่าจะลาออกจางานก่อนอายุ 60 ปีอย่างแน่นอน					
3.	ท่านคิดว่าจะออกจากงานก่อนอายุ 60 ปีอย่างแน่นอนถึงแม้จะได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น					
4.	การลาออกจากการทำงานเป็นความต้องการของท่านหลังจากได้เข้าทำงานแล้ว					
5.	ท่านมีโครงการที่จะเปลี่ยนงานใหม่ในอีก 1 – 2 ปีข้างหน้า					
6.	การลาออกจางานมิใช่การแก้ปัญหาที่ดี					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
7.	ท่านคิดว่างานธนาคารเป็นงานที่ดีจริงไม่ กระตือรือร้นในการหางานใหม่					
8.	การลาออกจากการทำงานไม่เคยอยู่ใน ความคิดของท่านเลย					
9.	ในหน่วยงานของท่านมีการลาออกอยู่ เสมอจึงทำให้ท่านคิดจะลาออกจากการ ทำงาน					
10.	ท่านคิดว่าจะลาออกจากการทำงานเพราะ ทำให้ท่านได้ประสบการณ์ที่หลากหลาย มากขึ้น					
11.	ท่านคิดว่าการลาออกจากการทำงานทำ ให้ท่านมีเวลาให้ตัวเองและครอบครัว มากขึ้น					
12.	การลาออกจากการทำงานทำให้ท่านได้ พักผ่อนอย่างที่ต้องการ					
13.	การลาออกจากการทำงานเพื่อไปทำงานที่ ใหม่ทำให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน เพิ่มขึ้น					
14.	ท่านไม่คิดจะลาออกจากการทำงานเพราะ การทำงานธนาคารเป็นเป้าหมายสำคัญ ในชีวิตของท่าน					
15.	ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากการทำงาน อยู่เสมอเมื่อท่านมีโอกาส					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
16.	ท่านคิดว่าการลาออกจากการทำงาน สามารถสร้างโอกาสให้แก่ชีวิตของท่าน ได้ดีกว่าการที่ท่านยังคงทำงานอยู่ใน ธนาคาร					
17.	การลาออกจากการทำงานทำให้ท่านมี โอกาสได้ทำงานแบบใหม่ๆ					
18.	การลาออกจากการทำงานเป็นสิ่งที่ดีที่สุด ถ้าหากท่านไม่สามารถปรับตัวเองให้เข้า กับองค์กรได้					
19.	ท่านไม่เคยคิดลาออกจากการทำงาน เพราะไม่ช่วยทำให้คุณภาพชีวิตของท่าน ดีขึ้น					
20.	การลาออกจากการทำงานถือว่าเป็นความ เสี่ยงต่อความมั่นคงในชีวิต					

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ ก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อพิจารณาว่าจะสามารถยอมรับข้อความแต่ละข้อได้หรือไม่ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากการทดสอบแบบสอบถามปรากฏผลดังนี้

ตารางผนวกที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจในงาน

คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1.	117.8333	159.6609	.4715	.9036
2.	118.1667	162.6954	.3446	.9054
3.	117.8000	159.7517	.4169	.9045
4.	118.2000	157.8897	.4911	.9033
5.	117.9000	155.8862	.5652	.9020
6.	118.0000	154.1379	.6453	.9006
7.	118.6333	156.3092	.5621	.9021
8.	118.4333	153.9052	.6639	.9033
9.	117.8667	161.0161	.4257	.9043
10.	117.7667	158.4609	.5477	.9025
11.	117.8000	165.8897	.1619	.9079
12.	117.8333	161.7299	.3392	.9057
13.	117.6333	159.8264	.6135	.9023
14.	117.6333	161.1368	.4746	.9037
15.	117.6667	164.5747	.2549	.9065
16.	117.9000	157.6103	.6139	.9016

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
17.	118.3000	157.8724	.5826	.9020
18.	117.5667	168.6678	.0276	.9087
19.	117.4333	167.4264	.1336	.9074
20.	117.4333	167.4954	.1281	.9074
21.	117.4333	168.5989	.0550	.9078
22.	117.6667	165.1264	.2777	.9061
23.	117.4333	167.0126	.1100	.9084
24.	118.4333	159.7023	.3581	.9059
25.	118.5667	160.0471	.4023	.9048
26.	118.7000	160.3552	.4029	.9047
27.	118.7000	156.8379	.4972	.9033
28.	118.1000	159.4034	.4556	.9039
29.	118.5000	159.7759	.4368	.9042
30.	118.0000	155.5172	.6446	.9008
31.	117.9000	158.9207	.5044	.9031
32.	118.0667	158.2023	.5839	.9021
33.	118.0333	155.2057	.6624	.9006
34.	118.2333	155.0816	.6688	.9004
35.	118.3000	157.3897	.5713	.9021

ความพึงพอใจในงาน Alpha = .9065

ตารางผนวกที่ 2 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อองค์การ

คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1.	55.0333	52.8609	.6860	.8976
2.	54.8667	53.4299	.7209	.8970
3.	54.9333	54.1333	.5964	.9006
4.	54.7000	53.3207	.6141	.9000
5.	55.0667	52.6851	.5929	.9010
6.	55.7333	56.2713	.3457	.9090
7.	54.8000	54.0966	.6574	.8989
8.	54.4667	53.1540	.6383	.8992
9.	54.6667	54.5057	.5515	.9020
10.	54.4333	56.8747	.4640	.9044
11.	54.5667	55.1506	.5237	.9028
12.	54.4667	54.5333	.5112	.9034
13.	55.6667	54.8506	.6812	.8990
14.	55.5000	56.3966	.4725	.9041
15.	55.4000	55.6966	.5744	.9016
16.	55.3000	54.5621	.6848	.8987
17.	54.8000	52.5793	.5642	.9025

ความผูกพันต่อองค์การ Alpha = .9066

ตารางผนวกที่ 3 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน

คำถาม	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1.	58.9333	88.2023	.8278	.8691
2.	58.9667	88.2402	.7860	.8697
3.	59.1000	92.1621	.4380	.8784
4.	59.0333	84.9299	.7508	.8676
5.	58.9667	90.5851	.4356	.8785
6.	59.7333	93.7195	.2334	.8854
7.	59.1000	96.2310	.1142	.8881
8.	58.7667	87.7023	.4970	.8768
9.	59.5000	90.3966	.5046	.8764
10.	58.7333	87.9954	.6179	.8726
11.	58.4333	86.0471	.5346	.8757
12.	58.6000	87.6966	.5212	.8758
13.	58.9000	93.4034	.4222	.8790
14.	58.6333	86.7920	.6803	.8705
15.	58.8667	85.8437	.6634	.8705
16.	58.8333	88.6264	.6012	.8733
17.	58.4667	92.2575	.4393	.8784
18.	59.3667	97.1368	.0411	.8922
19.	58.6333	89.4126	.5154	.8759
20.	59.0667	89.3747	.4731	.8774

ความคิดเห็นต่อการลาออกจากการทำงาน Alpha = .8822

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

- ชื่อ-นามสกุล : นางสาวประมาภรณ์ ทัพพะรังสี
- วัน เดือน ปีเกิด : 7 กุมภาพันธ์ 2513
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- ประวัติการศึกษา : ครุศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สถานที่ทำงาน : ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่