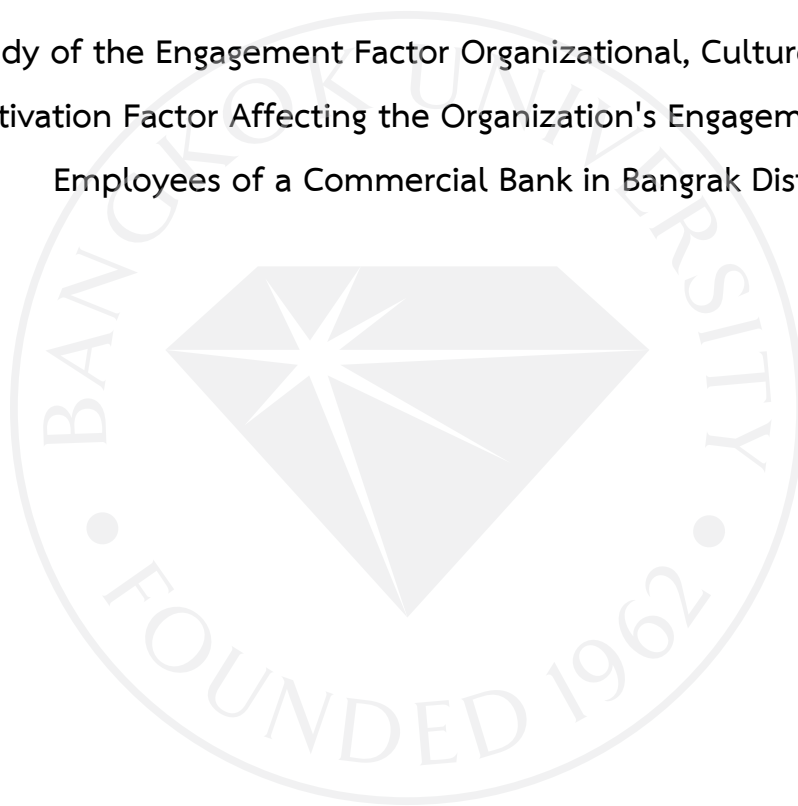


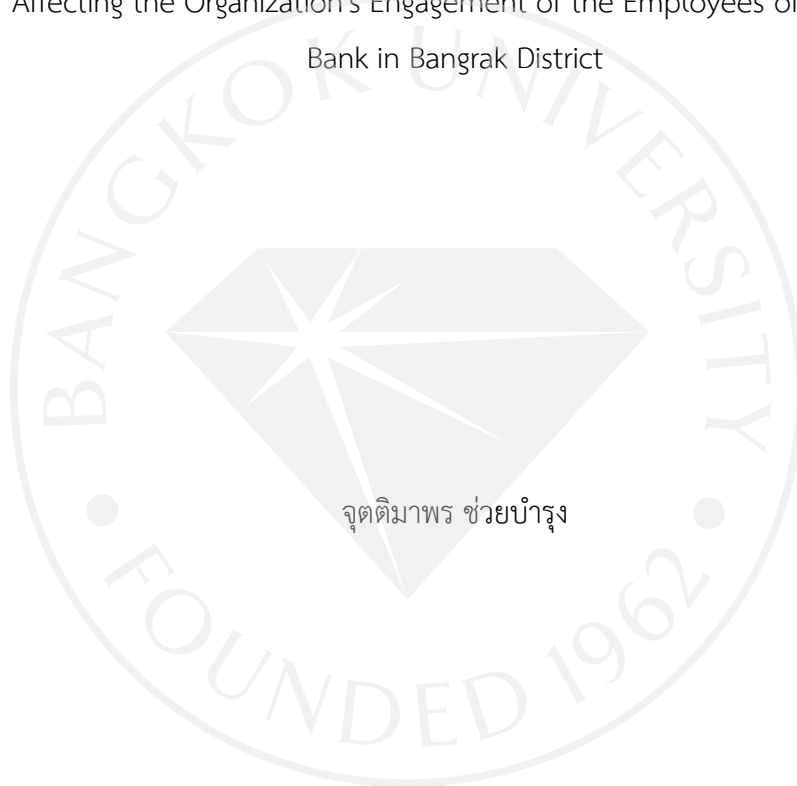
การศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัย
ด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์
เขตบางรัก

A Study of the Engagement Factor Organizational, Culture Factor and
Motivation Factor Affecting the Organization's Engagement of the
Employees of a Commercial Bank in Bangrak District



การศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มี
ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก

A Study of the Engagement Factor Organizational, Culture Factor and Motivation
Factor Affecting the Organization's Engagement of the Employees of a Commercial
Bank in Bangrak District



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2562



©2564

จุตติมาพร ช่วยบำรุง

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้างาน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้าน
แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

ผู้วิจัย จุติมาพร ช่วยบำรุง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 มกราคม 2564

จุตติมาพร ช่วยบำรุง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มี
ผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก (43 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้าน
แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2) เพื่อศึกษา
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ
ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตบางรัก โดยกำหนดขนาดของกลุ่ม
ตัวอย่างด้วยตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ทำการแจก
แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรักโดยการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ
ไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธี Simple Random Sampling จำนวน 400 คน นำมาวิเคราะห์ด้วย
วิธีการทางสถิติ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย
(Simple Regression)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจใน
การทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ เขตบางรักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อหัวหน้า, วัฒนธรรมต่อองค์กร, แรงจูงใจ, ความผูกพันต่อองค์กร

Chuaybamrung, J. M.B.A., April 2020, Graduate School, Bangkok University.

A Study of the Engagement Factors Organizational Culture Factor and Motivation Factors Affecting the Organization's Engagement of the Employees of a Commercial Bank in Bangrak District (43 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

A Study of the Engagement Factors, Organizational culture factor, and motivation factors affecting the organization's engagement of the employees of a commercial bank in Bangrak district aims to study: 1) The factors of engagement with supervisors affecting the organization's engagement. 2) The organizational cultural factors affecting corporate engagement, and 3) The motivation factors affecting organizational engagement of commercial bank employees in Bangrak District. The sample size was determined by Taro Yamane's calculation table at 95% confidence level, tolerance level $\pm 5\%$, thus a sample of 400 people. The sample group was commercial bank employees in Bangrak district, with a non-probability random sampling. The statistics used for data analysis were descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation, and inferential statistics, namely simple regression analysis.

A study found that the factors of engagement with supervisors, organizational culture, work motivation and motivation factors had a statistically significant positive influence on the organizational engagement of the Bangrak commercial bank employees at the level of 0.05.

Keywords: Engagement Factors, Organizational Culture, Motivation, Organization's Engagement

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษาตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

จตุติมาพร ช่วยบำรุง



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัยการ	5
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6 นิยามคำศัพท์	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	8
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันต่อหัวหน้า (ภาวะผู้นำ)	9
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านวัฒนธรรมองค์กร	12
2.4 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจ	13
2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันต่อองค์กร	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	18
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 สมมติฐานการวิจัย	21
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	22
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	23
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	28
5.2 การอภิปรายผล	29
5.3 ข้อเสนอแนะ	32
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	36
ประวัติผู้เขียน	43
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)	20
ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน	23
ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ความผูกพันต่อหัวหน้า	24
ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านวัฒนธรรมองค์กร	24
ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	24
ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	25
ตารางที่ 4.6: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ด้านความผูกพันต่อหัวหน้า	25
ตารางที่ 4.7: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ด้านวัฒนธรรมองค์กร	26
ตารางที่ 4.8: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้าน แรงจูงใจในการทำงาน	26

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่บุคคลได้รับและมีความรู้สึกส่วนตัวบุคคลมีความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและอยู่กับองค์กรอย่างเต็มใจและความมุ่งมั่นที่จะพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถที่จะทำงานให้องค์กร อยู่กับองค์กรด้วยความภาคภูมิใจต่อองค์กร โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนหรือทิ้งองค์กร (อวยพร ประพทธิธรรม, 2537)

ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) การทำให้พนักงานในองค์กรมีจิตใจเหมือนเป็นเจ้าของร่วมและรู้สึกมีส่วนร่วมอยากพัฒนาองค์กรให้องค์กรสูงขึ้น เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร พนักงานทุกคนต้องมีความรู้สึกที่จะทำให้สำเร็จ ดังนั้นการที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เจริญเติบโตและเจริญรุ่งเรือง ส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ และอยากอยู่ร่วมกับองค์กร และมีความผูกพันที่จะอยู่ร่วมกันในระยะยาว ย่อมทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจในและอยากจะอยู่ในองค์กร มีความผูกพันกับองค์กรในระยะยาวผลตอบแทน ทุกคนย่อมทำงานเพื่อนำเอาผลตอบแทน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ ไปใช้จ่ายส่วนตัวของตนเอง การที่พนักงานรู้สึกว่าผลตอบแทน ที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสมต่อผลของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลให้พนักงานยินดีที่จะร่วมงานกับองค์กรในระยะยาวต่อไปในองค์กรกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เพราะพนักงานใช้เวลาในแต่ละวันอยู่ในที่ทำงานเป็นเวลานาน ซึ่งหากที่ทำงานที่อยู่มีบรรยากาศดี เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมดี ให้พนักงานรู้สึกมีความสุข มีผลให้พนักงานพร้อมจะทุ่มเทเวลาที่เป็นเวลาส่วนใหญ่ในการทุ่มเทให้กับงาน พนักงานใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่ในที่ทำงานหากพนักงานได้รับงานไม่กดดันไม่ชอบ ย่อมรู้สึกว่าแต่ละวันทำไปในแต่ละวันนั้นไร้ประโยชน์ แต่การเป็นพนักงานที่ดีนั้น ต้องพร้อมกับความเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ พนักงานที่ไม่พัฒนาเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ พนักงานที่ไม่ยอมขวนขวาย ไม่พัฒนาไม่เรียนรู้สิ่งใหม่ ส่งผลให้องค์กรไม่เกิดการพัฒนา ความผูกพันที่มีต่อองค์กรก็จะน้อยลง ความผูกพันต้องเกิดจากตัวพนักงาน พนักงานอาจรู้สึกมีความผูกพันหรือไม่ผูกพันได้ในบางวัน การประเมินของพนักงานต่อองค์กร เพื่อนำเอาผลที่ได้นำมาปรับปรุงให้แก่องค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักจะอยากแนะนำองค์กรให้คนรอบข้างรู้จัก และพร้อมที่จะสนับสนุนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, ม.ป.ป.)

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรสำคัญของธุรกิจ ที่ต้องมีอยู่ให้มีการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้นำองค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างความผูกพันกับบุคลากรเพื่อรักษาบุคคลที่ดีให้อยู่กับองค์กรตลอดไป การบริหารทรัพยากร

มนุษย์เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญที่ต้องทำให้บุคลากรที่มีอยู่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อให้บรรลุความสำเร็จทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ โดยรวมขององค์กรตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญที่จะบ่งบอกถึงความคงอยู่ หรือการลาออกจากองค์กร และเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าสมาชิกคนไหนมีความผูกพันขององค์กรสูงจะมีความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงานการทำงาน อยากจะอุทิศเวลาทั้งร่างกายและแรงใจให้กับองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความรู้สึกที่จะอยากอยู่กับองค์กร เพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรให้สำเร็จตามแผนที่องค์กรได้วางเป้าหมายไว้ (ภรณ์ มหามนต์, 2529)

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่รวบรวมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจ การชำระและการบริการ การบริหารความเสี่ยง รวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นการดูแลให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีธรรมาภิบาลและบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม ไม่ทำให้เงินฝากของประชาชนเกิดความเสียหาย เงินฝากของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ธนาคารแห่งประเทศไทย มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ดูแลและควบคุม ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ของไทย ธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ สาขาที่เป็นธนาคารต่างประเทศ สำนักงานผู้แทนธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ บริษัทเกี่ยวกับเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ธุรกิจประเภทบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้เห็นความเชื่อมโยงปัญหาข้างต้น ดังนี้

1) ปัญหาด้านความผูกพันต่อหัวหน้า (ภาวะผู้นำ)

การที่บุคคลที่เป็นผู้นำมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลเพื่อการเคลื่อนองค์กรให้ถึงความสำเร็จ โดยมีศิลปะในการปกครองและจูงใจให้ผู้ร่วมงานร่วมใจกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ ปัญหาดังกล่าว ได้มีทฤษฎี แนวคิดของ พรทิพย์ อัยยิมาพันธ์ (2547) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำมีบทบาทที่สำคัญอย่างมาก โดยแบ่งอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ การกำหนดแนวทางหลัก การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผล การมอบหมายอำนาจ การสร้างตัวแบบ Blake & Mouton (1964) ได้เป็นผู้ที่คิดค้นทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และเป็นผู้ชี้ให้เห็นถึงภาวะผู้นำที่ดีที่สุด โดยแบ่งได้เป็น 2 แบบของพฤติกรรมภาวะผู้นำ คือ ผู้นำที่มุ่งเน้นให้ความสนใจเฉพาะที่ผลผลิต (Concern for Production) และผู้นำที่มุ่งเน้นให้ความสนใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Concern for People)

โดยมีงานวิจัยสนับสนุนของ มัทรี บุญเจริญ (2559) ที่ศึกษาวิจัยการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ระพีพรรณ อินทลี (2558) ที่ศึกษาวิจัย การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัยนโยบายการบริหารจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ และนิธิพร ลิ้มประเสริฐ (2557) ที่
ศึกษาวิจัย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสาร
ภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร

2) ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร

เป็นแนวทางที่ถือปฏิบัติกันในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และ
พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ระบบของการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ
เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์การ รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็น
บรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การหนึ่ง
แตกต่างจากองค์การอื่น ๆ หรือหมายถึงโครงสร้างเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี แนวคิด Gordon (1999) กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กร ได้
อธิบายถึงสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีค่านิยม กฎระเบียบวัฒนธรรม ค่านิยม ที่บุคคลที่เป็นสมาชิกใน
องค์กรอยู่ร่วมกันที่ปฏิบัติร่วมกันแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็น
ทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม Moorhead & Griffin (1998) กล่าวว่า การแสดงให้เห็นถึง
ค่านิยม ความรู้ ความคิด ศิลธรรม ประเพณี เทคโนโลยีรวมถึงสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น ความเชื่อ ความศรัทธา
ต่อองค์กรที่มีร่วมกันกับเพื่อนร่วมองค์กร และทั้งแสดงให้เห็นถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ

โดยมีงานวิจัยสนับสนุนของ กันต์สุตา โกญจนานา (2558) ศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์กร
กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สุลีวัลย์ หิมาเรตร (2559) ศึกษาวิจัยความ
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความ
ผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร และพิมพ์พิมล สารหงษ์ (2558)
ศึกษาวิจัยการศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ และความไว้วางใจในองค์กรส่งผล
ต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร: กรณีศึกษาของบริษัท สยามมัลติ-เซอร์วิส จำกัด

3) ปัญหาด้านแรงจูงใจ

ปัญหาของแรงจูงใจมาจากหลายสาเหตุ เนื่องมาจากความต้องการ สิ่งล่อใจ ขณะที่
จิตใจและสมองมีการตื่นตัวภายใต้จิตใจของบุคคล อาจเป็นสิ่งที่บุคคลมีความคาดหวัง หรืออาจเป็น
แรงจูงใจที่ไม่ต้องไตร่ตรอง เป็นผลจากความเครียด ซึ่งในบางครั้งบุคคลก็ไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งการจูงใจส่งผลให้
เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลไม่มีความแน่นอนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพราะพฤติกรรมของบุคคล
มีความซับซ้อน ในแรงจูงใจหนึ่งอย่างอาจแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล หรือ
พฤติกรรมที่แสดงออกเหมือนกันแต่แรงจูงใจต่างกันไม่มีความแน่นอนในแรงจูงใจ เนื่องจากสังคมที่
ต่างกันมักทำให้เกิดแรงจูงใจต่างกัน

Maslow (1954) ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลายสมมติฐานดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการการยกย่อง ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต พูลสุข สังข์รุ่ง (2550) กล่าวถึงการจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุตามเป้าหมายหรือเงื่อนไข

โดยมีงานวิจัยสนับสนุนของ พรทิพย์ ทิพมาสน์ (2559) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก วัชร วีรอนันต์กุล (2558) ศึกษาวิจัยการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และ จุฑาธิป วีระมโนกุล (2557) การศึกษาเรื่องแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พี.วาย.ฟู้ดส์ จำกัด

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึง สามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตบางรัก

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

1.3 ขอบเขตของการวิจัยการ

กำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อ ดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยประเภทสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มโดยจะทำการสุ่มตัวอย่างในวันที่ 26 สิงหาคม 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2562 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า
- 2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กร
- 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์

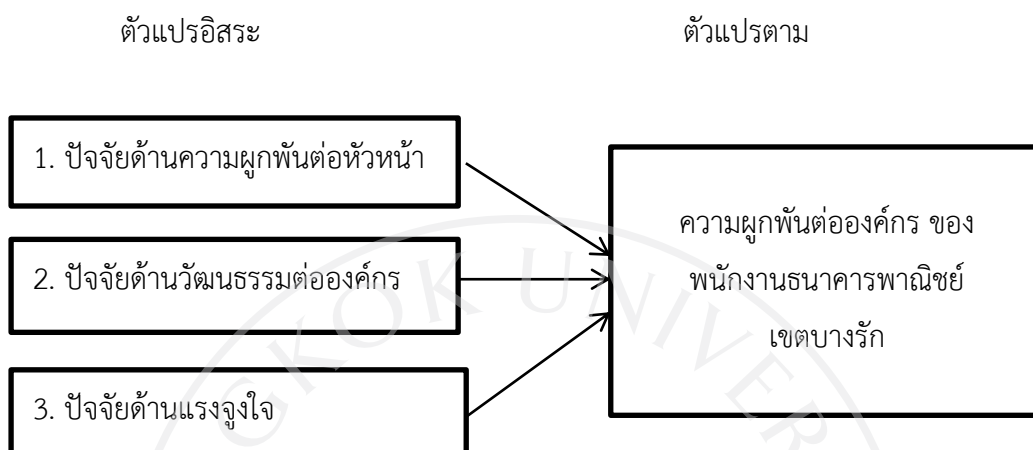
ในเขตบางรัก

1.3.4 กำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรปัจจัยด้านแรงจูงใจ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1.1 อิทธิพลปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

1.5.1.2 อิทธิพลปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

1.5.1.3 อิทธิพลปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์แต่ละข้อแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปสถิติที่ใช้เป็นค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อหัวหน้างาน วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันองค์กร สถิติที่ใช้เป็น ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ทดสอบอิทธิพลต่อหัวหน้างานวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันองค์กร สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และถดถอยพหุ

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัย มีดังนี้

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการในธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

ภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้นำ ทำให้กลุ่มสำเร็จ ภาวะผู้นำ เป็นศิลปะในการทำงานของบุคคลมีอิทธิพลมีการจูงใจคนอื่นให้ร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ

หัวหน้า หมายถึง จะมองที่การพัฒนาคนเป็นหลัก ชอบรับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้ลูกทีมแสดงฝีมือ ให้ความสำคัญกับความรู้สึกลูกทีมไม่น้อยไปกว่าผลลัพธ์ของงาน และมองว่าเป้าหมายจะสำเร็จได้ ต้องเกิดจากการร่วมมือของทุกคนในทีม

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วัฒนธรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มภายในแต่ละองค์กร โดยสิ่งที่นับว่าเป็น วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ได้แก่ ค่านิยม แนวคิด แนวทาง หรือวิธีปฏิบัติที่เกิดขึ้นภายในแต่ละองค์กร ทำให้วัฒนธรรมองค์กรจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เราพยายามทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ได้ความสำเร็จที่ต้องการ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกดีต่อองค์กร มีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยคาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนด้านความผูกพันต่อหัวหน้างานเพื่อนำไปพัฒนาเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรเพื่อความยั่งยืน

1.7.2 ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยคาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนด้านกลยุทธ์ด้านวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้างค่านิยมที่ดีให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

1.7.3 ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยคาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในวางแผนด้านกลยุทธ์เกี่ยวกับแรงจูงใจที่สามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรักสามารถอธิบายได้ตามรายการ ดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันต่อหัวหน้า (ภาวะผู้นำ)
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านวัฒนธรรมต่อองค์กร
- 2.4 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจ
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมเงินทุนและจัดสรรเงินทุนให้คนหรือกลุ่มบุคคล การชำระและบริการ การแนะนำการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นการดูแลให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีธรรมาภิบาลและบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม ไม่ทำให้เงินฝากของประชาชนเกิดความเสียหาย เงินฝากของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงินภายใต้อำนาจตาม โดยสถาบันการเงินที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยดูแลและควบคุม ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ สาขาของธนาคารต่างประเทศ สำนักงานผู้แทนธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลังให้ตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตในการกำกับการทำงานของบริษัทข้อมูลเครดิต

ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินนโยบายและกำกับดูแลสถาบันการเงินภายใต้กรอบหลักการ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) มีหน้าที่กำกับดูแลด้านความมั่นคงของสถาบันการเงินเพื่อให้สถาบันการเงินมีความมั่นคง ดูแลด้านการบริหารความเสี่ยง ให้มีเงินกองทุนที่สำรองไว้เพียงพอเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกิจการของธนาคาร โดยมีหลักการการบริหารเกี่ยวกับด้าน

เครดิต ที่เกี่ยวกับสภาพคล่องด้านการปฏิบัติการตลาด รวมถึงการใช้เกณฑ์กำกับดูแลของสถาบันการเงิน

2) ส่งเสริมให้สถาบันการเงินประกอบกิจการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดูแลให้การแข่งขันกันของสถาบันการเงินอยู่ในระดับที่เหมาะสมและกำกับให้อยู่ในขอบเขตการประกอบธุรกิจ พัฒนาระบบสถาบันการเงิน การให้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจ

3) ดูแลให้สถาบันการเงินมีธรรมาภิบาลที่ดี ดูแลกรรมการ ผู้บริหาร รวมถึงพนักงานของสถาบันการเงินให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เน้นเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยมีธรรมาภิบาลที่ดี โดยมีการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส

4) ดูแลให้สถาบันการเงินมีความเป็นธรรมต่อลูกค้าไม่เอียงเอียงและเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสต่อลูกค้า โดยมีเกณฑ์ด้าน Market Conduct ในการกำกับดูแลกิจการของสถาบันการเงิน และดูแลให้สถาบันการเงินให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและมีความเป็นธรรมต่อลูกค้า และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยมุ่งกำกับคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคใน 4 เรื่อง ได้แก่ สิทธิที่ลูกค้าจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง มีสิทธิที่จะเลือกผลิตภัณฑ์ตามที่พึงพอใจอย่างอิสระ มีสิทธิที่จะร้องเรียนในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และสิทธิที่จะได้รับค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย

5) กำกับสถาบันการเงินเพื่อดูแลระบบเศรษฐกิจ (Macro Prudential) โดยใช้เกณฑ์การกำกับสถาบันการเงินเป็นเครื่องมือในการดูแลความไม่สมดุลทางเศรษฐกิจ เพื่อดูแลการก่อหนี้ภาคครัวเรือน

จากปัญหาในปัจจุบันที่พนักงานธนาคารมีการเปลี่ยนงานโยกย้ายองค์กร ด้วยหลายปัจจัยสาเหตุ ที่มีส่งผลต่อการตัดสินใจในการที่จะอยู่ในองค์กรนั้น ต้องมีหลายเหตุผลที่ทำให้พนักงานปฏิบัติการจะอยู่ร่วมงานกับองค์กรได้อย่างยั่งยืน การที่พนักงานรักและมีความผูกพันกับองค์กร นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์กร เพราะแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นใส่ใจดูแลพนักงานทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันต่อหัวหน้า (ภาวะผู้นำ)

พรทิพย์ อัยยิมานันท์ (2547) กล่าวว่า ภาวะผู้นำมีบทบาทที่สำคัญอย่างมาก โดยแบ่งออกเป็น 4 ประการ ได้แก่

1) การกำหนดแนวทางหลัก (Path Finding) ผู้นำควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายและแนวความคิดที่ชัดเจน บทบาทดังกล่าวจะช่วยให้ผู้นำสร้างแผนงานแม่แบบ (Blueprint of Action) ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานก่อนการลงมือทำตามแบบแผนที่วางไว้ ไม่เพียงต้องรู้ถึงวิธีการดำเนินและเป้าหมายเท่านั้น แต่ผู้นำต้องได้รับการสนับสนุนที่ดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มุ่งมั่นในงานปฏิบัติให้สำเร็จ

ตามเป้าหมาย ผู้นำต้องมีความรู้ความสามารถที่จะนำให้พนักงานร่วมกันในการทำตามพันธกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision) และสื่อสารอย่างชัดเจนถึงความแตกต่างและผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากความสำเร็จในอนาคต อีกทั้งยังสามารถทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและรู้สึกตื่นเต้นกับทิศทางใหม่นี้ด้วย

2) การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Aligning) การสร้างระบบการทำงานที่ดีให้เกิดประสิทธิภาพ หรือการกระทำให้ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร คือ การลงมือปฏิบัติการวางแผนที่กำหนดเป็นขั้นตอนที่กระทำอันดับแรก ทุกระดับชั้นของบุคลากรต้องมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเพราะจะส่งผลงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ผลงานที่ออกมาบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ในสถานะของผู้นำต้องเปลี่ยนแปลงการทำงาน กระบวนการทำงานและโครงสร้างองค์การให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์การที่ได้วางไว้แล้ว

3) การมอบอำนาจ (Empowering) หากผู้มีอำนาจได้มีการมอบหมายกระจายอำนาจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความไว้วางใจจากหัวหน้าไว้วางใจซึ่งกันและกันทั้งหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการสื่อสารกันในที่ทำงานการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเกิดผลลัพธ์ใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ จากสมาชิกแต่ละคน เพื่อแบ่งปันความคิด เพื่อเกิดอิสระทางความคิดเกิดความคิดที่สร้างสรรค์ และแสดงศักยภาพของแต่ละคนออกมา เพื่อช่วยพัฒนาองค์การ การแสดงออกช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นในองค์การ

4) การสร้างตัวแบบ (Modeling) หลักสำคัญของการเป็นผู้นำ ผู้นำต้องมีความน่าเชื่อถือเพราะนอกจากความเชี่ยวชาญการบริหารงานแล้วยังต้องมีความเป็นผู้นำที่ดี ต้องมีทั้งความรู้ความเชี่ยวชาญความสามารถและความเป็นผู้นำ เพราะหากเป็นผู้นำที่ไม่มีความสามารถ ก็ไม่อาจเป็นผู้นำที่สมบูรณ์และเหมาะสมได้

Blake & Mouton (1964) ได้เป็นผู้ที่คิดค้นทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำและเป็นผู้คิดตาข่ายการ ได้ชี้ให้เห็นถึงภาวะผู้นำที่ดีที่สุด โดยแบ่งได้เป็น 2 แบบของพฤติกรรมภาวะผู้นำ คือ ผู้นำที่มุ่งเน้นให้ความสนใจเฉพาะที่ผลผลิต (Concern for Production) และผู้นำที่มุ่งเน้นให้ความสนใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Concern for People)

ในการศึกษาแบบตาข่ายการจัดการนี้ ได้มุ่งเน้นไปที่ว่าผู้นำมีพฤติกรรมอย่างไร ในการมุ่งให้ความสนใจการผลิตและมุ่งสนใจคนผลิต

1) มุ่งสนใจการผลิต (Concern for Production) มีความหมายถึงการที่ผู้นำสนใจในสิ่งต่าง ๆ เช่น คุณภาพของการตัดสินใจเลือกนโยบาย วิธีการและกระบวนการผลิต การให้ทีมงานวิจัยเกี่ยวกับการผลิต คุณภาพของการบริการ งานที่มีประสิทธิภาพ และปริมาณของผลผลิต

2) มุ่งสนใจคนผลิต (Concern for People) คือ การที่ผู้นำทำให้ผู้ตามเต็มใจยอมรับในเป้าหมายของงาน ผู้นำยอมรับและยกย่องในเกียรติของลูกน้อง ศรัทธาในความรับผิดชอบระหว่าง

ลูกน้องกับตนเอง จัดสภาพการทำงานที่ดีให้ และพยายามสร้างความพอใจในการมีความสัมพันธ์ ซึ่งคงต้องศึกษาไปถึงปัจจัยสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเป็นสาเหตุให้ผู้นำต้องมีแบบนั้น ๆ เช่น ลักษณะของผู้นำ ผู้ตาม ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นต้น

งานวิจัยสนับสนุนของ มัทรี บุญเจริญ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร โดยศึกษาจากพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยในการวิจัยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงาน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 1-3 ปี ปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ด้านแบบมุ่งเน้นงาน และ ผู้นำแบบมุ่งเน้นสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลมีผลต่อความเชื่อมั่นของพนักงานในองค์กร

ระพีพรรณ อินทลี (2558) ที่ศึกษาวิจัย ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัยนโยบายการบริหารจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัยด้านนโยบายการบริหารจัดการ ที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 1-3 ปี ปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ด้านแบบมุ่งเน้นงาน และผู้นำแบบมุ่งเน้นสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่ทำงานในระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

นิธิพร ลิ้มประเสริฐ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อผลลัพธ์ของการดำเนินงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ โดยเลือกผู้ตอบที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แจกแบบสอบถามผ่าน Website ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-31 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 1-3 ปี ปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ด้านแบบมุ่งเน้นงาน และผู้นำแบบมุ่งเน้นสัมพันธ์ มี

อิทธิพลต่อความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านวัฒนธรรมองค์กร

Gordon (1999) กล่าวว่าวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เกิดขึ้น รวมถึงสมมติฐาน ความเชื่อ ค่านิยมที่บุคคลในองค์กร ปฏิบัติร่วมกันและนำไปเป็นแนวทางการทำงานไปในทางเดียวกันกับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม

Moorhead & Griffin (1998) กล่าวว่า การแสดงให้เห็นถึงค่านิยม ความรู้ ความคิด ศีลธรรม ประเพณี เทคโนโลยีรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลสร้างขึ้น ความเชื่อถือความไว้วางใจที่จะทำกิจกรรมร่วมกันกับคนในองค์กรนั้น เพื่อแสดงถึงความเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่ดี

งานวิจัยสนับสนุนของ กันต์สุตา โกญจนานา (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงาน ที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างการสำรวจ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ยเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งได้มีการกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างไว้ที่ จำนวน 300 คน คน ซึ่งทำให้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-45,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 1-3 ปี ผลการวิเคราะห์ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ในกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี ประเทศไทย (จำกัด)

สุลีวัลย์ หมีแตร (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มีการกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างไว้ที่ จำนวน 230 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ส่วนใหญ่ทำงานน้อยกว่า 5 ปีระดับความคิดเห็นโดยรวม เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ และวัฒนธรรมองค์กร ที่

ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

พิมพ์พิมล สารหงษ์ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยการศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ และความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร: กรณีศึกษาของบริษัท สยามมัลติ-เซอร์วิส จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ และความไว้วางใจ ในองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานบริษัท สยามมัลติ-เซอร์วิส จำกัด โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 40-59 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,001 บาท ต่อเดือน และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 4-5 ปี ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร พิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

2.4 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจ

Maslow (1954) ได้มีการอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ที่มีลำดับขั้นจากต่ำไปสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลจำนวนมาก และแพร่หลายในการนำไปใช้ พฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

มนุษย์มักมีความต้องการอยู่เสมออย่างไม่มีที่สิ้นสุด และสิ่งที่ต้องการมักจะเป็นสิ่งที่รู้สึกขาดอยู่เสมอหากต้องการสิ่งใด สิ่งที่เขาขาดนั้นจะได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ เมื่อได้รับแล้วก็จะมีสิ่งที่ต้องการขั้นต่อไป และจะต้องหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนองความต้องการไปเรื่อย ๆ แต่สิ่งที่ต้องการจะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ซึ่งทำให้ได้มาซึ่งจะไล่ระดับจากความต้องการต่ำไปยังสิ่งที่สูงสุด มีการตอบสนองทันที 5 ขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

1) ต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งเป็นความต้องการ ด้านอาหาร เสื้อผ้า ความต้องการด้านปัจจัย 4 ความต้องการการมีชีวิตรอดในสังคม

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นของความ ต้องการที่มนุษย์ต้องการต้องการอาชีพที่มั่นคง ที่อยู่ที่ปลอดภัย

3) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านการได้รับการยอมรับจากสังคมและองค์กร การได้รับความรักความเข้าใจ เพื่อการอยู่ร่วมกันการมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งและได้รับความรัก

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่อง ความเคารพนับถือ จากสังคม ความต้องการให้ได้การเคารพนับถือ ความมีศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่มีชื่อเสียงทางสังคม

5) ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ให้ได้มาซึ่งความเคารพยกย่อง ความมีชื่อเสียงที่เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปหรือเป็นคนที่มีชื่อเสียง

พลสุข สังข์รุ่ง (2550) กล่าวถึงการจูงใจ (Motivation) หมายถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มักแสดงออกมา ซึ่งความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเป็นแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ได้ตามสิ่งที่ต้องการคาดหวังว่าจะได้มาการกระตือรือร้น เพื่อให้ได้สิ่งล่อใจ การต้องผัดหวังเพื่อเป็นแรงผลักดันให้แสดงการกระทำเพื่อบรรลุจุดหมายไว้ตามต้องการ

งานวิจัยสนับสนุนของ พรทิพย์ ทิพมาสน์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ซึ่งมีวัตถุประสงค์การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศกโดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านอโศกโดยมีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 5-10 ปี ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านอโศก กรุงเทพมหานครสำหรับผลการพิจารณา เกี่ยวกับความเครียดตามตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

วัชร วรรณันต์กุล (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานกรณีสึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวันกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานเป็นเวลามากกว่า 7 ปี พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จุฑาธิป วีระมโนกุล (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษา บริษัท พี.วาย.ฟู้ดส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท พี.วาย.ฟู้ดส์ จำกัด เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ศึกษาแรงจูงใจ ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นพนักงานบริษัท พี.วาย.ฟู้ดส์ จำกัด ผู้วิจัยจะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 5-15 ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อแรงจูงใจทั้งหมด ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุก ๆ ด้านของแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันต่อองค์กร

Porter (1990) ได้ให้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง

- 1) ความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่จะนำพาให้บุคคลประสบความสำเร็จเป็นตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นการที่บุคคลปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรโดยปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร เมื่อบุคคลได้เห็นถึงค่านิยมและยอมรับได้ในค่านิยมขององค์กรได้ แสดงให้เห็นด้วยและยอมรับที่ปฏิบัติตามจุดมุ่งหมายขององค์กรบุคคลจะสามารถรับรู้ได้ต่อองค์กร ในทางที่ดีทำให้รู้สึกดีและมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และจะทำให้รู้สึกว่าคุณคนนั้น ๆ มุ่งสู่ความสำเร็จได้ และทำให้บุคคลนั้นบรรลุตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการทำงาน
- 2) เต็มใจทุ่มเทในความพยายามเพื่อการปฏิบัติงานให้องค์กร เป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นเพื่อปฏิบัติงานให้องค์กรเป็นการแสดงความมุ่งมั่นตั้งใจเต็มที่ ที่จะปฏิบัติงานให้องค์กร ทุ่มเทร่างกาย และกำลังสมองในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ลดละความตั้งใจ เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร ทำให้สำเร็จ ไม่ว่าจะเกิดปัญหาใด ๆ ก็จะสามารถแก้ไขและทำให้สำเร็จ
- 3) ความปรารถนารักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การแสดงออกที่มีต่อองค์กร ที่มีความจงรักภักดีความซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์กร ทำงานต่อเนื่อง ณ องค์กรเดิมโดยไม่ย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานโดยพยายามที่จะรักษาบุคคลไม่ให้ย้ายองค์กร หรือไม่เต็มใจในการปฏิบัติงานหรือแสดงอาการที่จะอยากลาออกไม่เต็มใจทำงาน ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ยาวนาน เพื่อบรรลุเป้าหมายไม่คิดลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจที่ดี หรือสภาวะที่แย่มากจากสาเหตุใด ๆ ก็ตามก็จะยังคงมีจิตใจที่อยู่ร่วมในองค์กร

Kanter (1968) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและใจรักภักดีแก่สังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยสนับสนุนของ สุภิญญา จันทรมณี (2557) ศึกษาวิจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้ศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด กลุ่มประชากร มีจำนวน 3,800 คน ซึ่งได้ข้อมูลส่วนนี้จากฝ่ายบุคคลของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำปริญญาตรี และมีอายุการทำงานเวลาน้อยกว่า 5 ปี พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความเต็มใจ และด้านความปรารถนา

สุดารัตน์ ครุทสิก (2558) ศึกษาวิจัยปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี

สุรีย์พร บุญโชคเจริญศรี (2557) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ศึกษาถึงปัจจัยลักษณะงาน ศึกษาถึงปัจจัยผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่แหล่งเศรษฐกิจ แหล่งชุมชน มีประชากรหนาแน่น มีสถานที่ประกอบการหรือบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอยู่จำนวนมาก ซึ่งได้ขนาดของ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 3-5 ปี ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านความผูกพันองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล และข้อมูลระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตบางรัก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียด ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ โดยมีระดับการวัด ดังนี้

- 1) เพศ วัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ วัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับการศึกษา วัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 5) รายได้ วัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อหัวหน้า โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale)

สำหรับการวัดความคิดเห็นมีระดับการวัด ดังนี้

- 1) มีความเห็นด้วยน้อยมาก มีผลของคะแนนเท่ากับ 1
- 2) มีความเห็นด้วยน้อย มีผลของคะแนนเท่ากับ 2
- 3) มีความเห็นด้วยปานกลาง มีผลของคะแนนเท่ากับ 3

- 4) มีความเห็นด้วยมาก มีผลของคะแนนเท่ากับ 4
 5) มีความเห็นด้วยมากที่สุด มีผลของคะแนนเท่ากับ 5
 สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21–5.00	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
3.41–4.20	มีความเห็นด้วยมาก
2.61–3.40	มีความเห็นด้วยปานกลาง
1.81–2.60	มีความเห็นด้วยน้อย
1.00–1.80	มีความเห็นด้วยน้อยมาก

3.1.1.3 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) สำหรับการวัดความคิดเห็นมีระดับการวัด ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1) มีความเห็นด้วยน้อยมาก | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 1 |
| 2) มีความเห็นด้วยน้อย | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 2 |
| 3) มีความเห็นด้วยปานกลาง | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 3 |
| 4) มีความเห็นด้วยมาก | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 4 |
| 5) มีความเห็นด้วยมากที่สุด | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21–5.00	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
3.41–4.20	มีความเห็นด้วยมาก
2.61–3.40	มีความเห็นด้วยปานกลาง
1.81–2.60	มีความเห็นด้วยน้อย
1.00–1.80	มีความเห็นด้วยน้อยมาก

3.1.1.4 ข้อมูลด้านด้านแรงจูงใจโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) สำหรับการวัดความคิดเห็นมีระดับการวัด ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1) มีความเห็นด้วยน้อยมาก | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 1 |
| 2) มีความเห็นด้วยน้อย | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 2 |
| 3) มีความเห็นด้วยปานกลาง | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 3 |
| 4) มีความเห็นด้วยมาก | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 4 |
| 5) มีความเห็นด้วยมากที่สุด | มีผลของค่าคะแนนเท่ากับ 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21–5.00	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
3.41–4.20	มีความเห็นด้วยมาก
2.61–3.40	มีความเห็นด้วยปานกลาง
1.81–2.60	มีความเห็นด้วยน้อย
1.00–1.80	มีความเห็นด้วยน้อยมาก

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.756 โดยมีข้อมูลของค่าความเชื่อมั่นในแต่ละปัจจัย ดังนี้

ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ความเชื่อมั่น
ความผูกพันต่อหัวหน้า	10	0.563
วัฒนธรรมองค์กร	10	0.864
แรงจูงใจในการทำงาน	10	0.893
ความผูกพันต่อองค์กร	10	0.808
รวม	40	3.128

หลังจากนั้นได้แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรักโดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ณ เขตบางรัก ทั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2562 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตบางรัก เพื่อทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมถึงหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตบางรัก

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก มีสมมติฐาน ดังนี้

3.4.1 อิทธิพลปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

3.4.2 อิทธิพลปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

3.4.3 อิทธิพลปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยาย ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ข้อมูล 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้เป็นค่าจำนวนและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจสถิติที่ใช้ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ย

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ทดสอบปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีต่อผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก สามารถอธิบายผลวิจัยได้ ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	248	62.0
ช่วงอายุ 26-30 ปี	171	42.8
การศึกษาปริญญาตรี	377	94.3
ระยะเวลาระหว่าง 4-6 ปี ที่ปฏิบัติงานในองค์กร	164	41.0
รายได้ 20,001-30,000 บาท/เดือน	167	41.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร 4-6 ปี มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความเห็น
ความผูกพันต่อหัวหน้า	3.74	0.939	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.939

ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความเห็น
วัฒนธรรมองค์การ	3.80	0.841	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.841

ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความเห็น
แรงจูงใจในการทำงาน	3.67	0.765	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความเห็น
ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	3.89	0.610	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตบางรัก จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ด้านความผูกพันต่อหัวหน้า

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-value)
ความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.29	6.083	0.00*

$R^2 = 0.85$ F -Value = 36.998 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก ที่ร้อยละ 29

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตบางรัก จะใช้สถิติทดสอบหา

ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

สมมุติฐาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-value)
วัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.35	7.335	0.00*

$R^2=0.12$ F-Value =53.81 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตบางรัก ที่ร้อยละ 35

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8: แสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

สมมุติฐาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-value)
ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	0.57	13.796	0.00*

$R^2=0.324$ F-Value =190.34 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก ที่ร้อยละ 57



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทสรุปการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

5.1 สรุปผล

ผลการศึกษาสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

5.1.1 สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38 มีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.80 และน้อยที่สุด 21-25 ปี คือ คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.30 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 5.70 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.80

5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก สรุปได้ว่า

ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$)

ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$)

ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก ($\bar{X}=3.67$)

ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$)

5.1.3 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตบางรัก ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 29 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

5.1.4 สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตบางรัก ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 35 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรดี ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

5.1.5 สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในเขตบางรัก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 57 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐาน ดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

ผลการวิจัย พบว่า ด้านความผูกพันต่อหัวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ พรทิพย์ อัยยิมานันท์ (2547) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำมีบทบาทที่สำคัญอย่างมาก โดยแบ่งอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ การกำหนดแนวทางหลัก การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผล การมอบหมายอำนาจ การสร้างตัวแบบและ Blake & Mouton (1964) กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่ดีมีปัจจัย 2 อย่าง คือ คน (People) และผลผลิต (Product) โดยกำหนดคุณภาพและลักษณะสัมพันธภาพของคนเป็น 1-9 และกำหนดผลผลิตเป็น 1-9 เช่นกัน และสรุปว่า ถ้าคนมีคุณภาพสูงจะส่งผลให้ผลผลิตมีปริมาณและคุณภาพสูงตามไปด้วย เรียกรูปแบบนี้ว่า Nine-Nine Style (9, 9 Style) ซึ่งรูปแบบของการบริหารแบบตาข่ายนี้ จะแบ่งลักษณะเด่น ๆ ของผู้นำไว้ 5 แบบ คือ แบบมุ่งงานเป็นหลัก แบบมุ่งคนเป็นหลัก แบบมุ่งงานตำมมุ่งคนต่ำ แบบทางสายกลาง และแบบทำงานเป็นทีม

งานวิจัยสนับสนุนของ มัทรี บุญเจริญ (2559) ที่ศึกษาวิจัยการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร โดยศึกษาจากพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ระพีพรรณ อินทลี (2558) ที่ศึกษาวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัยนโยบายการบริหารจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถของหัวหน้างาน และปัจจัย

ด้านนโยบายการบริหารจัดการ ที่มีต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ และ นิธิพร ลิ้มประเสริฐ (2557) ที่ศึกษาวิจัย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก

ผลการวิจัย พบว่า ด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ Gordon (1999) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งที่อยู่ภายในสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมกัน และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม (Moorhead & Griffin, 1998) การแสดงให้เห็นถึงค่านิยม ความรู้ ความคิด ศีลธรรม ประเพณี เทคโนโลยีตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ความเชื่อถือศรัทธาร่วมกันของบรรดาสมาชิกภายในองค์กรนั้น ๆ และทั้งแสดงให้เห็นถึงสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ปรัชญา ตำนาน นิยาย เรื่องราว และภาษาพิเศษ ฯลฯ สอดคล้องกับงานวิจัยสนับสนุนของ กันต์สุตา โภญจนาท (2558) ศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์การวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท หัวเว่ยเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สุลีวัลย์ หมีแรตต์ (2559) ศึกษาวิจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร พิมพ์พิมล สาระหงษ์ (2558) ศึกษาวิจัย การศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ และความไว้วางใจในองค์กร ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร: กรณีศึกษาของบริษัท สยามมัลติ-เซอร์วิส จำกัด มี

วัตถุประสงค์การวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ และความไว้วางใจ ในองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พนักงาน บริษัท สยามมัลติเซอร์วิส จำกัด การศึกษาพบว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก

ผลการวิจัย พบว่า ด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ พูลสุข สังข์รุ่ง (2550) กล่าวถึงการจูงใจ (Motivation) หมายถึงการที่บุคคล แสดงออก ซึ่งความต้องการในการกระทำให้สิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือ เื่อินไขที่ต้องการ Maslow (1954) ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลายสมมุติฐานดังกล่าวมีความ เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางด้านความ ปลอดภัยความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการการยกย่อง ความต้องการประสบความสำเร็จ สูงสุดในชีวิต

งานวิจัยสนับสนุนของ พรทิพย์ ทิพมาส (2559) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้าน ความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออก จากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก มีวัตถุประสงค์การศึกษาปัจจัยด้าน ความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออก จากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

วัชร วรรณันต์กุล (2558) ศึกษาวิจัยการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชาแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการย่าน ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร อโศก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน

จุฑาธิป วีระมโนกุล (2557) การศึกษาเรื่องแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พี.วาย. ฟู้ดส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ ศึกษาระดับความผูกพันของพนักงาน บริษัท พี.วาย. ฟู้ดส์ จำกัด เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัย ส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ศึกษาแรงจูงใจ ศึกษาสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร การศึกษา พบว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

ในด้านความผูกพันต่อหัวหน้างานมีความสำคัญมาก เพื่อเป็นการพัฒนาให้หัวหน้าและลูกน้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทาวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้ ควรมีการศึกษาและวิจัย หาแนวทางที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตบางรัก อื่น ๆ เพิ่มเติม ปัจจัยสภาพแวดล้อม ทัศนคติ ซึ่งจะมีส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตบางรัก ที่แตกต่างรวมไปถึงด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- กันต์สุดา โกญจนาท. (2558). วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฑาธิป วีระมโนกุล. (2557). การศึกษาเรื่องแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พี.วาย.ฟู้ดส์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิธิพร ลิ้มประเสริฐ. (2557). ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรทิพย์ ทิพมาสน์. (2559). การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพัน ต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรทิพย์ อัยยิมาพันธ์. (2547). ภาวะผู้นำ: การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: โอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล.
- พิมพ์พิมล สารหงษ์. (2558). การศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร บทบาทความเป็นผู้นำ และความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร: กรณีศึกษาของบริษัท สยามมัลติ-เซอร์วิส จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (ม.ป.ป.). ความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement). สืบค้นจาก <https://www.impressionconsult.com/web/articles/226-employee-engagement.html>.
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). ปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ภรณ์ มหามนต์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มัทรี บุญเจริญ. (2559). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ระพีพรรณ อินทลี. (2558). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถของหัวหน้างาน และ ปัจจัยนโยบายการบริหารจัดการที่มีต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- วัชร วรรณนันทกุล. (2558). การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุดารัตน์ ครุฑเล็ก. (2558). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรีย์พร บุญโชคเจริญศรี. (2557). การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และ ผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสี ลม กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุลิวัลย์ หมิแรตร. (2559). ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ และ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อวยพร ประพฤทธิธรรม. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรใน วิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Blake, R., & Mouton, J. (1964). *The managerial grid: The key to leadership excellence*. Houston, TX: Gulf.
- Gordon, J. R. (1999). *Management and organization*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499–517.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Moorhead, H., & Griffin, F. (1998). *Organizational behavior* (5th ed. New York: Houghton Mifflin.
- Porter, M. E. (1990). *The competitive advantage of nations*. New York: Free.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.







แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตบางรัก

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตสาทร

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ 21-25 ปี 2. ☐ 26-30 ปี 3. ☐ 31-35 ปี
4. ☐ 36-40 ปี 5. ☐ 41ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ☐ ปริญญาตรี 2. ☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในองค์กร

1. ☐ น้อยกว่า 1 ปี 2. ☐ 1-3 ปี 3. ☐ 4-6 ปี
4. ☐ 7-9 ปี 5. ☐ 10 ปีขึ้นไป

5. รายได้ที่ได้รับต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2. ☐ 15,001 บาท–20,000 บาท
 3. ☐ 20,001 บาท–30,000 บาท 4. ☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า

คำชี้แจง: ปัจจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้าต่อไปนี้ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 มากน้อยเพียงใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความผูกพันต่อหัวหน้า	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยมาก 1
1. หัวหน้างานมีความรู้และ ความสามารถในการบริหารงาน					
2. หัวหน้างานเข้าใจและยอมรับฟัง ความคิดเห็นของท่าน					
3. หัวหน้างานให้ความเป็นธรรมต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกัน					
4. หัวหน้าของท่านมีความเป็นผู้นำที่ดี					
5. หัวหน้าของท่านใช้เหตุผลในการ ตัดสินใจปัญหา					
6. หัวหน้างานมักตำหนิต่อหน้าคนหมู่มาก					
7. หัวหน้าของท่านให้ความเป็นธรรมต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกัน					
8. หัวหน้าสามารถทำให้ท่านเกิดความ เชื่อมั่นในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี					
9. หัวหน้าของท่านปฏิบัติกับท่านด้วย ความเมตตาและเห็นอกเห็นใจ					

ความผูกพันต่อหัวหน้า	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยมาก 1
10. ท่านรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานร่วมกับหัวหน้างานของท่าน					

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กร

คำชี้แจง: ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กรต่อไปนี้ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากน้อยเพียงใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยมาก 1
1. องค์กรของท่านมีนโยบายวิสัยทัศน์ เป้าหมายการบริหารงานที่ชัดเจน					
2. องค์กรของท่านให้โอกาสกับพนักงานทุกคนในการเสนอผลงาน					
3. องค์กรของท่านทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายขององค์กร เป็นเป้าหมายเดียวกันกับของพนักงาน					
4. เป้าหมายขององค์กรช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน					
5. องค์กรของท่านพัฒนาพนักงานให้เกิดการเรียนรู้และเติบโตอย่างต่อเนื่อง					
6. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ทักษะของตนเองในการทำงาน					

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยมาก 1
7. ท่านเชื่อว่าองค์กรควรมีบทบาททาง ศีลธรรมต่อสังคม					
8. ท่านได้รับโอกาสในการเลื่อน ตำแหน่งอย่างเหมาะสม					
9. องค์กรของท่านมีการสื่อสารภายใน องค์กรที่ดี					
10. องค์กรของท่านมีการดูแลและให้ ความสำคัญกับสิทธิของพนักงาน					

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

คำชี้แจง: ปัจจัยด้านแรงจูงใจต่อไปนี้ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยมาก 1
1. เงินเดือนสูงกว่าที่อื่น ๆ (เมื่อเทียบกับ ระดับเดียวกัน)					
2. มีการจ่ายโบนัสทุกปีตามความ เหมาะสม					
3. มีความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน					
4. มีโอกาสได้แสดงผลงานเพื่อปรับ เลื่อนตำแหน่ง					

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยมาก 1
5. เนื้องานและจำนวนงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและเวลา ท่าน					
6. มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสุขภาพจิตที่ดี					
7. ผลตอบแทนในรูปแบบสวัสดิการ(ที่ไม่ใช่ตัวเงิน) ต่าง ๆ ขององค์กรมีความเหมาะสม					
8. ความพึงพอใจกับสวัสดิการที่ท่านได้รับในขณะนี้					
9. ความรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำอยู่					
10. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจ					

ตอนที่ 5 ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

คำชี้แจง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรต่อไปนี้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากน้อยเพียงใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยมาก 1
1. การทำงานภายในหน่วยงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม					
2. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำความสนิทสนมกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่องาน					

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยมาก 1
3. ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีมิตรไมตรีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน					
4. บริษัทให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก					
5. ทุกครั้งที่ท่านปฏิบัติงานจะได้ความสนใจจาก หัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา					
6. ความสำเร็จของบริษัท ท่านมีส่วนร่วม ในการสร้างสรรค์และทำให้บริษัท ประสบ ความสำเร็จ					
7. ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน ภายในหน่วยงาน					
8. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร แม้ว่าจะต้องทำงานหนัก					
9. ท่านคิดว่าจะทำงานที่นี่ตลอดไป จนถึงวัยเกษียณตามเงื่อนไขของบริษัท					
10. ท่านคิดว่าองค์กรนี้ทำให้ท่านมีความสุขและอุ่นใจเหมือนอยู่บ้าน					

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-สกุล**

จตุติมาพร ช่วยบำรุง

วัน เดือน ปี เกิด

20 มิถุนายน 2535

อีเมล

juttimaporn.chua@bumail.net

ประวัติการศึกษา

การศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ
การศึกษาระดับมัธยมศึกษา
จากโรงเรียนนวมินทราชูทิศกรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์การทำงาน

เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ ธนาคารเกียรตินาคินภัทร
จำกัด (มหาชน) ปี 2559-ปัจจุบัน
Teller ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ปี 2558-2559

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2564

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) จุฑามาศ ชาญหาญ อยู่บ้านเลขที่ 1363/28
ซอย ถนน พะนาสน ตำบล/แขวง วงศ์สว่าง
อำเภอ/เขต บางซื่อ จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10600
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7610200219

ระดับปริญญา ตรี ☒ โท ☐ เอก ☐

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์หัวข้อ การศึกษาวิจัยด้านความผูกพันต่อหัวหน้า ความสำเร็จกับวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์เขตบางรัก ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับ

ผิดและขอใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
ทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยตลอดแล้ว
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(.....)

ลงชื่อ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.อภิญญา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิพรรณ สุภาวรรณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย