

กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์

Communication Strategy for Organizational Engagement
at the Government Housing Bank



กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์

Communication Strategy for Organizational Engagement
at the Government Housing Bank



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

เจสันท์ จุฑาภัทร คีตสิน
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์

เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผู้วิจัย เจสันท์ จุฑาภัทร คีตสิน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม ชมงาม)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.มนทิรา ธาดานานวยชัย)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

22 กันยายน 2559

เจสันท์ จุฑาภัทร คีตสิน. ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์, กันยายน 2559. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (102 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม ชมงาม

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของธนาคาร ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ครอบคลุมข้อมูล 5 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กร ปัจจัยลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย One-Way ANOVA และแบบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส และด้านรายได้ต่อเดือน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา และด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก แปลผลได้ว่า การที่พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มมากขึ้นด้วย 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก แปลผลได้ว่า การที่พนักงานมีปัจจัยประสบการณ์ทำงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีความผูกพันเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร, ความผูกพันต่อองค์กร, ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Kitsin, J. J. M.Com.Arts (Strategic Communications), September 2016,
Graduate School, Bangkok University.

Communication Strategy for Organizational Engagement at the Government Housing
Bank (102 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Pornprom Chomngam, Ph.D.

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the communication format for organizational engagement at the Government Housing Bank. The research was conducted using survey research method with 200 samples of the bank's employees at its headquarters. The survey questionnaire was divided into 5 sections: (1) Personal data (2) Opinions on communication format for organizational engagement (3) Opinions on work characteristics (4) Opinions on work experience (5) Opinions on organizational relationship. Answers to the questionnaire were analyzed using Frequencies, Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test, F-test (one-way ANOVA) and Pearson's correlation co-efficient.

Results of the Research: 1) Employees with different age, marital status and monthly income have different organizational engagement at statistical significance level of 0.05; while employees with different gender, education and work tenure have no different organizational engagement at statistical significance level of 0.05

2) Work characteristics statistically correlate with organizational engagement. Employees have higher organizational engagement if they have positive opinions on work characteristics. 3) Work experiences statistically correlate with organizational engagement. Employees have higher organizational engagement if they have positive opinions on work experience.

Keywords: Communication Format, Organizational Engagement, Government Housing Bank

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา ความอนุเคราะห์ และน้ำใจจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม ชมงาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาในแนวคิด และช่วยตรวจแก้ไขส่วนที่บกพร่องต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษ เพื่อความสมบูรณ์แห่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอน ถ่ายทอดแนวคิด องค์ความรู้ และแนะแนวทางต่าง ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอยู่ ณ สถาบันแห่งนี้

ขอขอบคุณ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ คุณคัทลียา วิสฤตไพศาล และคุณนงลักษณ์ ตาดทอง ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณพนักงานทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่คอยเป็นกำลังใจ ช่วยเหลือ สนับสนุน ตลอดระยะเวลาในการศึกษา และการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองเล่มนี้เสมอมา

เจสันท์ จุฑาทภัทร คีตสิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามของงานวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 สมมติฐานงานวิจัย	24
2.3 กรอบแนวคิดของงานวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสาร	33
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงาน	37
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน	51
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	65
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	81
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	85
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	86
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	90
ประวัติผู้เขียน	102
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1: แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	30
ตารางที่ 2: แสดงข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของรูปแบบการสื่อสาร จากบนลงล่าง	32
ตารางที่ 3: แสดงข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของรูปแบบการสื่อสาร จากล่างขึ้นบน	34
ตารางที่ 4: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ความเข้าใจในงาน	37
ตารางที่ 5: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน อิสระในการทำงาน	39
ตารางที่ 6: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ความหลากหลายในการทำงาน	41
ตารางที่ 7: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ความท้าทายในการทำงาน	43
ตารางที่ 8: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน งานที่ทำมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	45
ตารางที่ 9: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	47
ตารางที่ 10: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบ สอบถามด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร	50
ตารางที่ 11: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบ สอบถามด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร	52
ตารางที่ 12: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบ สอบถามด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร	54
ตารางที่ 13: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบ สอบถามด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	57
ตารางที่ 14: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบ สอบถามด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน	60
ตารางที่ 15: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบ สอบถามด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 16: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยค่าจูน	64
ตารางที่ 17: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยกระตุ้น	67
ตารางที่ 18: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	69
ตารางที่ 19: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ	69
ตารางที่ 20: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม จำแนกตามอายุ	70
ตารางที่ 21: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	70
ตารางที่ 22: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพสมรส	71
ตารางที่ 23: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส	72
ตารางที่ 24: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	72
ตารางที่ 25: ตารางแสดงการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe	73
ตารางที่ 26: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	74
ตารางที่ 27: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75
ตารางที่ 28: ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75
ตารางที่ 29: ตารางแสดงการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe	76
ตารางที่ 30: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความผูกพันต่อองค์กร	76
ตารางที่ 31: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร	78
ตารางที่ 32: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร	79

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดของงานวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้จัดตั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ขึ้นในปี พ.ศ. 2496 โดยให้มีสถานะเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง นับถึงปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้เปิดให้บริการประชาชนมาแล้วนานกว่า 61 ปี ปฏิบัติภารกิจส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนชาวไทยได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยเน้นผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงเป็นกลไกสำคัญของภาครัฐในการสนองนโยบายด้านที่อยู่อาศัย และเป็นส่วนสำคัญในการร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

นอกจากการตอบสนองนโยบายด้านที่อยู่อาศัยของภาครัฐ การดำรงความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง การมุ่งพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้บริการที่ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง และการมุ่งสร้างองค์กรให้มีการกำกับดูแลที่ดี ร่วมสร้างสรรค์สังคมสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังมีพันธกิจที่ระบุไว้ว่าจะมุ่งพัฒนาศักยภาพและพลังสร้างสรรค์ของพนักงาน (สุดจิตรา คำดี, 2556) ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินที่มีส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยสูงที่สุดในระบบสถาบันการเงินของไทย โดยสูงกว่าธนาคารอื่น ๆ ทั้งในแง่มูลค่าสินเชื่อที่อยู่อาศัยปล่อยใหม่ต่อปีและในแง่มูลค่าสินเชื่อที่อยู่อาศัยคงค้าง

ในปัจจุบัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีศูนย์ให้บริการประชาชนในระดับสาขาหลัก สาขาย่อย และเคาน์เตอร์การเงิน ประมาณ 200 แห่งทั่วประเทศ กระจายอยู่ทั่วทุกภาค นอกเหนือไปจากสำนักงานใหญ่ที่ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยมีพนักงานทุกประเภทรวมกันมากกว่า 3,800 คน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์มุ่งเน้นให้พนักงานมีความ “มุ่งมั่น ทนสมัย ฉับไว” คือให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จผล มีความทันสมัยพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสารสนเทศ และมีความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ธิตาพร มีกิ่งทอง, 2556)

การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาและสร้างความสำเร็จขององค์กร นอกเหนือไปจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความสามารถของผู้บริหารระดับสูง ความสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก รวมไปถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารและพนักงานทั้งปวง ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ การสร้างความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กร ก่อให้เกิดความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร (พิรินทร์ชา สมานสินธุ์, 2554)

ในยุคปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้นได้จำกัดขอบเขต อยู่แค่การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น สิ่งสำคัญที่ต้องทำควบคู่กันไปคือการปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และจงรักภักดี ที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป โดยองค์กรจะต้องใส่ใจดูแลรักษาความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียงและความสำเร็จให้กับองค์กร โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยและยากลำบาก แต่การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2549, หน้า 261)

เมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลทำให้เกิดแรงผลักดัน แรงจูงใจ และกระตุ้นให้พนักงานพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของตนจนสุดความสามารถให้กับองค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของบุคลากรขององค์กรให้สอดคล้องไปด้วยกันกับเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย

จากการศึกษา ศิริวรรณ ตันตระวิวัฒน์ (2530, หน้า 93) พบว่า การให้รางวัลหรือการสร้างแรงจูงใจในด้านวัตถุเพียงด้านเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ แต่แนวโน้มที่จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้นั้นคือ การที่องค์กรได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นตลอดจนมีส่วนร่วมในการทำงาน กุลวดี เทศประทีป (2544, หน้า 73) กล่าวว่า สาเหตุหลัก ๆ 2 ประการที่จะทำให้บุคลากรตัดสินใจลาออกจากองค์กรคือ การที่บุคลากรในระดับปฏิบัติการซึ่งไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแต่อย่างใด ไม่ได้ได้รับความพึงพอใจในเรื่องอัตราค่าจ้างและสวัสดิการจากองค์กร และประการต่อมาเป็นเรื่องของการวางแผน หรือการกำหนดนโยบายขององค์กรเกี่ยวกับการโยกย้ายงานในบรรดากลยุทธ์ต่างๆ ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น

การสื่อสารเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและจะต้องนำมาใช้ให้เหมาะสมกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยมรวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กร จึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ “กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร (ทรงธรรม ธีระกุล, 2556)

จากความสำคัญและอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยจะศึกษากับกลุ่มพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินในสังกัดกระทรวงการคลัง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อที่จะได้ร่วมมือหาแนวทาง

ปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบการจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์กรไว้ให้นานที่สุด

1.2 คำถามของงานวิจัย

1.2.1 รูปแบบการสื่อสารของพนักงานที่สร้างความผูกพันภายในองค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นอย่างไร

1.2.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันภายในองค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นอย่างไร

1.2.3 ลักษณะงานที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันภายในองค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นอย่างไร

1.2.4 ประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันภายในองค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารของพนักงานที่สร้างความผูกพันภายในองค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.3.2 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.3.3 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.3.4 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานและระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น เพื่อความสะดวกในแจกและเก็บแบบสอบถาม โดยศึกษาถึงความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร และปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.5 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.5.1 เพื่อทราบถึงรูปแบบการสื่อสารของพนักงานที่สร้างความผูกพันภายในองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.5.2 เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันภายในองค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.5.3 เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.5.4 เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานและระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัด

กระทรวงการคลัง

ความผูกพันภายในองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีทัศนคติที่ดี และมีความศรัทธาขององค์กร ทุ่มเทพลังกายและพลังใจ เพื่อสร้างสรรค์งานให้มีคุณค่าเกินความคาดหวังขององค์กร

กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง รูปแบบของวิธีการปฏิบัติในการสื่อสาร เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบรรลุลวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง รูปแบบการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ที่พนักงานควรรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กร หมายถึง การสื่อสารเพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้โดยชัดเจน และต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่

- 1) การนำนโยบาย การสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา
- 2) การนำกลับมาถึงผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งข้อเสนอแนะรายงานและการสนองตอบของผู้บังคับบัญชา
- 3) การแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่พนักงาน

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่ต่างฝ่ายต่างสื่อสารกันเอง เป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด และมักเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่าทางตำแหน่ง อำนาจและหน้าที่ ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบนี้คือรวดเร็ว ข้อเสียคือ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อาจบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ง่าย

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้บริหารที่มีตำแหน่งระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ และกรรมการผู้จัดการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผู้บริหารฝ่าย หมายถึง ผู้บริหารที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารอาคารสงเคราะห์

พนักงานฝ่าย หมายถึง พนักงานฝ่ายต่าง ๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้มีอำนาจในการสั่งการใด ๆ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่า หรือจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติ

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การส่งข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือส่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติไปยังผู้บริหาร



บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม คือแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำไปสร้างเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป ซึ่งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ศึกษาเสนอตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.2 รูปแบบของการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 ประวัติของธนาคารอาคารสงเคราะห์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานและจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามแผนที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บาเวน และเบลีย์ (Baven & Bailey, 1991, p. 214) การสื่อสารภายในองค์กรเป็น “กระบวนการ” (Process) สำหรับการส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร การสื่อสารระหว่างบริษัทกับพนักงานคือ “กระบวนการที่องค์กรใช้ในการส่งข่าวสารข้อมูล สร้างความผูกพันต่อองค์กร และจัดการเปลี่ยนแปลง” นั่นก็คือ องค์กรใช้การสื่อสารภายใน เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่พนักงาน และใช้กระบวนการสื่อสารนี้ในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ตลอดจนการจัดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรด้วย

สโกล (Scholes, 1997, p. 297) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรคือ “การจัดการความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กรอย่างมีอาชีพ” ซึ่งให้เห็นแนวคิดที่ว่า การสื่อสารภายในเป็นเรื่องของการจัดการความสัมพันธ์ขององค์กรกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร ซึ่งต้องมีการจัดการเชิงกลยุทธ์ในแนวรุกมากขึ้น

สอตคล็องกับ โบโบ (Bobo, 2000, p. 18) ได้เสนอนิยามของการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็น “การจัดการในอันที่จะกำหนด สร้างเสริม และดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน”

บาสกิน, อาโรนอฟ และลาติมอร์ (Baskin, Aronoff & Lattimore, 1997) การสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่จะช่วยให้พนักงานปรับตัวและตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจได้เร็ว

แฟรงค์ และบราวเนล (Frank & Brownell, 1989, pp. 5-6) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มบุคคลในระดับต่าง ๆ และที่มีความเชี่ยวชาญต่างกันเพื่อการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงแบบองค์กรแล้วดำเนินตามรูปแบบองค์กรใหม่ และเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่าง ๆ ในองค์กร

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อประสานการทำงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ขององค์กร และพนักงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และเพื่อพฤติกรรมของพนักงานเป็นไปตามที่องค์กรต้องการ

2.1.1 ลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กร

ลักษณะหรือประเภทของการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้

2.1.1.1 จำแนกตามทิศทางทางการสื่อสาร มี 2 แบบคือ

1) การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารทำการสื่อสารโดยปราศจากสิ่งป้อนกลับจากผู้รับข่าวสาร การสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นในรูปแบบนโยบายของผู้บริหารระดับสูงในองค์กร

2) การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารสามารถตอบสนองกัน เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง ทัวถึง และลึกซึ้ง ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอแนะ ผู้บริหารได้รับฟังข้อโต้แย้ง

ลีฟวิต (Levitt, 1964 อ้างใน มานิดา คำจีน, 2547, หน้า 20) กล่าวถึง การทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียวกับแบบสองทาง ปรากฏผลการทดลองดังนี้

- 1) การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
- 2) การสื่อสารสองทางถูกต้องและแม่นยำกว่าการสื่อสารทางเดียว
- 3) การสื่อสารสองทางสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
- 4) การสื่อสารทางเดียวมีความถูกต้อง แม่นยำน้อยกว่า แต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทาง

นอกจากนี้ ลีฟวิต ยังได้เสนอด้วยว่า “หากองค์กรต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดี่ยวน่าจะมีความเหมาะสมมากกว่า”

2.1.1.2 จำแนกตามลักษณะการใช้ มี 2 แบบคือ

1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้โดยชัดเจน เช่น การสื่อสารของระบบราชการจะมีระเบียบแบบแผนและต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร

2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ต่างฝ่ายต่างสื่อสารกันเองเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด และมักจะเกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่าทางตำแหน่ง อำนาจ และหน้าที่ ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบนี้คือ ความรวดเร็วในการสื่อสาร ข้อเสียคือ ข่าวสารข้อมูลต่างๆ อาจบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ง่าย

2.1.1.3 จำแนกตามช่องทางเดินข่าวสาร คือ

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายการบังคับบัญชา มักออกมาในของคำสั่ง แจ้งนโยบาย มอบวิธีปฏิบัติงาน คำเตือน คำยืนยัน เป็นต้น

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ตำแหน่งต่ำกว่าเสนอไปตามสายงานจนถึงผู้บังคับบัญชาโดยมากมักออกมาในรูปการประชุมปรึกษาหารือ สัมมนา โดยที่ส่วนต่าง ๆ ต้องทำงานประสานกัน

3) การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน ทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวมักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล และเป็นการประสานงานกันแบบไม่เป็นทางการ

4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ

โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำกับฝ่ายปฏิบัติการ เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลกับพนักงานฝ่ายขาย เพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศใช้ ให้พนักงานทราบ

สรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร ครอบคลุมทั้งการสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงมีช่องทางการเดินทางของข่าวสาร 3 รูปแบบคือ จากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน และแนวนอน ทั้งนี้การสื่อสารในรูปแบบที่ต่างกันย่อมใช้ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน แต่ทั้งหมดเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ผลตามเป้าหมายขององค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication)

การสื่อสารภายในองค์กร คือ การกระจายข่าวสารผ่านเครือข่ายภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรมีคุณลักษณะเด่นในแง่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล คือปฏิสัมพันธ์แบบซึ่งหน้า และมีปฏิริยาตอบสนองอย่างทันทีทันใด อย่างไรก็ตาม การสื่อสารภายในองค์กรมีเรื่องสถานภาพและบทบาทของบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น บทบาทที่ได้รับการกำหนดบรรทัดฐานของวิชาชีพ เส้นทางการสื่อสารถึงกัน ยิ่งขอบเขตใหญ่ขึ้นเพียงใด การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรนั้นก็จะมีกำหนดเป็นกิจจะลักษณะมากขึ้น มีความผูกพันกันน้อยลง

รูปแบบหลักของการสื่อสารภายในองค์กร คือการสื่อสารทางการพูด (Verbal Communication) คือการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มักถูกใช้บ่อย ๆ ในแง่กว้าง ในการกระจายข้อมูลข่าวสาร ทำให้กลไกการสื่อสารดำเนินหน้าที่ไปได้

แม้ว่าคุณลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กร กับช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความคล้ายคลึงกันมากแต่การสื่อสารภายในองค์กรมีหลักพื้นฐานเกี่ยวข้องกับการแพร่กระจายข่าวสารสู่สมาชิกขององค์กร รวมถึงการมีรูปแบบต่างๆของการกระจายข่าวสารด้วย ส่วนหลักเกณฑ์ของช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการนั้นอาจเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (บังคับบัญชา) หรือไม่ก็ได้ แต่การสื่อสารภายในองค์กรจะต้องเกี่ยวข้องกับการอำนาจบังคับบัญชา

โดยสรุปว่า การสื่อสารภายในองค์กรคือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นในอาณาบริเวณที่จำกัด และมีความเกี่ยวข้องกับความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ

2.2 รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน

ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรต้องชะงักคือ “ความผูกพัน” ในองค์กรที่เริ่มลดลง เพราะเรื่องความผูกพันเป็นตัวผสมความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร

รูปแบบของวิธีการปฏิบัติในการสื่อสาร เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยกำหนดกระบวนการเพื่อให้ระบบจัดการผลปฏิบัติงานดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ แนวทางหรือวิธีคิดที่องค์กรเลือกใช้เป็นองค์ประกอบกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ที่พนักงานควรรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

ธีระดา ภิญโญ (2556) วิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมุ่งมั่นต่อองค์กร การปฏิสัมพันธ์องค์กร ความภาคภูมิใจ และความสุขในงาน ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่า หากองค์กรสร้างความมุ่งมั่นต่อองค์กรและการปฏิสัมพันธ์กับองค์กรแล้ว จะทำให้เกิดความภูมิใจและความสุขในงานตามมาในที่สุด

หนึ่งในหัวใจของการสร้างความผูกพันคือ การสื่อสารซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดเยื่อใยต่อกัน พนักงานคือส่วนหนึ่งขององค์กร จึงต้องสื่อสารในทุกเรื่องที่พนักงานควรจะรู้ เพื่อให้เข้าใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขององค์กร เมื่อใดก็ตามที่ขาดการสื่อสาร หรือสื่อสารไม่มากพอ ก็อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และก่อให้เกิดปัญหากับองค์กรตามมาได้

การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความไว้วางใจ นำไปสู่ความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และแก่พนักงานโดยรวม

ดังนั้น ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่ง que ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเอง พอๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2.2.1 รูปแบบในการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน

1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)

เป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกรายงาน วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม ในปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่า งานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานที่ดีต่อไป

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)

เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขายคำแนะนำ การรายงานผลปฏิบัติงานให้บุคคลได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักสั้นและไม่ค่อยเกิด เพราะบุคลากรเกรงว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่าไม่มีความสามารถ หรือกลัวว่าจะได้ผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อ ก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องที่ดีเพื่อเอาใจผู้บริหาร

2.2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ

- 1) ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้
- 2) ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผล ปัญหาอุปสรรคต่างๆในการทำงาน และช่วยให้พนักงานลดความกดดันและความเครียด เพราะได้สื่อสารให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูลและปัญหาแล้ว
- 3) การสื่อสารแบบนี้ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรไว้ได้สูง

2.2.3 วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน

วิธีการปฏิบัติเพื่อสร้างความรู้สึกว่าองค์กรเป็นสิ่งที่พึ่งพิงได้ สร้างความศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กร เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ

1) แบบเป็นทางการ (Formal Communication) คือการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน และเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น สื่อ Traditional เช่น การส่งหนังสือเวียน การประชุมรับฟังความคิดเห็น การตรวจเยี่ยม และสื่อ On Line เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2) แบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) คือการสื่อสารที่ต่างฝ่ายต่างสื่อสารกันเองเป็นการส่วนตัว โดยใช้คำพูดเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบส่วนตัว การสื่อสารประเภทนี้มีความรวดเร็ว แต่อาจบิดเบือนข้อเท็จจริงได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันภายในองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความรู้สึกรักใคร่ ไม่อยากไปจากองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ปฏิบัติตนตามค่านิยมขององค์กร มีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และต้องการให้งานบรรลุผล

อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Mayer, 1990 อ้างใน อนันต์ชัย คงจันทร์, 2532, หน้า 35 - 36) ได้สรุปแนวคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนว คือ

2.3.1 แนวความคิดทางด้านทัศนคติ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.3.2 แนวความคิดด้านพฤติกรรม ความคงเส้นคงวา สม่ำเสมอในการทำงาน ไม่โยกย้ายลาออก

2.3.3 แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มีความจงรักภักดีเต็มใจอุทิศตนให้องค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและเหมาะสมที่สมาชิกพึงมีต่อองค์กร ยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออก ให้องค์กรก็ลดน้อยลง

มาวเดย์, พอร์ตเตอร์ และสตีเยร์ส (Mowday, Porter & Steers, 1982 อ้างใน ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ, 2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดี เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่สามารถผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีนั้นจะสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ และมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

บุชานัน (Buchanan, 1974 อ้างใน นภาพิณ โหมาศวิน, 2533, หน้า 16) ได้ให้ความหมายต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะ ความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

กรีนเบอร์ และบารอน (Greenberg & Baron, 1996 อ้างใน ปริญญาธิ อัครดำรงชัย, 2541, หน้า 43-44) กล่าวว่า

- 1) หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการขาดงานและลาออกจะต่ำ
- 2) หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ระดับความตั้งใจที่จะเสียสละทำงานให้กับองค์กรสูง
- 3) หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความคิดเห็นส่วนตัวจะเป็นไปในทางบวก

จิระจิตต์ ราคา (2525, หน้า 52) ให้ความหมายความผูกพันหมายถึง ความรู้สึกต้องการที่จะ “อยู่” และไม่ยอม “ไป” จากองค์กรไม่ว่าจะเพิ่มรายได้หรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ พร้อมทั้งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรที่เขาปฏิบัติงานอยู่

ความผูกพันที่เกิดขึ้นภายในองค์กร (Engagement)

ความผูกพันภายในองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีทัศนคติที่ดี และมีความศรัทธาในองค์กร หุ่มเทพลังกายและพลังใจ เพื่อสร้างสรรค์งานให้มีคุณค่าเกินความคาดหมายขององค์กร

รูปแบบความผูกพันภายในองค์กร ทำหน้าที่ประสานและเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของบุคลากรขององค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร
- 2) ลักษณะความผูกพันต่อองค์กร
- 3) ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร

วิธีการสร้างความผูกพัน คือ สร้างความรู้สึกที่ต้องการจะ “อยู่” และไม่ยอม “ไป” จากองค์กร ไม่ว่าจะมึสิ่งจูงใจอื่นใด และเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

- ปัจจัยสร้างความผูกพันภายในองค์กร

- 1) ความมั่นคง น่าเชื่อถือขององค์กร
- 2) ความรู้สึกว่องค์กรเป็นสิ่งที่พึงพิงได้
- 3) ความรู้สึกศรัทธา เชื่อมั่นในเป้าหมายองค์กร
- 4) โอกาสก้าวหน้าในงาน

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีทัศนคติที่ดี มีความศรัทธา จงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ยอมไปไหนแม้มีสิ่งจูงใจอื่น และต้องการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รวมถึงมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะยินดีที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ซึ่งความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

สเตียร์ (Steers, 1977) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลทำต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

บุชานัน (Buchanan, 1974 อ้างใน นภาพิญ โหมาศวิน, 2533, หน้า 16) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรจำเป็นต่อความอยู่รอดและควมมีประสิทธิภาพขององค์กร จุดหมายสำคัญในการบริหารงานทุกองค์กรคือ ให้องค์กรคงอยู่ในสภาพที่มีสุขภาพดี สามารถดำเนินงานต่อไป ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรแบบใด เพราะ

1) เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

2) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529, หน้า 97 อ้างใน นันทนา ผ่องแสง, 2543, หน้า 8) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2) พนักงานซึ่งมีความผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธา

3) โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4) จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นเสมือนตัวกระตุ้นให้สมาชิกปฏิบัติงานด้วยความศรัทธาและรักดีตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

มาวเดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic)
- 2) คุณลักษณะงาน (Job Characteristic)
- 3) ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)
- 4) คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristic)

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์ในการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายในองค์กร

สตีเยร์ (Steers, 1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่มคือ

1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะยังไม่ดีก็ยิ่งทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน และโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณได้พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

สวินีย์ แก้วมณี (2549) ได้สรุปและรวบรวมรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังนี้

1) บริษัท (Company) บริษัทต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ
2) ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง

3) เพื่อนร่วมงาน (Work Group) เพื่อนร่วมงานต้องให้ความร่วมมือที่มีในการทำงาน อันนำมาซึ่งผลงานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4) ลักษณะงาน (The Job) งานต้องมีความท้าทาย และมีระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี

5) ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ (Career / Profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนเอง

6) ลูกค้า (Customer) ต้องสามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549, หน้า 28) ได้สรุปว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) หมายถึง ลักษณะของความรู้สึก ทัศนคติในด้านบวกของพนักงานที่มีต่อ

องค์กร เมื่อได้มีส่วนร่วมและแสดงออกมาในลักษณะของการพูด การคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมในองค์กร

สรุปความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง หากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานด้วยการให้ความสำคัญด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน และประสบการณ์งานแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ มีผลปฏิบัติงานที่ดี มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันและให้พนักงานมีส่วนร่วมในการผลักดันองค์กรที่มีประสิทธิผล

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1986 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 148-150) ได้ศึกษาองค์ประกอบคู่ พบว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยค้ำจุน” หรือ “ปัจจัยสุขอนามัย” (Hygiene Factor) ประการที่สอง ส่วนคนงานที่พูดถึงความพอใจในงาน มักจะพูดถึงเนื้อหาของงานที่เขาให้ชื่อว่า “ปัจจัยกระตุ้น” หรือ “ปัจจัยจูงใจ” (Motivation Factor)

1) **ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)** หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

- 1.1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นที่พอใจของบุคคล
- 1.2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superiors, Subordinates, Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
- 1.3) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
- 1.4) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 1.5) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือ
- 1.6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแหล่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่
- 1.7) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
- 1.8) ความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้าในวิชาชีพ

1.9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2) ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็น ปัจจัยที่จูงใจทำให้คนชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้

2.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบ ความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ลุล่วง ให้เกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จ

2.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลภายในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูป การยกย่องชมเชย แสดงความยินดีให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้มีการยอมรับในความสามารถ

2.3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ (Work Itself) หมายถึง งานที่สนใจ งานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ

2.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

2.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

นอกจากนั้น เฮอร์ซเบิร์ก ได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน โดยใช้การสัมภาษณ์ ซึ่งแนวทางในการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ถึงความรู้สึกที่ดีเป็นพิเศษหรือไม่ดีเป็นพิเศษ จากข้อมูลที่ได้พบว่า ความรู้สึกที่ดีนั้น โดยทั่วไปมักจะเกิดควบคู่ไปกับลักษณะในเนื้อหา (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นเกิดขึ้นควบคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น จะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้อหา ซึ่ง เฮอร์ซเบิร์กได้เรียกปัจจัยที่นำเกิดความพอใจนี้ว่าปัจจัยจูงใจ (Motivators)

ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ประกอบด้วย

- 1) ความสำเร็จ (Achievement)
- 2) การได้รับการยอมรับ (Recognition)
- 3) ความก้าวหน้า (Advancement)
- 4) ตัวงานเอง (Work Itself)
- 5) ความเป็นไปที่จะเจริญเติบโต (Possibility of Growth)
- 6) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบนอกเนื้อหา ซึ่งเฮอร์ซเบิร์กได้เรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยเพื่อความคงอยู่ (Maintenance Factors)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย

- 1) สถานภาพ (Status)
- 2) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisors)
- 3) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Peer Relations)
- 4) สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinates)
- 5) คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of Supervision)
- 6) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration)
- 7) ความมั่นคงในงาน (Job Security)
- 8) สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- 9) ค่าจ้าง (Pay)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีของเฮอริซเบิร์กเป็นแนวคิด ทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหารทราบว่าปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อที่จะให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลไม่คิดที่จะลาออกจากงาน ซึ่งหากขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นได้รับการยอมรับ ก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น

ทฤษฎีความต้องการของคูเปอร์ (Cooper)

คูเปอร์ (Cooper, 1958 อ้างใน นันทนา ผ่องแสง, 2543, หน้า 12) กล่าวถึง ความต้องการของบุคลากรในการทำงานไว้หลายประการ ดังนี้

- 1) ทำงานที่เขาสนใจ
- 2) อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
- 3) ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 4) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 5) สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
- 6) ความสะดวกในการไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
- 7) ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่

เขายกย่องนับถือ

ทฤษฎีการจูงใจของไลเกอร์ท (Likert)

ทศพร ประเสริฐสุข (2536, หน้า 15-17) ได้กล่าวถึงระบบการจูงใจคน โดยใช้ระบบการบริหารที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีของไลเกอร์ทมีแนวคิดว่า อิทธิพลของกลุ่มจะสร้างความผูกพันกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งทำให้คนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความรู้สึกว่า ตนมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ทุกคนจะรู้สึกเสียใจเมื่องานล้มเหลวทฤษฎีการจูงใจของกลุ่มมีข้อสันนิษฐานอยู่ที่ว่า กลุ่มมีกำลังมากกว่าส่วนบุคคล ด้วยเหตุนี้บุคคลส่วนมากจึงมีมูลเหตุจูงใจสูงส่งที่จะปฏิบัติงานให้ตรงกับเป้าหมายของกลุ่ม เพื่อตนจะได้รับการสนับสนุนและปฏิกิริยาที่ชื่นชอบจากกลุ่มจะสร้างความร่วมมือสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่ทั้งนี้จะต้องจัดให้วัตถุประสงค์ของบุคคลกับองค์กรนั้นตรงกันจนทำให้กลุ่มคนแต่ละกลุ่มในองค์กรรวมกันอย่างแยกกันไม่ออก

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของไลเกอร์ท (Likert) การบริหารมีเทคนิคที่สำคัญคือให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ยังมีความรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จ ยังมีความสนใจและรักดีต่อกลุ่มมากเท่าไร มูลเหตุจูงใจของแต่ละคนย่อมมีมากขึ้นเท่านั้น

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

มาวเดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic)
- 2) คุณลักษณะงาน (Job Characteristic)
- 3) ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)
- 4) คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristic)

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์ในการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนองเช่น การได้รับความสะดวกสบายในองค์กร

สตีเยร์ (Steers, 1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่มคือ

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน
- 2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจ อยากรับงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะยังไม่ดี ก็ยังทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ผลป้อนกลับของงาน และโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าที่พึงพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

สวเนีย์ แก้วมณี (2549) ได้สรุปและรวบรวมรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนี้

- 1) บริษัท (Company) บริษัทต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ
- 2) ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง
- 3) เพื่อนร่วมงาน (Work Group) เพื่อนร่วมงานต้องให้ความร่วมมือที่มีในการทำงาน อันนำมาซึ่งผลงานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 4) ลักษณะงาน (The Job) งานต้องมีความท้าทาย และมีระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี
- 5) ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ (Career/Profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วม ในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนเอง
- 6) ลูกค้า (Customer) ต้องสามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549, หน้า 28) ได้สรุปว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) หมายถึง ลักษณะของความรู้สึก ทศนคติในด้านบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร เมื่อได้มีส่วนร่วมและแสดงออกมาในลักษณะของการพูด การคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมในองค์กร

สรุปความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง หากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานด้วยการให้ความสำคัญด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน และประสบการณ์งาน แล้วยอมส่งผลให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ มีผลปฏิบัติงานที่ดี มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันและให้พนักงานมีส่วนร่วมในการผลักดันองค์กรที่มีประสิทธิผล

2.4 ประวัติของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (หนังสือที่ระลึก 60 ปี ธอส., 2556)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมา

วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2496 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลราชกุมาร ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496” และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2496 ให้จัดตั้งธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง เจตนารมณ์สำคัญในการจัดตั้ง “เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ” ในการบริหารงานธนาคารได้รับทุนประเดิมจากกระทรวงการคลังเป็นเงิน 20 ล้านบาท โดยเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2496 จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ได้เป็นประธานประกอบพิธีเปิดธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงได้ถือฤกษ์วันนี้ เป็นวันเริ่มดำเนินการธนาคารอาคารสงเคราะห์

ในยุคเริ่มก่อตั้ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีได้เพียงทำหน้าที่เป็น “สถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย” เท่านั้น หากยังทำหน้าที่เป็น “ผู้จัดสรรบ้านและที่ดิน” โดยมุ่งจัดสรรที่ดินและสร้างบ้านในลักษณะโครงการธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นหลัก ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและขยายกิจการก่อสร้างอาคารสงเคราะห์ประเภทเช่าซื้อ โครงการเคหสถานซึ่งธนาคารได้จัดสร้างขึ้นเป็นบ้านแบบรวมกลุ่มมีแบบบ้านลักษณะเดียวกัน มีการสร้างถนนและสาธารณูปโภคที่สมบูรณ์ การออกแบบเป็น “สถาปัตยกรรมแนวสถานะแวดล้อมสัมพันธ์” เป็นเคหะชุมชนที่อยู่อาศัยที่สมบูรณ์แบบ (Complete Housing Community) และเป็นต้นแบบของโครงการบ้านจัดสรรในช่วงเวลาต่อมา การดำเนินการของธนาคารในช่วง 20 ปีแรกก้าวไปอย่างช้า ๆ เนื่องจากเงินทุนที่จำกัด บทบาทของธนาคารส่วนใหญ่เป็นการจัดสรรที่ดินและอาคารสงเคราะห์เพื่อการเช่าซื้อ รวมทั้งการให้กู้เงินเพื่อปลูกสร้างบ้านแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีบ้านเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองกว่า 7,000 ครอบครัว

สรุปพัฒนาการที่สำคัญ

พ.ศ. 2516

ธนาคารได้มุ่งทำหน้าที่ด้านการเงินการธนาคาร โดยการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยทั้งสินเชื่อระยะสั้นแก่ผู้ประกอบการจัดสรรเพื่อพัฒนาโครงการที่ดินและที่อยู่อาศัย (Housing Project Development Loan หรือ Pre-construction Financing) และสินเชื่อระยะยาวแก่ประชาชนทั่วไปเพื่อการปลูกสร้าง ซ่อม หรือจัดหาที่อยู่อาศัย (Home Mortgage Loan หรือ Post-construction Financing)

มกราคม 2517

ธนาคารได้เปิดดำเนินธุรกิจ “รับฝากเงิน” (Deposit Taking) เป็นครั้งแรก ประกอบด้วยเงินฝาก 3 ประเภท ได้แก่ 1) เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม 2) เงินฝากออมทรัพย์ 3) เงินฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือนขึ้นไป

พ.ศ. 2522 - 2524

หลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์ด้านการเงินการธนาคาร อาทิ การแยกส่วนเงินกู้ที่มีการปล่อยสินเชื่อ เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนเงินกู้ทั่วไป และส่วนเงินกู้โครงการ มีการปรับปรุงกระบวนการให้สินเชื่อคล่องตัวและพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรริเริ่มบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ (Super Savings Account) ซึ่งได้รับความนิยมและเป็นแหล่งทุนที่สำคัญของธนาคารต่อเนื่องมาหลายปี และมีการจัดตั้งศูนย์สินเชื่อ (ต่อมายกระดับเป็นส่วนพัฒนาสินเชื่อโครงการ) เพื่อแก้ปัญหาหนี้ค้างโครงการที่อยู่อาศัย โดยทำหน้าที่วิเคราะห์และพิจารณาปล่อยสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการโครงการ

สิงหาคม 2529

ธนาคารย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนราชดำเนินใน มาให้บริการ ณ สำนักงานเลขที่ 63 ถนนพระรามที่ 9 เขตห้วยขวาง เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2529 และธนาคารได้เริ่มขยายการให้บริการด้วยการเปิดสาขา เปิดให้บริการเคาน์เตอร์การเงินนอกสถานที่ (Banking Counter) ตามห้างสรรพสินค้าเปิดให้บริการศูนย์บริการธนาคาร (One Stop Service) ณ ที่ว่าการอำเภอทั่วประเทศ และเปิดให้บริการหน่วยบริการสินเชื่ออีกหลายแห่งเพิ่มมากขึ้น

พ.ศ. 2536 - 2539

ในโอกาสครบรอบการดำเนินการปีที่ 40 เมื่อปี พ.ศ. 2536 ธนาคารได้เปลี่ยนสัญลักษณ์ธนาคาร จาก “รูปวิมานเมฆ” เป็น “รูปสองมือโอบอุ้มบ้าน” เพื่อให้สอดคล้องกับการได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้เป็น “รัฐวิสาหกิจที่ดี” ธนาคารได้จัดทำเผยแพร่วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์ และจัดทำเว็บไซต์ www.ghb.co.th เพื่อนำเสนอข้อมูลด้านที่อยู่อาศัยให้กับผู้สนใจทั่วไป

พ.ศ. 2549

มีการตราพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2549 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2549 อันมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารครั้งสำคัญเนื่องจากพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวได้เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถขยายขอบเขตการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยได้อย่างครบวงจร โดยธนาคารได้สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อเพื่อคนรักบ้าน” เพื่ออำนวยสินเชื่อแก่ลูกค้าในการนำเงินไปซื้ออุปกรณ์หรือสิ่ง

อำนวยความสะดวก เพื่อที่อยู่อาศัย อาทิ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องครัว เครื่องสุขภัณฑ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และอื่นๆ ตามหมวดรายการที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้มีที่อยู่อาศัยที่มีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

พ.ศ. 2550

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้รับรางวัล “รัฐวิสาหกิจดีเด่น” ติดต่อกัน 3 ปี (ปี 2548 ปี 2549 และปี 2550) รวมทั้งยังได้รับรางวัล Best Practice Certificate, รางวัล The Best Marketing Campaign และรางวัล Boss of The Year 2007 (มอบให้กับนายชรรค์ ประจวบเหมาะ กรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์)

พ.ศ. 2556

ธนาคารครบรอบ 60 ปี แห่งการสถาปนาในวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2556 โดยธนาคารกำหนดให้ปี 2556 เป็น “ปีแห่งการบริการ” เพื่อให้ ธอส. เป็นที่หนึ่งในใจของลูกค้า และดำรงความเป็นผู้นำในด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงการริเริ่มนโยบายการบริหารงาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนาอย่างสร้างสรรค์ และใส่ใจในวัฒนธรรมองค์กร” เพื่อนำพองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน และบรรลุวิสัยทัศน์ “ธนาคารมั่นคง ทนสมัย และเป็นผู้นำสินเชื่อต้นที่อยู่อาศัยอย่างครบวงจร” นอกจากนี้ธนาคารได้จัดกิจกรรมพิเศษเพื่อร่วมเฉลิมฉลองในวาระดังกล่าวหลายด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกิจกรรมตอบแทนลูกค้า มีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เงินฝากและโปรโมชั่นพิเศษ
- 2) ด้านกิจกรรมโครงการ ธอส. ตอบแทนผู้สังคมด้วยการจัดกิจกรรม CSR ส่งมอบ “ศูนย์การเรียนรู้ ประตูสู่อาเซียน”
- 3) โครงการ ธอส. พัฒนาความเป็นอยู่อย่างยั่งยืนเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ด้านที่อยู่อาศัยของประชาชน

4) โครงการบ้าน ธอส. เพื่อมนุษยชาติ สร้าง-ซ่อมบ้าน 600 หลัง

5) โครงการ 60 ปี บ้านหนังสือ ธอส. ทั่วประเทศ

6) โครงการบ้านน่าอยู่ คุุคลองใสสะอาดกับ ธอส. เป็นต้น

พ.ศ. 2557

จากการดำเนินกว่า 61 ปี ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยและปานกลางได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ด้วยยอดการปล่อยสินเชื่อในปี 2557 กว่า 142,697 ล้านบาท จากผลการดำเนินงานที่โดดเด่นเป็นที่ยอมรับในด้านการสร้างสรรค์กลยุทธ์ธุรกิจที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง นิตยสาร Business และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้มอบรางวัล Thailand Top Company Awards ประเภทรางวัล Top Business Strategy Award ให้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์

นอกจากนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังได้รับรางวัล Bank of The Year 2014 และ Banker of The Year 2014 (มอบให้กับนางอังคณา ปิณฑน์โอวาท ไชยมนัส กรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์) จากนิตยสารดอกเบี๋ยและหนังสือพิมพ์ดอกเบี๋ยธุรกิจอีกด้วย

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

ธนาคารให้บริการรับฝากเงินประเภทเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ และใบรับเงินฝากประจำ จากกลุ่มลูกค้าทั่วไป ทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการเงิน ฝ่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ทั้งนี้ในปีพ.ศ. 2557 ธนาคารได้นำผลสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้ามาพิจารณาจัดทำผลิตภัณฑ์เงินฝากอัตราดอกเบี้ยพิเศษ สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไปของธนาคาร และกลุ่มลูกค้าที่เข้าร่วมงานมหกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคารเข้าร่วมออกบูธ อาทิ เงินฝากออมทรัพย์ High Savings เงินฝากประจำ 7 เดือน เงินฝากประจำ 8 เดือน และ 10 เดือนแบบขั้นบันได เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ พลัส พลัส 8 เฉพาะกลุ่ม ได้แก่ เงินฝากประจำสะสมทรัพย์สำหรับลูกค้าที่ต้องการฝากเงินต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือนและได้รับสิทธิการยกเว้นภาษีเงินฝากออมทรัพย์ที่ได้รับอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าออมทรัพย์ปกติของธนาคาร ได้แก่ เงินฝาก ธอส. รักษาการออมฯ สำหรับกลุ่มลูกค้าเด็กตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 24 ปีบริบูรณ์ เงินฝาก Campus Savings สำหรับกลุ่มลูกค้านักศึกษาที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เงินฝากออมทรัพย์หักชำระหนี้เงินกู้ ธอส. และเงินฝากออมทรัพย์ Happy Home สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าเงินฝากรายย่อยของธนาคารให้เพิ่มมากขึ้น

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่มีหน้าที่ในการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อัตราดอกเบี้ยต่ำแก่ประชาชน ซึ่งในปี 2557 ธนาคารได้ดำเนินงานตามพันธกิจ โดยออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ครอบคลุมทุกกลุ่มรายได้ ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2557 ธนาคารได้รับความนิยมจากลูกค้า อาทิ

โครงการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษ สำหรับลูกค้า 5 กลุ่ม

เป็นผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมกำลังซื้อ ให้ลูกค้าสามารถจัดซื้อ/จัดหาที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้สะดวกขึ้น โดยการเสนออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยครอบคลุมลูกค้า 5 กลุ่มคือ 1) กลุ่มบุคลากรภาครัฐ 2) กลุ่มลูกค้าสวัสดิการไม่มีเงินฝากหักเงินเดือน 3) ลูกค้ากลุ่มพนักงานส่วนท้องถิ่น 4) กลุ่มลูกค้ารายย่อยโครงการ Fast Track และ Regional Fast Track และ 5) กลุ่มลูกค้ารายย่อยในโครงการจัดสรรที่ธนาคารรับเป็นแหล่งเงินกู้ระยะยาว (LTF) อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1 คงที่ 3.75% ต่อปี ปีที่ 2 คงที่ 4.75% ต่อปี

1) โครงการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษ สำหรับลูกค้ารายย่อยทั่วไป

เป็นโครงการอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับลูกค้ารายย่อยทั่วไปที่ขอสินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1 คงที่ 3.75% ต่อปี ปีที่ 2 คงที่ 4.975% ต่อปี

2) โครงการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษสำหรับลูกค้าโครงการจัดสรร (Fast Track)

เป็นโครงการอัตราดอกเบี้ยพิเศษที่เสนอให้กับลูกค้าที่ซื้อบ้านโครงการจากผู้ประกอบการพัฒนาที่อยู่อาศัยที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคง ซึ่งถือเป็นหลักประกันที่มีความเสี่ยงในการด้อยมูลค่าต่ำ

3) โครงการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษสำหรับลูกค้ากลุ่มวิชาชีพพิเศษ ปี พ.ศ. 2557

เป็นการให้สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีความมั่นคงทางอาชีพและรายได้สูง ได้แก่ กลุ่มวิชาชีพแพทย์ กลุ่มวิชาชีพผู้พิพากษาและอัยการ กลุ่มวิชาชีพนักบิน กลุ่มวิชาชีพวิศวกรรม และกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป โดยให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จากอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าเลือกใช้เพิ่มอีก 0.25% เฉพาะ 2 ปีแรก

4) โครงการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พิเศษ เนื่องในโอกาสครบรอบ 61 ปี ธนาคารอาคารสงเคราะห์

เป็นโครงการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำพิเศษ ที่จัดทำขึ้นเนื่องในโอกาสครบรอบ 61 ปี ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี พ.ศ. 2557

นอกจากนี้ธนาคารยังมีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อสนับสนุนพันธกิจของธนาคารและตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยและปานกลางให้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองหลายโครงการ ซึ่งได้รับความสนใจจากลูกค้า อาทิ

1) โครงการบ้าน รอส.-กบข. เพื่อที่อยู่อาศัยข้าราชการ ครั้งที่ 10

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นสวัสดิการให้ข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และยังเป็น การขยายฐานสินเชื่อกลุ่มลูกค้าที่มีความมั่นคงทางรายได้ให้กับธนาคารอีกด้วย อัตราดอกเบี้ย 0% นาน 7 เดือน

2) โครงการบ้าน รอส. มีบ้าน – มีสุข 1 และ 2

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ตามนโยบายของรัฐบาล อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1-2 คงที่ 3.50% ต่อปี

3) โครงการบ้าน รอส. เพิ่มสุข

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ตามนโยบายของรัฐบาล อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1-3 คงที่ 3.99% ต่อปี

4) โครงการบ้าน รอส. เพื่อสานรัก ปีพ.ศ. 2557

เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ให้โอกาสสำหรับผู้มีรายได้น้อยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง อัตราดอกเบี้ยปีที่ 1=3.50% ต่อปี ปีที่ 2 คงที่ = 4.25% ต่อปี

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เข้าใจในความต้องการของลูกค้า จึงพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ทุกคนได้มีบ้านเป็นของตัวเอง ตามคำขวัญ “คิดถึงบ้าน คิดถึงธนาคารอาคารสงเคราะห์”

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 พิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานบริษัท เบสท์ เพอร์ฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริ่ง” ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร ภูมิใจที่จะทำงานให้กับองค์กร เต็มใจใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ เต็มใจที่จะเสียสละความสุขและประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์กร การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และความมั่นคง และความน่าเชื่อถือได้ในองค์กร การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและลักษณะงานที่รับผิดชอบ ยกเว้นโอกาส

ก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงและน่าเชื่อถือได้ขององค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ (เพศ
หน่วยงาน ตำแหน่งงาน รายได้) ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.5.2 วรณิกา นิลวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและ
บุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูและ
บุคลากรทางการศึกษามีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านบรรทัดฐาน
มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านความรู้สึก และน้อยที่สุดคือด้านการคงอยู่กับองค์กร ปัจจัยส่วน
บุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ในด้านการคงอยู่
กับองค์กรและด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นไม่แตกต่างกันและปัจจัยที่มี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร
และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยที่มี
ความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน

2.5.3 บุษงา โปซิว (2557) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร” พบว่า หน้าที่ของการ
สื่อสารภายในองค์กรคือ การส่งและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในองค์กร การประสานงานกิจการ
ประจำวันขององค์กร การพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร การจูงใจให้พนักงาน
เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และการกระตุ้นให้พนักงาน
สร้างนวัตกรรมรายงานการศึกษาหลายชั้นยืนยันความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรว่า องค์กรที่
มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร
มากกว่า การจัดการสื่อสารภายในองค์กรจึงมีผลต่อการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร และกลยุทธ์
การสื่อสารภายในองค์กรควรเป็นส่วนหนึ่งของแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การจัดการสื่อสารภายใน
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรต้องการการวางแผนเชิงกลยุทธ์และกระบวนการที่
เชื่อมประสานกันเป็นอย่างดี นักการสื่อสารมืออาชีพจึงควรมีบทบาทเชิงกลยุทธ์ในองค์กรมากขึ้น

2.5.4 นภาพิณ โหมาศวิน (2533) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิก
ในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพัน
ของข้าราชการที่มีต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยในด้านลักษณะ
ส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การของข้าราชการมี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนเพศและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความ
ผูกพันต่อองค์การ ส่วนลักษณะงานที่มีความสำคัญ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ และ
ปัจจัยในด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ ทศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์การ
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์การ ระบบการพิจารณา
ความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความ
ผูกพันต่อองค์การ

สรุปผลการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน เมื่อ
องค์กรมีการตอบสนองปัจจัยต่างๆเหล่านี้ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันมากยิ่งขึ้น
นอกเหนือไปจากความเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร
และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานในให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2.2 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสารของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์รูปแบบใดที่สัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

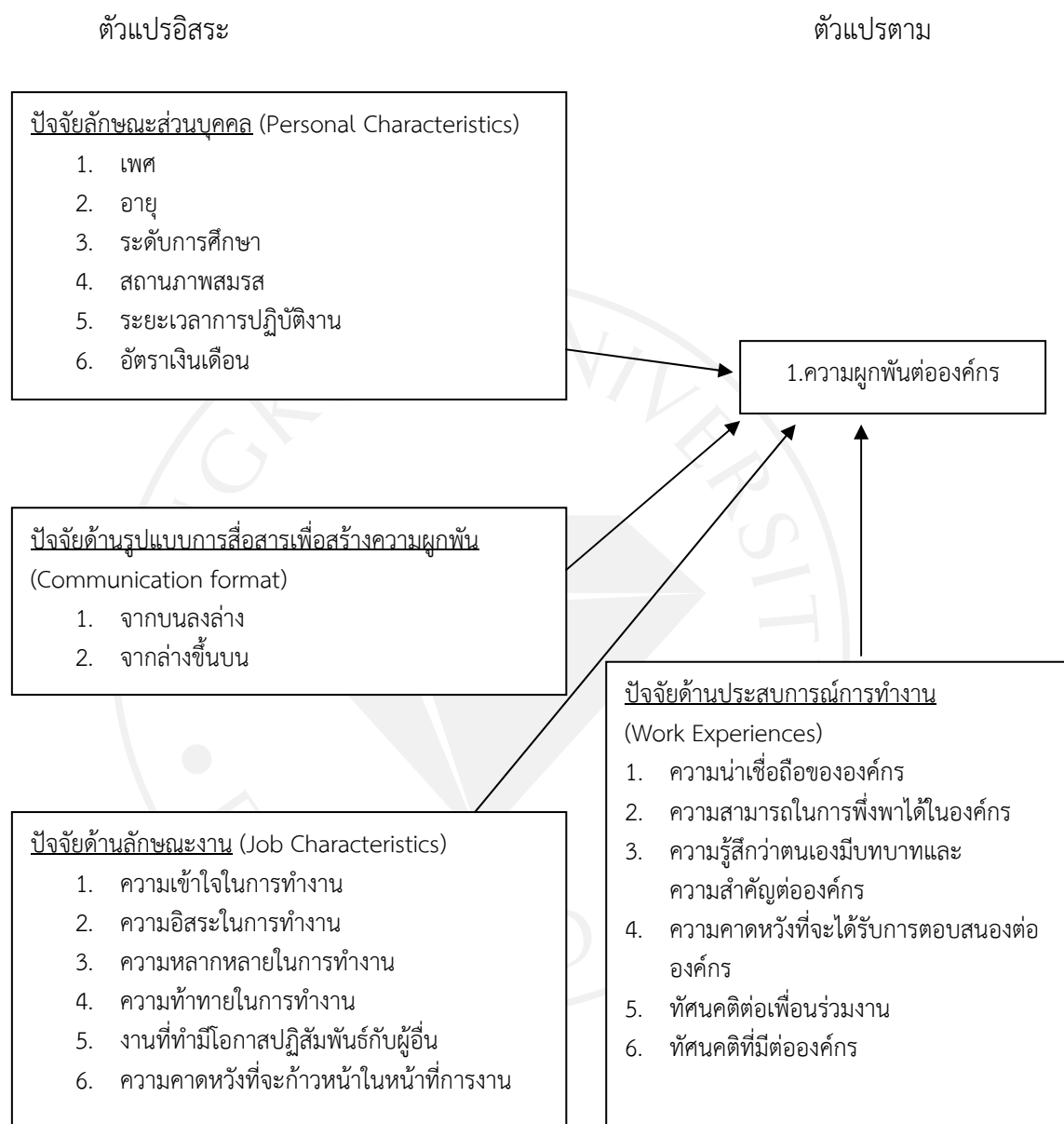
สมมติฐานที่ 3 ลักษณะของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร



2.3 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดของงานวิจัย



บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพัน ต่อองค์กรของผู้บริหารและพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 63 ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 3,800 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และจากการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรจากสูตร Yamane (1967) ได้จำนวนตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 194 ตัวอย่าง โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 93% ความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 10%

$$\begin{aligned} N &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{3,800}{1 + 3,800(0.07)^2} \\ &= \frac{3,800}{1 + 18.62^2} \\ &= \frac{3,800}{19.62} \\ &= 194 \text{ คน} \end{aligned}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 194 คน เพื่อความสะดวกในการเก็บแบบสอบถามจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่เกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

3.2.2 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบพิจารณาแก้ไข

3.2.3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นพร้อมโครงร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความผูกพันภายในองค์กร พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ทั้งในข้อความคำถามและภาษาที่ใช้ให้เหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร และพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความเข้าใจในงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน งานที่ทำมีโอกาสนักสัมพันธ์กับผู้อื่น และความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับผลการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติที่มีต่อองค์กร จำนวน 30 ข้อ

โดยตอนที่ 2-4 เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับและเกณฑ์น้ำหนักคะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรผลโดยใช้เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้

1.00-1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.50-2.49	เห็นด้วยน้อย
2.50-3.49	เห็นด้วยปานกลาง
3.50-4.49	เห็นด้วยมาก
4.50-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร เป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดเป็นข้อความ 5 ระดับความผูกพัน ได้แก่ ปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัยกระตุ้น จำนวน 10 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

มีความผูกพันในระดับมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มีความผูกพันในระดับมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
มีความผูกพันในระดับปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
มีความผูกพันในระดับน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
มีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรผล โดยใช้เกณฑ์ระดับค่าคะแนนเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้

1.00-1.49	มีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีความผูกพันในระดับน้อย
2.50-3.49	มีความผูกพันในระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีความผูกพันในระดับมาก
4.50-5.00	มีความผูกพันในระดับมากที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.3.1 แจกแบบสอบถามไปยังพนักงานฝ่ายต่างๆ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด โดยขอความร่วมมือแล้วอธิบายรายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม

- 1) เก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จากแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 200 ฉบับ
- 2) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม
- 3) นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส จัดลำดับข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่เก็บกลับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ และนำมาลงรหัสบันทึกจัดลำดับข้อมูล

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าสถิติต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ วิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบบรรยาย

แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม

แบบสอบถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม

แบบสอบถามตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม

แบบสอบถามตอนที่ 5 เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม

3.4.3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ย Independent Sample T-Test และสำหรับ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ถ้าพบความแตกต่างใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

3.4.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้เกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ -1	มีความสัมพันธ์เชิงลบเต็มที่
ค่าสหสัมพันธ์ -0.76- -0.99	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับสูงมาก
ค่าสหสัมพันธ์ -0.56- -0.75	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ -0.26- -0.55	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ -0.01- -0.25	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ 0	ไม่มีความสัมพันธ์
ค่าสหสัมพันธ์ 0.01-0.25	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ 0.26-0.55	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.56-0.75	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.76-0.99	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
ค่าสหสัมพันธ์ 1	มีความสัมพันธ์เชิงบวกเต็มที่

3.4.5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้เกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ใช้เกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ -1	มีความสัมพันธ์เชิงลบเต็มที่
ค่าสหสัมพันธ์ -0.76- -0.99	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับสูงมาก
ค่าสหสัมพันธ์ -0.56- -0.75	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ -0.26- 0.55	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.01- -0.25	มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ 0	ไม่มีความสัมพันธ์
ค่าสหสัมพันธ์ 0.01-0.25	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ 0.26-0.55	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.56-0.75	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.76-0.99	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
ค่าสหสัมพันธ์ 1	มีความสัมพันธ์เชิงบวกเต็มที่

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายความว่า ข้อมูลทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตามกัน แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายความว่า ข้อมูลทั้งสองมีลักษณะเพิ่มหรือลดตรงกันข้ามกัน

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์และอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

3.5.3 ค่าสถิติ Two Independent Sample T-Test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรเป็น 2 กลุ่ม

3.5.4 ค่าสถิติ Anova ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

3.5.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นตัวแปรแบบช่วง (Interval Variable) สำหรับค่านัยสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาและวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยสอบถามพนักงานจำนวน 200 คน ชาย 61 คน หญิง 139 คน ได้แบบสอบถามตอบกลับมาสมบูรณ์ครบทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การแปลผลของความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบคำบรรยายดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 1: แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	61	30.5
หญิง	139	69.5
รวม	200	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	81	40.5
31-40 ปี	73	36.5
41-50 ปี	30	15.0
50 ปีขึ้นไป	16	8.0
รวม	200	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	7.0
ปริญญาตรี	129	64.5
สูงกว่าปริญญาตรี	57	28.5
รวม	200	100.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1 (ต่อ): แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

<u>ข้อมูลส่วนบุคคล</u>	<u>จำนวน</u>	<u>ร้อยละ</u>
<u>ระยะเวลาปฏิบัติงาน</u>		
ต่ำกว่า 5 ปี	86	43.0
6-10 ปี	50	25.0
11-15 ปี	27	13.5
15 ปีขึ้นไป	37	18.5
รวม	200	100.0
<u>รายได้ต่อเดือน</u>		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	57	28.5
15,001-25,000 บาท	62	31.0
25,001-35,000 บาท	26	13.0
35,001 บาทขึ้นไป	55	27.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน สรุปได้ว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และเพศชายจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ตามลำดับเนื่องจาก

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปีมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 อันดับสองคือช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 อันดับสามคือช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และอันดับสุดท้ายคือช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 อันดับสองคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และอันดับสุดท้ายคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 อันดับสองอยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และอันดับสุดท้ายอยู่ในสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อันดับสองคือช่วงระยะเวลาทำงาน 6-10 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับสามคือช่วงระยะเวลาทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และอันดับสุดท้ายคือช่วงระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ 15,001-25,000 บาทมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อันดับสองอยู่ในช่วงรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อันดับสามอยู่ในช่วงรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และอันดับสุดท้ายอยู่ในช่วงรายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยใช้สถิติพรรณนาคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลดังนี้

ตารางที่ 2: แสดงข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง

รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง								
1. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือต่างๆในการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว	32 (16.0)	88 (44.0)	70 (35.0)	7 (3.50)	3 (1.50)	3.70	0.834	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีความรู้ความสามารถที่จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า	61 (30.5)	84 (42.0)	47 (23.5)	6 (3.0)	2 (1.0)	3.98	0.868	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	48 (24.0)	89 (44.50)	48 (24.0)	13 (6.50)	2 (1.0)	3.84	0.899	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2 (ต่อ): แสดงข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของรูปแบบการสื่อสารจาก
บนลงล่าง

รูปแบบการสื่อสาร เพื่อสร้างความ ผูกพัน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4. ผู้บังคับบัญชา ของท่านมักสนใจ ถามทุกข์สุขของ ท่านเสมอ	36 (18.0)	72 (36.0)	70 (35.0)	17 (8.50)	5 (2.50)	3.58	0.963	มาก
5. ผู้บังคับบัญชา มอบหมายอำนาจ หน้าที่ที่ตรงกับ ความสามารถของ ท่าน	30 (15.0)	95 (47.50)	63 (31.50)	11 (5.50)	1 (0.50)	3.71	0.806	มาก
รวม						3.79	0.797	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง 200 คน ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ย 3.79 สามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำช่วยเหลือต่างๆในการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 อันดับสองคือ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อันดับสามคือ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อันดับสี่คือ เห็นด้วยน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และอันดับสุดท้ายคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.70

ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถที่จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับสองคือ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อันดับสามคือ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อันดับสี่คือ เห็นด้วยน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และอันดับสุดท้ายคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.98

ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 อันดับสองคือ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากันเลือกตอบเห็นด้วยมากที่สุด และเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 48 คน คิด

เป็นร้อยละ 24.0 อันดับสามคือ เห็นด้วยน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอันดับสุดท้ายคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.84

ผู้บังคับบัญชาของท่านมักสนใจถามทุกข์สุขของท่านเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 อันดับสองคือ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อันดับสามคือ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อันดับสี่คือ เห็นด้วยน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอันดับสุดท้ายคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.58

ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 อันดับสองคือ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 อันดับสามคือ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับสี่คือ เห็นด้วยน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และอันดับสุดท้ายคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 3: แสดงข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน								
6. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานและร่วมแสดงความคิดเห็นเสมอ	30 (15.0)	81 (40.5)	75 (37.5)	14 (7)	0	3.64	0.822	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3 (ต่อ): แสดงข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของรูปแบบการสื่อสารจาก
ล่างขึ้นบน

รูปแบบการสื่อสาร เพื่อสร้างความ ผูกพัน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
7. ท่านมีโอกาส เสนอแนะแนวทาง ในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนวิธีการ ปฏิบัติงานแก่ ผู้บังคับบัญชาอยู่ เสมอ	30 (15.0)	81 (40.5)	64 (32.0)	20 (10.0)	5 (2.5)	3.56	0.949	มาก
8. ท่านมีส่วนร่วม ในการทำให้การ บริหารขององค์กร หรือหน่วยงานที่ ท่านปฏิบัติอยู่มี ความ เจริญก้าวหน้า	22 (11.0)	90 (45.0)	73 (36.5)	14 (7.0)	1 (0.5)	3.59	0.797	มาก
9. ในการทำงาน ของท่าน มีโอกาส ได้เสนอสิ่งใหม่ๆให้ เกิดขึ้นในงานเสมอ	18 (9.0)	84 (42.0)	79 (39.5)	18 (9.0)	1 (0.5)	3.50	0.802	ปาน กลาง
10. การแสดง ความคิดเห็นของ ท่าน มักไม่ได้รับ การยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา	13 (6.50)	52 (26.0)	84 (42.0)	42 (21.0)	9 (4.50)	3.09	0.952	ปาน กลาง
รวม						3.68	0.669	ปาน กลาง

จากตารางที่ 3 รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีค่าเฉลี่ย 3.68 สามารถอธิบายรายชื่อดังนี้
องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าร่วมประชุม เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานและร่วมแสดง
ความคิดเห็นเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 81 คน คิด
เป็นร้อยละ 40.5 อันดับสองคือ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อันดับสาม
คือ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับสี่คือ เห็นด้วยน้อย จำนวน 14 คน
คิดเป็นร้อยละ 7.0 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.64

ท่านมีโอกาสเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานแก่
ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 81 คนคิด
เป็นร้อยละ 40.5 อันดับสองคือ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อันดับสาม
คือ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับสี่คือ เห็นด้วยน้อย จำนวน 20 คน
คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอันดับสุดท้าย เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีระดับ
ความเห็นโดยเฉลี่ย 3.56

ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้การบริหารขององค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความ
เจริญก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 90 คน คิดเป็น
ร้อยละ 45.0 อันดับสองคือเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 อันดับสามคือ
เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อันดับสี่คือ เห็นด้วยน้อย จำนวน 14 คน คิด
เป็นร้อยละ 7.0 และอันดับสุดท้ายคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับ
ความเห็นโดยเฉลี่ย 3.59

ในการทำงานของท่าน มีโอกาสได้เสนอสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงานเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถาม
เลือกตอบมากที่สุด ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับสองคือ เห็นด้วย
ปานกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 อันดับสามคือ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนเท่ากัน
เลือกตอบเห็นด้วยมากที่สุด และเห็นด้วยระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และอันดับ
สุดท้ายคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.50

การแสดงความคิดเห็นของท่าน มักไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบ
แบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ในระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0
อันดับสองคือ เห็นด้วยมาก จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อันดับสามคือ เห็นด้วยน้อย จำนวน
42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อันดับสี่คือ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และ
อันดับสุดท้ายคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย
3.09

**4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น
พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ ด้านความเข้าใจในงาน ด้านความอิสระในการทำงาน
ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน งานที่ท่านมีโอกาสปฏิสัมพันธ์
กับผู้อื่น และความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยใช้สถิติพรรณนา คือ ความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลดังนี้**

ตารางที่ 4: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเข้าใจในงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเข้าใจในงาน								
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน	26 (13.0)	114 (57.0)	49 (24.50)	9 (4.50)	2 (1.0)	3.77	0.770	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า	23 (11.50)	68 (34.0)	80 (40.0)	21 (10.50)	8 (4.0)	3.39	0.960	ปานกลาง
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ไม่ว่าจะเป็นงานง่าย ยาก หรือซ้ำซ้อน ท่านสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมาย	29 (14.50)	117 (58.50)	50 (25.0)	3 (1.50)	1 (0.50)	3.85	0.693	มาก
4. ท่านสามารถใช้วิจารณ์ญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	31 (15.5)	106 (53.0)	56 (28.0)	5 (2.50)	2 (1.0)	3.79	0.763	มาก
5. ท่านมักประสบปัญหาในการทำงานเสมอ	13 (6.50)	33 (16.50)	90 (45.0)	50 (25.0)	14 (7.0)	2.90	0.975	ปานกลาง
รวม						3.56	0.563	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ด้านความเข้าใจในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 สามารถอธิบายรายชื่อดังนี้ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีขั้นตอนและวิธีการที่เป็นระบบชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และอันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.77

งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับสองคือ ที่ระดับความเห็นด้วยมาก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอันดับสุดท้าย ที่ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.39

งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ไม่ว่าจะเป็นงานง่าย ยาก หรือซับซ้อน ท่านสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และอันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.85

ท่านสามารถใช้วิจารณ์ญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และอันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.79

ท่านมักประสบปัญหาในการทำงานเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 2.90

ตารางที่ 5: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความอิสระในการทำงาน

ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านความอิสระ ในการทำงาน								
โดยรวม	26 (13.0)	87 (43.50)	76 (38.0)	7 (3.50)	4 (2.0)	3.62	0.830	มาก
6. ท่านมีโอกาส กำหนดเป้าหมาย แผนงาน และ วิธีการทำงานใน หน้าที่ของตนเอง								
7. ท่านได้รับมอบ อำนาจอย่างเพียงพอ ที่จะสามารถ ตัดสินใจในการ ปฏิบัติงานใน ความรับผิดชอบ ของท่าน	25 (12.50)	87 (43.50)	76 (38.0)	8 (4.0)	4 (2.0)	3.61	0.832	มาก
8. ในการทำงาน ของท่านมีโอกาส ได้เสนอสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในงาน เสมอ	24 (12.0)	78 (39.0)	81 (40.50)	13 (6.50)	4 (2.0)	3.52	0.862	มาก
9. องค์กรมี กฎระเบียบของ การทำงานมาก ทำให้ไม่สามารถ พัฒนางานได้	16 (8.0)	57 (28.50)	91 (45.50)	32 (16.0)	4 (2.0)	3.24	0.888	ปาน กลาง
10. ท่านมักถูก ตำหนิในวิธีการ ทำงานอยู่เสมอ	5 (2.50)	30 (15.0)	66 (33.0)	70 (35.0)	29 (14.50)	2.56	0.996	ปาน กลาง
รวม						3.31	0.638	ปาน กลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ด้านความอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.31 สามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

ท่านมีโอกาสดำหนดเป้าหมาย แผนงาน และวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และอันดับสุดท้าย ที่ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.62

ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับความเห็นด้วยมาก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.61

ในการทำงานของท่านมีโอกาสดำเนินสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงานได้เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อันดับสองที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ที่ระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.52

องค์กรมีกฎระเบียบของการทำงานมาก ทำให้ไม่สามารถพัฒนางานได้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 อันดับสองที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.24

ท่านมักถูกตำหนิในการทำงานอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อันดับสองที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 2.56

ตารางที่ 6: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความหลากหลายในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความหลากหลายในการทำงาน								
11. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	34 (17.0)	96 (48.0)	62 (31.0)	7 (3.50)	1 (0.5)	3.77	0.786	มาก
12. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	29 (14.50)	72 (36.0)	86 (43.0)	10 (5.0)	3 (1.50)	3.57	0.854	มาก
13. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	23 (11.50)	85 (42.50)	78 (39.0)	13 (6.50)	1 (0.5)	3.58	0.798	มาก
14. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	22 (11.0)	96 (48.0)	76 (38.50)	5 (2.50)	1 (0.50)	3.67	0.725	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 6 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความหลากหลายในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
15. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบเพื่อนำไปสู่การพัฒนางานของท่าน	20 (10.0)	74 (37.0)	79 (39.50)	25 (12.50)	2 (1.0)	3.42	0.871	มาก
รวม						3.60	0.715	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ด้านความหลากหลายในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.60 สามารถอธิบายเป็นรายข้อได้ดังนี้

งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.77

งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.57

งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.58

งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 อันดับสาม ที่ระดับเห็น

ด้วยมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.67

ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 7: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความท้าทายในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความท้าทายในการทำงาน								
16. งานที่ท่านปฏิบัติช่วยส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของท่าน	28 (14.0)	82 (41.0)	74 (37.0)	13 (6.50)	3 (1.5)	3.60	0.863	มาก
17. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ	28 (14.0)	87 (43.50)	68 (34.0)	16 (8.0)	1 (0.50)	3.62	0.841	มาก
18. งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ	28 (14.0)	92 (46.0)	63 (31.5)	16 (8.0)	1 (0.50)	3.65	0.837	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 7 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความท้าทายในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
19. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานประจำที่ต้องปฏิบัติซ้ำซาก ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย	9 (4.50)	59 (29.5)	75 (37.50)	40 (20.0)	17 (8.50)	3.01	1.010	มาก
20. ท่านเบื่อหน่ายที่จะต้องแก้ไขปัญหาในงานที่เกี่ยวข้องกับท่าน	4 (2.0)	37 (18.50)	80 (40.0)	48 (24.0)	31 (15.50)	2.67	1.012	มาก
รวม						3.32	0.582	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ด้านความท้าทายในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.32 สามารถอธิบายเป็นรายข้อได้ดังนี้

งานที่ท่านปฏิบัติช่วยส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.60

งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.62

งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.65

งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานประจำที่ต้องปฏิบัติซ้ำซาก ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.01

ท่านเบื่อหน่ายที่จะต้องแก้ไขปัญหาในงานที่เกี่ยวข้องกับท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 2.67

ตารางที่ 8: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านงานที่ทำมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
งานที่ทำมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น								
21. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอก	53 (26.50)	85 (42.50)	51 (25.50)	11 (5.50)	-	3.90	0.857	มาก
22. งานที่รับผิดชอบอยู่ทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน	39 (19.50)	107 (53.50)	50 (25.0)	4 (2.0)	-	3.90	0.720	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 8 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านงานที่ทำมี
โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
23. การทำงาน ของท่านได้รับ ความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านต้องการ ความช่วยเหลือ	39 (19.50)	101 (50.50)	56 (28.0)	4 (2.0)	-	3.88	0.736	มาก
24. ท่านคิดว่า การติดต่อ ประสานงานกับ บุคคลอื่นทั้ง ภายในภายนอก เป็นงานที่ทำทนาย	43 (21.50)	86 (43.0)	66 (33.0)	5 (2.50)	-	3.84	0.788	มาก
25. ท่านรับฟัง ความคิดเห็นของ เพื่อนร่วมงานอยู่ เสมอ	51 (25.50)	105 (52.50)	43 (21.50)	-	1 (0.50)	4.03	0.719	มาก
รวม						3.87	0.641	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า งานที่ทำมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.87 สามารถอธิบาย
ได้ดังนี้

งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องประสานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอก ผู้ตอบ
แบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 อันดับ
สองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็น
ด้วยปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 11 คน
คิดเป็นร้อยละ 5.50 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.90

งานที่รับผิดชอบอยู่ ทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม
เลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 อันดับสองคือ ที่
ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ
2.0 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.90

การทำงานของท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 39คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อย มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.88

ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายในภายนอกเป็นงานที่ทำท่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อย มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.84

ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อย มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 4.03

ตารางที่ 9: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความเห็น
<u>ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</u> 26. องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	19 (9.50)	77 (38.50)	80 (40.0)	16 (8.0)	8 (4.0)	3.41	0.915	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 9 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
27. การพิจารณาความดีความชอบในองค์กรมีความชัดเจน โปร่งใส	17 (8.50)	81 (40.50)	75 (37.50)	18 (9.0)	9 (4.50)	3.40	0.929	ปานกลาง
28. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	16 (8.0)	90 (45.0)	82 (41.0)	11 (5.50)	1 (0.50)	3.54	0.742	มาก
29. ถึงแม้ว่าท่านจะขยันและตั้งใจทำงานมากเท่าไร ก็ไม่ทำให้ท่านได้รับการปรับตำแหน่ง	14 (7.0)	59 (29.50)	84 (42.0)	31 (15.50)	12 (6.0)	3.16	0.974	ปานกลาง
30. ท่านพร้อมจะเปลี่ยนงานทันทีที่มีโอกาส	32 (16.0)	45 (22.50)	68 (34.0)	37 (18.50)	18 (9.0)	3.18	1.177	ปานกลาง
รวม						3.33	0.568	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.33 สามารถอธิบายได้ดังนี้

องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับสองที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อันดับสุดท้ายที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.41

การพิจารณาความดีความชอบในองค์กรมีความชัดเจน โปร่งใส ผู้ตอบแบบสอบถาม
เลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อันดับสอง ที่ระดับ
เห็นด้วย ปานกลาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน
18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50
อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 มีระดับความเห็นโดย
เฉลี่ย 3.40

ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด
ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง
จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อย
ละ 8.0 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็น
ด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.54

ถึงแม้ว่าท่านจะขยันและตั้งใจทำงานมากเท่าไร ก็ไม่ทำให้ท่านได้รับการปรับตำแหน่ง ผู้ตอบ
แบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0
อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วย
น้อย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อันดับสี่ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็น
ร้อยละ 7.0 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 มีระดับ
ความเห็นโดยเฉลี่ย 3.16

ท่านพร้อมจะเปลี่ยนงานทันทีที่มีโอกาส ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็น
ด้วยปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 อันดับสอง ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 45 คน
คิดเป็นร้อยละ 22.50 อันดับสาม ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อันดับ
สี่ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อย
ที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.18

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทักษะที่มีต่อองค์กร โดยใช้สถิติพรรณนาคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลดังนี้

ตารางที่ 10: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร								
1. ท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กรเป็นการบริหารงานที่เหมาะสมแล้ว	16 (8.0)	74 (37.0)	83 (41.50)	16 (8.0)	11 (5.50)	3.34	0.937	ปานกลาง
2. เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดของท่าน	15 (7.50)	67 (33.50)	98 (49.0)	18 (9.0)	2 (1.0)	3.37	0.792	ปานกลาง
3. นโยบายขององค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเชื่อถือและมั่นใจ	21 (10.50)	90 (45.0)	71 (35.50)	14 (7.0)	4 (2.0)	3.55	0.849	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 10 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบ
แบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร

ปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพ การทำงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4. วัฒนธรรม ขององค์กรเป็น สิ่งที่ท่านเห็นด้วย และยอมรับ	21 (10.50)	78 (39.0)	80 (40.0)	15 (7.50)	6 (3.0)	3.46	0.890	ปาน กลาง
5. ใน สถานการณ์ ปัจจุบัน ท่านมี ความรู้สึกห่วงใย ต่อความอยู่รอด และอนาคตของ องค์กร	30 (15.0)	76 (38.0)	63 (31.50)	17 (8.50)	14 (7.0)	3.46	1.069	ปาน กลาง
รวม						3.45	0.663	ปาน กลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.45 สามารถอธิบายได้ดังนี้
ท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กรเป็นการบริหารงานที่เหมาะสมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถาม
เลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 อันดับสอง ที่
ระดับเห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับสามมีความเห็นเท่ากันคือ ที่ระดับ
เห็นด้วยมาก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อย
ละ 8.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 มีระดับ
ความเห็นโดยเฉลี่ย 3.34

เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถาม
เลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 อันดับสองคือ ที่
ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน
18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50
อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความเห็นโดย
เฉลี่ย 3.37

นโยบายขององค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเชื่อถือและมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด
ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง
จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็น

ร้อยละ 10.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.55

วัฒนธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.46

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ท่านมีความรู้สึกห่วงใยต่อความอยู่รอดและอนาคตขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 11: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร

ปัจจัยด้าน ประสพการณ์การ ทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้าน ความสามารถใน การพึ่งพาได้ใน องค์กร								
6. ท่านรู้สึกพึง พอใจกับ สวัสดิการที่องค์กร จัดให้	38 (19.0)	71 (35.50)	61 (30.50)	25 (12.50)	5 (2.50)	3.56	1.016	มาก
7. ท่านรู้สึก เชื่อมั่น เมื่อได้ ปฏิบัติงานให้กับ องค์กร	40 (20.0)	70 (35.0)	77 (38.50)	10 (5.0)	3 (1.50)	3.67	0.903	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 11 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
8. ท่านรู้สึกสบายใจ มั่นคง เมื่อเป็นสมาชิกขององค์กร	47 (23.50)	77 (38.50)	59 (29.50)	12 (6.0)	5 (2.50)	3.74	0.967	มาก
9. เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน องค์กรของท่านช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	16 (8.0)	80 (40.0)	81 (40.50)	19 (9.50)	4 (2.0)	3.43	0.847	ปานกลาง
10. ท่านคาดหวังว่าองค์กรจะเป็นที่พึ่งพิงของท่านได้	38 (19.0)	77 (38.50)	68 (34.0)	10 (5.0)	7 (3.50)	3.65	0.961	มาก
รวม						3.62	0.882	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.62 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.56

ท่านรู้สึกเชื่อมั่น เมื่อได้ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.67

ท่านรู้สึกสบายใจ มั่นคง เมื่อเป็นสมาชิกขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็น

ร้อยละ 23.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.74

เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน องค์กรของท่านช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.43

ท่านคาดหวังว่าองค์กรจะเป็นที่พึงพิงของท่านได้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 12: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร 11. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร	25 (12.50)	95 (47.50)	75 (37.50)	4 (2.0)	1 (0.5)	3.70	0.731	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 12 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
12. การปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้ท่านรู้สึกเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า	24 (12.0)	92 (46.0)	80 (40.0)	4 (2.0)	-	3.68	0.707	มาก
13. ความสำเร็จขององค์กร กล่าวได้ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์ด้วย	19 (9.50)	84 (42.0)	83 (41.50)	12 (6.0)	2 (1.0)	3.53	0.789	มาก
14. เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ทำงาน ท่านพร้อมจะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อความสำเร็จขององค์กร	46 (23.0)	89 (44.50)	62 (31.0)	3 (1.50)	-	3.89	0.769	มาก
15. การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	21 (10.50)	101 (50.50)	73 (36.50)	3 (1.50)	2 (1.0)	3.68	0.721	มาก
รวม						3.69	0.652	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.69 สามารถอธิบายได้ดังนี้

งานที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วย ปานกลาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็น โดยเฉลี่ย 3.70

การปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้ท่านรู้สึกเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.68

ความสำเร็จขององค์กร กล่าวได้ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์ด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.53

เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ทำงาน ท่านพร้อมจะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เพื่อความสำเร็จขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.89

การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.68

ตารางที่ 13: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ปัจจัยด้าน ประสบการณ์การ ทำงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
<u>ด้านความ คาดหวังที่จะ ได้รับการ ตอบสนองจาก องค์กร</u> 16. องค์กรให้การ สนับสนุนท่านได้มี โอกาสพัฒนา ความรู้ในอาชีพ เป็นอย่างดี เช่น การให้ ทุนการศึกษาต่อ การส่งอบรม เพิ่มเติม	21 (10.50)	65 (32.50)	83 (41.50)	24 (12.0)	7 (3.50)	3.35	0.944	ปาน กลาง
17. ท่านได้รับ มอบหมายให้ ปฏิบัติงานที่ตรง กับความรู้ ความสามารถของ ท่าน	20 (10.0)	90 (45.0)	81 (40.50)	9 (4.50)	-	3.60	0.729	มาก
18. เมื่อท่าน ประสบปัญหาใน การปฏิบัติงาน องค์กรของท่าน ช่วยแก้ปัญหาได้ เป็นอย่างดี	18 (9.0)	81 (40.50)	84 (42.0)	13 (6.50)	4 (2.0)	3.48	0.826	ปาน กลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 13 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
19. การได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม	17 (8.50)	70 (35.0)	95 (47.50)	13 (6.50)	5 (2.50)	3.41	0.833	ปานกลาง
20. การได้รับค่าตอบแทนพิเศษ (ค่าล่วงเวลา) ที่ปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานปกติอย่างเหมาะสม	14 (7.0)	73 (36.50)	84 (42.0)	16 (8.0)	13 (6.50)	3.29	0.950	ปานกลาง
รวม						3.43	0.747	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.43 สามารถอธิบายได้ดังนี้

องค์กรให้การสนับสนุนท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อ การส่งอบรมเพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.35

ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.60

เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน องค์กรของท่านช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.48

การได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.41

การได้รับค่าตอบแทนพิเศษ (ค่าล่วงเวลา) ที่ปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานปกติอย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.29

ตารางที่ 14: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้าน ประสบการณ์ การทำงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ทัศนคติที่มีต่อ เพื่อนร่วมงาน								
21. เพื่อน ร่วมงานของ ท่านมีความ จริงใจที่ดีต่อกัน	37 (18.50)	86 (43.0)	65 (32.50)	10 (5.0)	2 (1.0)	3.73	0.855	มาก
22. ความสัมพันธ์ กับเพื่อน ร่วมงานเวลา เลิกงานแล้ว ท่านก็ยินดีให้ การช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงาน ทุกเมื่อ	44 (22.0)	98 (49.0)	57 (28.0)	1 (0.5)	-	3.93	0.722	มาก
23. เพื่อน ร่วมงานชอบมา ขอคำปรึกษา จากท่านทั้ง เรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว	29 (14.50)	85 (42.50)	71 (35.50)	14 (7.0)	1 (0.5)	3.63	0.834	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 14 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
24. เมื่อท่านเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานของท่านสามารถเป็นที่ปรึกษาให้ท่านได้	36 (18.0)	89 (44.50)	65 (32.50)	9 (4.50)	1 (0.5)	3.75	0.819	มาก
25. เพื่อนร่วมงานท่านมักเอาเปรียบท่าน	8 (4.0)	32 (16.0)	62 (31.0)	55 (27.50)	43 (21.50)	2.54	1.116	ปานกลาง
รวม						3.53	0.592	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 สามารถอธิบายได้ดังนี้ เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจที่ดีต่อกัน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.73

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเวลาเลิกงานแล้ว ท่านก็ยินดีให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกเมื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.93

เพื่อนร่วมงานมาขอคำปรึกษาจากท่านทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.63

เมื่อท่านเดือดร้อน เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถเป็นที่ปรึกษาให้ท่านได้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 อันดับสองคือ ที่ระดับ เห็นด้วยปานกลาง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 อันดับสุดท้าย ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.75

เพื่อนร่วมงานท่านมักเอาเปรียบท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 2.54

ตารางที่ 15: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร

ปัจจัยด้าน ประสพการณ์การ ทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ทัศนคติที่มีต่อ องค์กร								
26. ท่านมีความคิด เห็นสอดคล้องกับ นโยบายขององค์กร	18 (9.0)	75 (37.50)	93 (46.50)	13 (6.50)	1 (0.5)	3.48	0.770	ปาน กลาง
27. ท่านคิดว่าการ ตัดสินใจทำงานที่ องค์กรนี้เป็นการ ตัดสินใจที่ถูกต้อง แล้ว	33 (16.50)	76 (38.0)	83 (41.50)	7 (3.50)	1 (0.5)	3.67	0.810	มาก
28. บรรยากาศใน การทำงานและ สภาพแวดล้อมในที่ ทำงานได้จัดอย่าง เหมาะสม สวยงาม น่าทำงาน	21 (10.50)	76 (38.0)	86 (43.0)	14 (7.0)	3 (1.50)	3.49	0.833	ปาน กลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 15 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบ
แบบสอบถามด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร

ปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพการ ทำงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
29. ท่านเชื่อมั่นว่า การทำงานที่องค์กร นี้ จะทำให้ท่านมี ความสุขในการ ทำงาน และรักที่จะ อยู่กับองค์กรนี้ ตลอดไป	30 (15.0)	78 (39.0)	83 (41.50)	8 (4.0)	1 (0.5)	3.64	0.802	มาก
30. นโยบายและ เป้าหมายต่างๆของ องค์กรเป็นสิ่งที่ เลือนลอย	9 (4.5)	35 (17.50)	79 (39.50)	46 (23.0)	31 (15.50)	2.72	1.065	ปาน กลาง
รวม						3.37	0.596	ปาน กลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ทัศนคติที่มีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.37 สามารถอธิบายได้ดังนี้
ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด
ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก
จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็น
ร้อยละ 9.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อันดับสุดท้ายคือ
ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.48

ท่านคิดว่า การตัดสินใจทำงานที่องค์กรนี้ เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถาม
เลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 อันดับสองคือ
ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ
3.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็น
โดยเฉลี่ย 3.67

บรรยากาศในการทำงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้จัดอย่างเหมาะสม สวยงาม น่า
ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็น
ร้อยละ 43.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 อันดับสามคือ
ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย

จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.49

ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน และรักที่จะอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.64

นโยบายและเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์กรเป็นสิ่งที่เลือนลอยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 31 คน มีค่าเฉลี่ย 15.50 อันดับสุดท้ายคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 2.72

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านปัจจัยค่าจูน และปัจจัยกระตุ้น โดยใช้สถิติพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลดังนี้

ตารางที่ 16: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัยค่าจูน

ความผูกพันต่อองค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยค่าจูน								
1. ความรู้สึกที่ตนเองมีบทบาทและมี ความสำคัญต่อองค์กร	15 (7.50)	91 (45.50)	84 (42.0)	10 (5.0)	-	3.56	0.707	มาก
2. ความรู้สึกชื่นชอบระบบการบริหารจัดการในองค์กร	19 (9.50)	75 (37.50)	80 (40.0)	21 (10.50)	5 (2.50)	3.41	0.892	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 16 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน
ปัจจัยค้ำจุน

ความผูกพันต่อ องค์กร	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
3. ความ ภาคภูมิใจที่จะ กล่าวถึงองค์กร ของท่านกับ บุคคลภายนอก	39 (19.50)	90 (45.0)	65 (32.50)	6 (3.0)	-	3.81	0.779	มาก
4. ความยื่น หยัดที่จะ ปฏิบัติงานใน องค์กรต่อไป แม้มีโอกาส ได้รับข้อเสนอ เงินเดือน ที่สูงกว่าจาก องค์กรอื่น	16 (8.0)	71 (35.50)	94 (47.0)	13 (6.50)	6 (3.0)	3.39	0.843	ปาน กลาง
5. ท่านคิดว่า การตัดสินใจใน การทำงานที่ องค์กรนี้เป็น การตัดสินใจที่ ผิดพลาด	5 (2.50)	31 (15.50)	62 (31.0)	53 (26.50)	49 (24.50)	2.45	1.097	น้อย
รวม						3.33	0.594	ปาน กลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ย 3.33 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วย น้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.56

ความรู้สึกขึ้นชอบการบริหารจัดการในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 อันดับห้าคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.41

ความภาคภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วย ปานกลาง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ไม่มีผู้ตอบ เห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.81

ความยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป แม้มมีโอกาสได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าจากองค์กรอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อันดับห้าคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.39

ท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้เป็น การตัดสินใจที่ผิดพลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อันดับห้าคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 2.45

ตารางที่ 17: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามด้านปัจจัย
กระตุ้น

ความผูกพันต่อ องค์กร	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ปัจจัยกระตุ้น								
6. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่	25 (12.50)	82 (41.0)	89 (44.50)	4 (2.0)	-	3.64	0.723	มาก
7. ความเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	36 (18.0)	97 (48.50)	65 (32.50)	2 (1.0)	-	3.84	0.721	มาก
8. ความตั้งใจทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรค	47 (23.50)	101 (50.50)	51 (25.50)	1 (0.5)	-	3.97	0.715	มาก
9. ท่านรู้สึกสบายใจ มั่นคง เมื่อเป็นสมาชิกขององค์กร	54 (27.0)	87 (43.50)	56 (28.0)	3 (1.50)	-	3.96	0.782	มาก
10. ท่านคิดว่าหากท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่กับองค์กรอื่น ท่านจะประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	15 (7.50)	51 (25.50)	99 (49.50)	21 (10.50)	14 (7.0)	3.16	0.959	ปาน กลาง
รวม						3.73	0.590	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยกระตุ้น มีค่าเฉลี่ย 3.73 สามารถอธิบายได้ดังนี้
 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.64

ความเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.84

ความตั้งใจทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรค ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.97

ท่านรู้สึกสบายใจ มั่นคง เมื่อเป็นสมาชิกขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุดที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ไม่มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.96

ท่านคิดว่าหากท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่กับองค์กรอื่น ท่านจะประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 อันดับสองคือ ที่ระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อันดับสามคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อันดับสี่คือ ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อันดับห้าคือ ที่ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีระดับความเห็นโดยเฉลี่ย 3.16

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

ตารางที่ 18: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ชาย		หญิง		T	Sig.
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1	ปัจจัยค่าจูน	3.4328	0.56472	3.2748	0.52269	1.326	0.186
2	ปัจจัยกระตุ้น	3.7869	0.49782	3.6806	0.53227	1.163	0.246
ภาพรวม		3.6230	0.52166	3.5612	0.55319	0.740	0.460

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความผูกพันต่อองค์กรตามเพศที่แตกต่างกัน ในภาพรวมมีค่า ($t = 0.740$, $p \geq 0.05$) แสดงว่า เพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-Test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 19: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	ss.	df.	MS.	F.	Sig.
1	ปัจจัยค่าจูน	ระหว่างกลุ่ม	0.974	3	0.325	0.919	0.433
		ภายในกลุ่ม	69.246	196	0.353		
		รวม	70.220	199			
2	ปัจจัยกระตุ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.406	3	0.135	0.384	0.765
		ภายในกลุ่ม	69.014	196	0.352		
		รวม	69.420	199			
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	2.575	3	0.858	2.996	0.032*
		ภายในกลุ่ม	56.145	196	0.286		
		รวม	58.720	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมมี ($F_{2.996} = 0.032$, $p \leq 0.05$) แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่

ตารางที่ 20: ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

Oneway

อายุ	N	X	SD.	df.	F.	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	81	3.5432	.50123			
31-40 ปี	73	3.4932	.55586			
41-50 ปี	30	3.8000	.48423			
50 ปีขึ้นไป	16	3.7500	.68313	3	2.996	0.032*
รวม	200	3.5800	.5432			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ พบว่า ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐานคือ ระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{2.996} = 0.032$, $p < 0.05$)

ตารางที่ 21: ตารางแสดงการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe

อายุ	อายุ	Mean Different	sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	31-40 ปี	0.0500	0.563
	41-50 ปี	-0.2567*	0.026
	50 ปีขึ้นไป	-0.2067	0.159
31-40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี	-0.0500	0.563
	41-50 ปี	-0.3068*	0.009
	50 ปีขึ้นไป	-0.2568	0.084
41-50 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี	0.2567*	0.026
	31-40 ปี	0.3068*	0.009
	50 ปีขึ้นไป	0.0500	0.763
มากกว่า 50 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี	0.2067	0.159
	31-40 ปี	0.2568	0.084
	41-50 ปี	-0.0500	0.763

ตารางที่ 21 พบว่า การทดสอบ Post Hoc Tests แบบ Scheffe พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันคือ พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี กับพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

โดยพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (\bar{x} (41-50 ปี) = 3.8000 , (\bar{x} (อายุต่ำกว่า 30 ปี) = 3.5432)

พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (\bar{x} (41-50 ปี) = 3.8000 , (\bar{x} (อายุ 30-40 ปี) = 3.4932)

และพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี (\bar{x} (41-50 ปี) = 3.8000 , , \bar{x} (อายุ 50 ปีขึ้นไป) = 3.7500)

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 22: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	ss.	df.	MS.	F.	Sig.
1	ปัจจัยค่าจ้าง	ระหว่างกลุ่ม	0.831	2	0.416	1.180	0.310
		ภายในกลุ่ม	69.389	197	0.352		
		รวม	70.220	199			
2	ปัจจัยกระตุ้น	ระหว่างกลุ่ม	0.381	2	0.190	0.543	0.582
		ภายในกลุ่ม	69.420	197	0.350		
		รวม	69.420	199			
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	0.347	2	0.174	0.586	0.557
		ภายในกลุ่ม	58.373	197	0.296		
		รวม	58.720	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในภาพรวมมีค่า ($F_{0.586} = 0.557$, $p \geq 0.05$) แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 23: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันขององค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ที่	ความผูกพัน ต่อองค์กร	แหล่งแห่ง ความแปรปรวน	ss.	df.	MS.	F.	Sig.
1	ปัจจัยค่าจ้าง	ระหว่างกลุ่ม	1.949	2	0.975	2.812	0.062
		ภายในกลุ่ม	68.721	197	0.347		
		รวม	70.220	199			
2	ปัจจัยกระตุ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.127	2	0.563	1.625	0.199
		ภายในกลุ่ม	68.293	197	0.3467		
		รวม	69.420	199			
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	3.798	2	1.899	6.812	0.001*
		ภายในกลุ่ม	54.992	197	0.279		
		รวม	58.720	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าในภาพรวมมีค่า ($F_{1,869} = 0.001$, $p \leq 0.05$) แสดงว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่

ตารางที่ 24: ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	N	X	SD.	df.	F.	Sig.
โสด	142	3.5070	.51566			
สมรส	56	3.7857	.52964			
หย่าร้าง/หม้าย	2	3.0000	1.41421	2	6.812	0.001*
รวม	200	3.5800	.54321			

*มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐานคือระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{6.812} = 0.001$, $p < 0.05$)

ตารางที่ 25: ตารางแสดงการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe

สถานภาพสมรส	สถานภาพสมรส	Mean Different	sig.
โสด	สมรส	-0.2786*	0.001
	หย่าร้าง/หม้าย	0.5070	0.179
สมรส	โสด	0.2786*	0.001
	หย่าร้าง/หม้าย	-0.7857*	0.040
หย่าร้าง/หม้าย	โสด	-0.5070	0.179
	สมรส	-0.7857*	0.040

ตารางที่ 25 พบว่า การทดสอบ Post Hoc Tests แบบ Scheffe พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสกับพนักงานที่มีสถานภาพโสด พนักงานที่มีสถานภาพสมรสกับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย และพนักงานที่มีสถานภาพโสดกับหย่าร้าง/หม้าย

โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด (\bar{x} (สถานภาพสมรส) = 3.7857), (\bar{x} (สถานภาพโสด) = 3.5070)

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย (\bar{x} (สถานภาพสมรส) = 3.7857), (\bar{x} (สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย) = 3.0000)

และพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย (\bar{x} (สถานภาพโสด) = 3.5070), (\bar{x} (สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย) = 3.0000)

สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 26: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	ss.	df.	MS.	F.	Sig.
1	ปัจจัยค่าจุน	ระหว่างกลุ่ม	0.536	3	0.179	0.502	0.681
		ภายในกลุ่ม	69.684	196	0.356		
		รวม	70.220	199			
2	ปัจจัยกระตุ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.314	3	0.438	1.260	0.289
		ภายในกลุ่ม	68.106	196	0.347		
		รวม	69.420	199			
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	1.633	3	0.544	1.869	0.136
		ภายในกลุ่ม	57.087	196	0.291		
		รวม	58.720	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในภาพรวมมีค่า ($F_{1.869} = 0.136$, $p \geq 0.05$) แสดงว่าระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 6 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 27: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ที่	ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งแห่งความแปรปรวน	ss.	df.	MS.	F.	Sig.
1	ปัจจัยค่าจ้าง	ระหว่างกลุ่ม	1.365	3	0.455	1.295	0.277
		ภายในกลุ่ม	68.855	196	0.351		
		รวม	70.220	199			
2	ปัจจัยกระตุ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.075	3	0.358	1.028	0.381
		ภายในกลุ่ม	68.345	196	0.349		
		รวม	69.420	199			
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	2.515	3	0.838	2.923	0.035*
		ภายในกลุ่ม	56.205	196	0.287		
		รวม	58.720	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ในภาพรวมมีค่า ($F_{2.923} (= 0.035, p \leq 0.05)$) แสดงว่ารายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบ ความแตกต่างรายคู่

ตารางที่ 28: ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	X	SD.	df.	F.	Sig.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	57	3.4737	.53803	3	2.923	0.035*
15,001-25,000 บาท	62	3.5806	.52941			
25,001-35,000 บาท	26	3.4163	.50839			
35,000 บาทขึ้นไป	55	3.7455	.55170			
รวม	200	3.5800	.54321			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐาน คือระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{2.923} = 0.035, P < 0.05$)

ตารางที่ 29: ตารางแสดงการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe

รายได้ต่อเดือน	รายได้ต่อเดือน	Mean Different	Sig.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	.1069	.278
	25,001-35,000 บาท	.0121	.924
	35,001 บาทขึ้นไป	.2717	.008
15,001-25,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.1069	.278
	25,001-35,000 บาท	.1191	.342
	35,001 บาทขึ้นไป	.1648	.098
25,001-35,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.0121	.924
	15,001-25,000 บาท	.1191	.342
	35,001 บาทขึ้นไป	.2839	.027
35,001 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 15,000 บาท	.2717	.008
	15,001-25,000 บาท	.1648	.098
	25,001-35,000 บาท	.2839	.027

ตารางที่ 29 พบว่าการทดสอบ Post Hoc Test แบบ Scheffe พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท

โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,001 บาท (\bar{x} (รายได้ต่อเดือน 35,001 ขึ้นไป) = 3.7455), (\bar{x} (รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท) = 3.4737)

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท (\bar{x} (รายได้ต่อเดือน 35,001 ขึ้นไป) = 3.7455), (\bar{x} (รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,001-25,000 บาท) = 3.5806)

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,001-35,000 บาท (\bar{x} (รายได้ต่อเดือน 35,001 ขึ้นไป) = 3.7455), (\bar{x} (รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,001-35,000 บาท) = 3.4163)

และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท

(\bar{x} (รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,001-25,000 บาท) = 3.5806),

(\bar{x} (รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,001-35,000 บาท) = 3.4163)

สมมติฐานที่ 7 รูปแบบด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product
Moment Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 30: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความผูกพันต่อองค์กร

รูปแบบการสื่อสาร	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ปัจจัยค่าจูน	ปัจจัยกระตุ้น	ภาพรวม
การสื่อสารจากบนลงล่าง	0.281** (0.000)	0.330** (0.000)	0.392** (0.000)
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	0.364** (0.000)	0.305** (0.000)	0.45** (0.000)
โดยรวม	0.364** (0.000)	0.305** (0.000)	0.450** (0.000)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 30 พบว่ารูปแบบการสื่อสารกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับปานกลาง ($r = .450$, $p \leq 0.01$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าการสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .392$, $p \leq 0.01$) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง ($r = .450$, $p \leq 0.01$) ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงว่ารูปแบบการสื่อสารไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's
Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 31: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ปัจจัยค่าจุน	ปัจจัยกระตุ้น	ภาพรวม
ด้านความเข้าใจในงาน	0.350** (0.000)	0.313** (0.000)	0.349** (0.000)
ด้านความอิสระในงาน	0.254** (0.000)	0.227** (0.001)	0.340** (0.000)
ด้านความหลากหลายใน การทำงาน	0.371** (0.000)	0.433** (0.000)	0.483** (0.000)
ด้านความท้าทายในการ ทำงาน	0.303** (0.000)	0.194** (0.006)	0.316** (0.000)
ด้านงานที่ทำมีโอกา สปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.201** (0.004)	0.415** (0.000)	0.324** (0.000)
ด้านความคาดหวังที่จะ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.346** (0.000)	0.237** (0.001)	0.337** (0.000)
โดยรวม	0.377** (0.000)	0.372** (0.000)	0.474** (0.000)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับปานกลาง ($r = .474$, $p \leq 0.01$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจในงาน มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .349$, $p \leq 0.01$) ด้านความอิสระในงาน มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .340$, $p \leq 0.01$) ด้านความหลากหลายในงาน มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .483$, $p \leq 0.01$) ด้านความท้าทายในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .316$, $p \leq 0.01$) ด้านงานที่ทำมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .324$, $p \leq 0.01$) ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .337$, $p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 32: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้าน ประสพการณ์การ ทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ปัจจัยค่าจุน	ปัจจัยกระตุ้น	ภาพรวม
ด้านความน่าเชื่อถือของ องค์กร	0.459** (0.000)	0.251** (0.000)	0.449** (0.000)
ด้านความสามารถใน การพึ่งพาได้ในองค์กร	0.432** (0.000)	0.217** (0.000)	0.378** (0.000)
ด้านความรู้สึกว่าตนเอง มีบทบาทและ ความสำคัญต่อองค์กร	0.421** (0.000)	0.473** (0.000)	0.510** (0.000)
ด้านความคาดหวังที่จะ ได้รับการตอบสนองจาก องค์กร	0.456** (0.000)	0.245** (0.000)	0.440** (0.000)
ด้านทัศนคติต่อเพื่อน ร่วมงาน	0.367** (0.000)	0.315** (0.000)	0.405** (0.000)
ด้านทัศนคติต่อองค์กร	0.471** (0.000)	0.388** (0.000)	0.535** (0.000)
โดยรวม	0.576** (0.000)	0.424** (0.000)	0.603** (0.000)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับค่อนข้างสูง ($r = .603$, $p \leq 0.01$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .449$, $p \leq 0.01$) ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .378$, $p \leq 0.01$) ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .510$, $p \leq 0.01$) ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง ($r = .440$, $p \leq 0.01$) ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .405$, $p \leq 0.01$) ด้านทัศนคติต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .535$, $p \leq 0.01$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 139 คน เป็นเพศชาย จำนวน 61 คน มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปีมากที่สุด จำนวน 81 คน อันดับสองคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 73 คน อันดับสามคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 30 คน และน้อยที่สุดคืออายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 16 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 129 คน อันดับสองคือสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 57 คน และน้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 14 คน มีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 142 คน อันดับสองคือสถานภาพสมรสจำนวน 56 คน และน้อยที่สุดคือสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 2 คน ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด จำนวน 86 คน อันดับสองคือ 6-10 ปี จำนวน 50 คน อันดับสามคือ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน และน้อยที่สุดคือ 11-15 ปี จำนวน 27 คน รายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ ช่วง 15,001-25,000 บาท จำนวน 62 คน อันดับสองคือต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 57 คน อันดับสามคือ 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 55 คน และน้อยที่สุดคือช่วง 25,001-35,000 บาท จำนวน 26 คน

ระดับความคิดเห็นด้านรูปแบบการสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันในระดับความเห็นด้วยมากทั้งรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกข้อย่อย และรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในทุกข้อย่อย ยกเว้นมีความคิดเห็นในระดับ ปานกลางหนึ่งข้อได้แก่ การแสดงความคิดเห็นของท่าน มักไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยลักษณะงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากได้แก่ ด้านความเข้าใจในงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน และงานที่ทำมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ระดับความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน และความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

1) ด้านความเข้าใจในงาน

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเห็นด้วยมาก ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน ระดับความเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า และท่านมักประสบปัญหาในการทำงานเสมอ

2) ด้านความอิสระในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่าน และในการทำงานของท่านมีโอกาสได้เสนอสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงานเสมอ ระดับความเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ องค์กรมีกฎระเบียบของการทำงานมาก ทำให้ไม่สามารถพัฒนางานได้ และท่านมักถูกตำหนิในวิธีการทำงานอยู่เสมอ

3) ด้านความหลากหลายในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถและความชำนาญหลายด้าน ประกอบกัน งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ระดับความเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน และตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน

4) ด้านความท้าทายในการทำงาน

ความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถ และงานที่ท่านปฏิบัติช่วยส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของท่าน ระดับความเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานประจำที่ต้องปฏิบัติซ้ำซากทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และท่านเบื่อหน่ายที่จะต้องแก้ไขปัญหาในงานที่เกี่ยวข้องกับท่าน

5) งานที่ท่านมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากทุกข้อย่อย ได้แก่ ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอก งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานของท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ท่านคิดว่า การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอก เป็นงานที่ท่านทำ

6) ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ระดับความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การพิจารณา

ความดี ความชอบในองค์กรมีความชัดเจน โปร่งใส ท่านพร้อมจะเปลี่ยนงานทันทีที่มีโอกาส และถึงแม้ว่าท่านจะขยันและตั้งใจทำงานมากเท่าไรก็ไม่ทำให้ได้รับการปรับตำแหน่ง

ระดับความคิดเห็นด้านประสบการณ์การทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากได้แก่ ความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ระดับความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อองค์กร ซึ่งจำแนกรายละเอียดเป็นรายข้อดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือขององค์กร

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากได้แก่ นโยบายขององค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเชื่อถือและมั่นใจ ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ วัฒนธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ ในสถานการณ์ปัจจุบัน ท่านมีความรู้สึกห่วงใย ต่อความอยู่รอดและอนาคตขององค์กร เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน และท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กรเป็นการบริหารงานที่เหมาะสมแล้ว

2) ความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับเห็นด้วยมากได้แก่ ท่านรู้สึกสบายใจ มั่นคง เมื่อเป็นสมาชิกขององค์กร ท่านรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ท่านคาดหวังว่าองค์กรจะเป็นที่พึ่งพิงของท่านได้ ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ ระดับความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน องค์กรของท่านช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี

3) ความรู้สึกที่ตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับเห็นด้วยมากทุกข้อย่อย ได้แก่ เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ทำงาน ท่านพร้อมจะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อความสำเร็จขององค์กร งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร การปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้ท่านรู้สึกเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและความสำเร็จขององค์กรกล่าวได้ว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์

4) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ระดับความเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน องค์กรของท่านช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การได้รับผลตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม องค์กรให้การสนับสนุนท่านได้มีโอกาพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อการส่งเสริมเพิ่มเติม และการได้รับค่าตอบแทนพิเศษ (ค่าล่วงเวลา) ที่ปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานปกติอย่างเหมาะสม

5) ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเวลาเลิกงานแล้วท่านก็ยินดีให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกเมื่อ เมื่อท่านเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานของท่านสามารถเป็นที่ปรึกษาให้ท่านได้ เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจที่ดีต่อกัน เพื่อนร่วมงานขอขมาขอคำปรึกษาจากท่านทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ระดับความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ เพื่อนร่วมงานมักเอาเปรียบท่าน

6) ทศนคติที่มีต่อองค์กร

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากได้แก่ ท่านคิดว่าการตัดสินใจทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องแล้ว และท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานที่องค์กรนี้จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักจะอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป ระดับความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ บรรยากาศในการทำงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้จัดอย่างเหมาะสม สวยงาม น่าทำงาน ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และนโยบายและเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์กรเป็นสิ่งที่เลื่อนลอย

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากได้แก่ ความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร ความตั้งใจทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ แม้มีอุปสรรค ความเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่ และความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและมีความสำคัญต่อองค์กร ระดับความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ ความรู้สึกชื่นชอบการบริหารจัดการองค์กร ความยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป แม้มีโอกาสได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าจากองค์กรอื่น ท่านคิดว่าหากท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่กับองค์กรอื่น ท่านจะประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสารของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์รูปแบบใดที่สัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันภายในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีอายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความท้าทายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปแบบการสื่อสารเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านปัจจัยลักษณะงาน สอดคล้องกับ วรณิภา นิลวรรณ (2554) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี สอดคล้องกับ พิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์มเนซ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานที่ชัดเจน พนักงานยอมรับในความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาว่าจะนำพาองค์กรเจริญก้าวหน้า โดยพนักงานเชื่อว่าการตัดสินใจทำงานที่องค์กรนี้เป็น

การตัดสินใจที่ถูกต้องแล้ว ความภาคภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กร ความตั้งใจที่จะทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรคและความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย การที่ข้อสรุปเช่นนี้ อาจเนื่องจากองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนภายในองค์กร โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลถึงความเสมอภาค ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยข้อสังเกต ปัจจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ พอร์เตอร์ (Porter, 1982) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความเชื่อมั่น และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรหมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและบุคคลสามารถไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาแล้วว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนว่าเห็นด้วยกับจุดมุ่งหมายปลายทางขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กรของพนักงาน พบว่าจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในขององค์กรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จากการศึกษาความคิดเห็นด้านลักษณะงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก และจากการศึกษาความคิดเห็นด้านประสบการณ์การทำงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก และจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งผลการศึกษาที่ได้มาสามารถนำไปใช้ประกอบการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำผลจากข้อค้นพบครั้งนี้มาเป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ด้านประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ยกเว้นความน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาแนวทาง โดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) ความน่าเชื่อถือขององค์กร

ผู้บริหารควรสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือ เมื่อพนักงานเกิดปัญหาพนักงานทุกคนจะได้รับความเป็นธรรมจะมีความสุขและมีหลักประกันมั่นคง ผู้บริหารควรหมั่นสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้น่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงาน

2) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกระดับเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ควรทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจที่จะปฏิบัติงานรวมทั้งจัดสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นให้เพียงพอกับค่าครองชีพของพนักงาน

3) ทศนคติที่มีต่อองค์กร

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมความเข้าใจในด้านการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนรับรู้นโยบาย เป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานขององค์กร

ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัยพบว่าระดับความเห็นของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยกระตุ้นมีระดับความเห็นด้วยมาก แต่มีระดับความเห็นด้วยปานกลางต่อปัจจัยค้ำจุน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด ซึ่งหมายความว่า พนักงานเชื่อมั่นว่าเป็นการตัดสินใจ ที่ถูกต้องในการทำงานที่องค์กรนี้

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

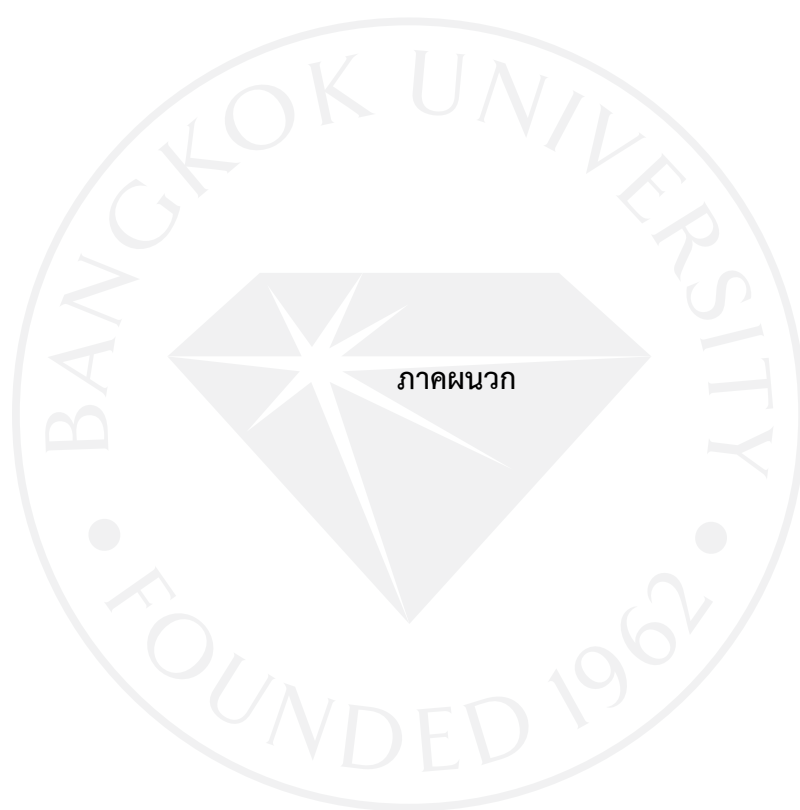
1) ผู้ที่จะทำการวิจัยควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ประชากรในสำนักงานย่อยและสาขาต่างจังหวัด เพื่อจะได้รับทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของประชากรในพื้นที่นั้น ๆ

2) ผู้ที่จะทำการวิจัยควรเพิ่มตัวแปรอิสระให้มากขึ้น เช่น พฤติกรรมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ที่อาจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

บรรณานุกรม

- กุลวดี เทศประทีป. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิระจิตต์ ราคา. (2525). *บรรยากาศขององค์กร: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กับมหาวิทยาลัยของรัฐ (ใน ส่วนกลาง)*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2556). *การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร*. สืบค้นจาก http://www.baanjomyut.com/library_3/extension./communication/09.html.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2536). *หลักและเทคนิคทางจิตวิทยาสำหรับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ธีระดา ภิญโญ. (2556). *การวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยพัฒนา.
- นภาพิพย์ โทมาศวิน. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทนา ผ่องแผ้ว. (2543). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการวิทยาลัยพยาบาลกึ่งการุณย์*. ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- บุหงา โปซิว. (2557). *การจัดการเชิงกลยุทธ์: การสื่อสารภายในองค์กร*. สืบค้นจาก <http://www.utcc.acc.th>.
- ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย. (2541). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7)* กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิรินทร์ชา สมานสินธุ์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานบริษัท เบลท์ เพอร์ฟอแมนซ์ เอนจิเนียริง*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พัลลภ กฤตยานวิช (บก.). (2556). *60 ปี ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มุ่งสร้างรากฐาน มีบ้านมีสุข*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มานิดา คำจิ้น. (2547). *การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน: กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด(มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วรรณิกา นิลวรรณ. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.
- ศิริวรรณ ตันตระวิวัฒน์. (2530). *การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม: ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ. (2545). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *ธุรกิจเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สวณีย์ แก้วมณี. (2549). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน*. *วารสารการบริหารสำหรับนักบริหารงานบุคคลมืออาชีพ*, 27(3), 10-16.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). *การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร*. สืบค้นจาก <http://www.pmat.or.th>.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2532). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
- Baskin, O., Aronoff, C., & Lattimore, D. (1997). *Public relations: The profession and the practice* (4th ed.) Madison, Wisconsin: Brown & Benchmark.
- Bevan, R., & Bailey, J. N. (1991). Employee relations In P'lesley (ed.).(1991). In *The Handbook of Public Relations and Communications* (4th ed.). England: McGraw-Hill Book.
- Bobo, C. (2000, February). Gaining support for a strategic emphasis on employee communications. *Public Relations Tactics*, 7, 2: 18.
- Cooper, A. M. (1958). *How to supervise people*. New York: Mc.Graw Hill.
- Frank, A., & Brownell, J. (1989). *Organizational communication and behavior: Communicating to improve performance*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Scholes, E. (1997). *Gower handbook of internal communication*. England: Gower.
- Steer, R. M. (1977, March). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-49, 77.



ชุดที่

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
“รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กร”

ด้วยกระผม นายเจสันท์ จุฑาภัทร คีตสิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารเชิงกลยุทธ์) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ แจกแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันภายในองค์กร ของธนาคารอาคารสงเคราะห์”

โดยแบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 5 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 10 ข้อ

ข้อมูลที่ได้จะสรุปผลออกมาเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบ

โดยตรงต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบ

แบบสอบถามทุกข้อ และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบ

แบบสอบถามไว้ ณ ที่นี้

เจสันท์ จุฑาภัทร คีตสิน

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี	
4. สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
<input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง/หม้าย	
5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5 ปี	2.	<input type="checkbox"/> 6-10 ปี	
<input type="checkbox"/> 3. 11-15 ปี		<input type="checkbox"/> 4. 15 ปีขึ้นไป	
6. รายได้ต่อเดือน

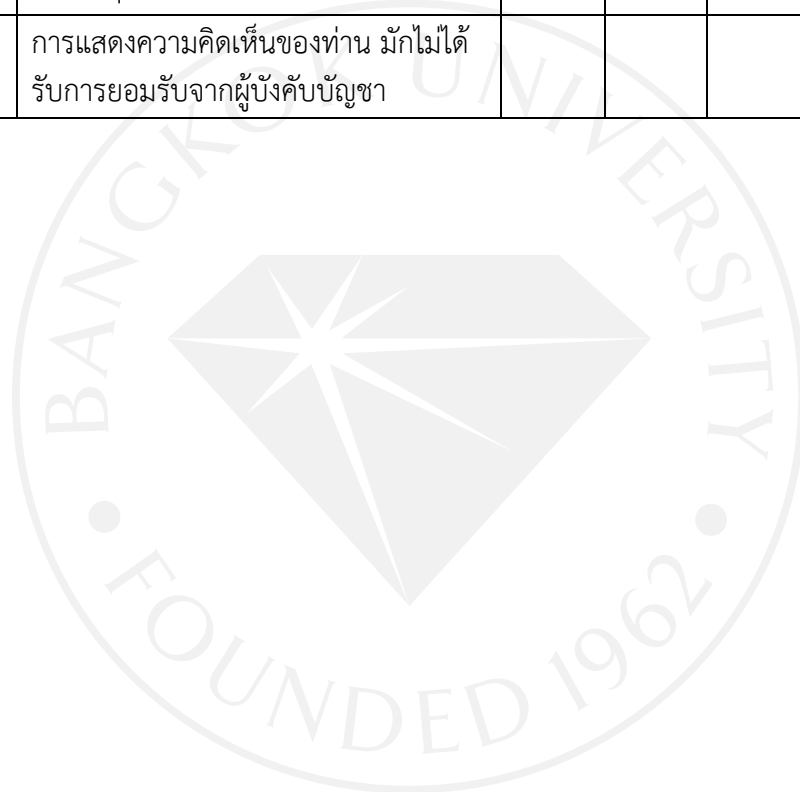
<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 15,001-25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 25,001-35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 35,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง						
1.	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือต่างๆในการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว					
2.	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีความรู้ความสามารถที่จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า					
3.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
4.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักสนใจถามทุกข์สุขของลูกน้องเสมอ					
5.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของท่าน					
รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน						
6.	องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้าร่วมประชุม เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน และร่วมแสดงความคิดเห็นเสมอ					
7.	ท่านมีโอกาสเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาลดจนวิธีการปฏิบัติงานแก่ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
8.	ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้การบริหารขององค์กรหรือหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความเจริญก้าวหน้า					

(ตารางมีต่อ)

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (ต่อ)						
9.	ในการทำงานของท่าน มีโอกาสได้เสนอ สิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงานเสมอ					
10.	การแสดงความคิดเห็นของท่าน มักไม่ได้ รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ด้านความเข้าใจในงาน						
1.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน					
2.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า					
3.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ไม่ว่าจะเป็นงานง่าย ยาก หรือซับซ้อน ท่านสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
4.	ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
5.	ท่านมักประสบปัญหาในการทำงานเสมอ					
ด้านความอิสระในการทำงาน						
6.	ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง					
7.	ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่าน					
8.	ในการทำงานของท่านมีโอกาสได้เสนอสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในงานเสมอ					
9.	องค์กรมีกฎระเบียบของการทำงานมาก ทำให้ไม่สามารถพัฒนางานได้					
10.	ท่านมักถูกตำหนิในวิธีการทำงานอยู่เสมอ					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ด้านความหลากหลายในการทำงาน						
11.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญหลายด้าน ประกอบกัน					
12.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์					
13.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน					
14.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เป็น งานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
15.	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบเพื่อนำไปสู่การพัฒนา องค์กรของท่าน					
ด้านความท้าทายในการทำงาน						
16.	งานที่ท่านปฏิบัติช่วยส่งเสริมความ เจริญก้าวหน้าของท่าน					
17.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทาย ความสามารถ					
18.	งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านมีความ กระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
19.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานประจำที่ต้อง ปฏิบัติซ้ำซาก ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย					
20.	ท่านเบื่อหน่ายที่จะต้องแก้ไขปัญหาในงานที่ เกี่ยวข้องกับท่าน					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
งานที่ทำมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น						
21.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอก					
22.	งานที่รับผิดชอบอยู่ทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน					
23.	การทำงานของท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ					
24.	ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายในภายนอกเป็นงานที่ทำท่าย					
25.	ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
26.	องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
27.	การพิจารณาความดีความชอบในองค์กรมีความชัดเจน โปร่งใส					
28.	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
29.	ถึงแม้ว่าท่านจะขยันและตั้งใจทำงานมากเท่าไร ก็ไม่ทำให้ท่านได้รับการปรับตำแหน่ง					
30.	ท่านพร้อมจะเปลี่ยนงานทันทีที่มีโอกาส					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ความน่าเชื่อถือขององค์กร						
1.	ท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กรเป็นการบริหารงานที่เหมาะสมแล้ว					
2.	เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดของท่าน					
3.	นโยบายขององค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเชื่อถือและมั่นใจ					
4.	วัฒนธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ					
5.	ในสถานการณ์ปัจจุบัน ท่านมีความรู้สึกห่วงใยต่อความอยู่รอดและอนาคตขององค์กร					
ความสามารถในการพึ่งพาได้ในองค์กร						
6.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้					
7.	ท่านรู้สึกเชื่อมั่น เมื่อได้ปฏิบัติงานให้กับองค์กร					
8.	ท่านรู้สึกสบายใจ มั่นคง เมื่อเป็นสมาชิกขององค์กร					
9.	เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน องค์กรของท่านช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					
10.	ท่านคาดหวังว่าองค์กรจะเป็นที่พึ่งพิงของท่านได้					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร						
11.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อ ผลสำเร็จขององค์กร					
12.	การปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้ท่านรู้สึกเป็น ทรัพยากรที่มีคุณค่า					
13.	ความสำเร็จขององค์กร กล่าวได้ว่าท่านเป็น ส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์ด้วย					
14.	เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ทำงาน ท่าน พร้อมจะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อความสำเร็จ ขององค์กร					
15.	การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร						
16.	องค์กรให้การสนับสนุนท่านได้มีโอกาส พัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การ ให้ทุนการศึกษาต่อ การส่งอบรมเพิ่มเติม					
17.	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน					
18.	เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน องค์กรของท่านช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					
19.	การได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและ ยุติธรรม					
20.	การได้รับค่าตอบแทนพิเศษ (ค่าล่วงเวลา)ที่ ปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานปกติอย่าง เหมาะสม					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน						
21.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความจริงใจที่ดีต่อกัน					
22.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเวลาเลิกงานแล้วท่านก็ยินดีให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกเมื่อ					
23.	เพื่อนร่วมงานชอบมาขอคำปรึกษาจากท่านทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
24.	เมื่อท่านเดือดร้อน เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถเป็นที่ปรึกษาให้ท่านได้					
25.	เพื่อนร่วมงานท่านมักเอาเปรียบท่าน					
ทัศนคติที่มีต่อองค์กร						
26.	ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
27.	ท่านคิดว่าการตัดสินใจทำงานที่องค์กรนี้เป็น การตัดสินใจที่ถูกต้องแล้ว					
28.	บรรยากาศในการทำงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้จัดอย่างเหมาะสม สวยงาม น่าทำงาน					
29.	ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน และรักที่จะอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป					
30.	นโยบายและเป้าหมายต่างๆขององค์กรเป็นสิ่งที่เลื่อนลอย					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ที่	รายการ	ระดับความผูกพัน				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร						
ปัจจัยค่าจูน						
1.	ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและมีความสำคัญต่อองค์กร					
2.	ความรู้สึกรู้สึกชื่นชอบระบบการบริหารจัดการในองค์กร					
3.	ความภาคภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก					
4.	ความยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป แม้มีโอกาสได้รับข้อเสนอ เงินเดือนที่สูงกว่าจากองค์กรอื่น					
5.	ท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด					
ปัจจัยกระตุ้น						
6.	ความรู้สึกรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่					
7.	ความเต็มใจในการใช้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
8.	ความตั้งใจทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรค					
9.	ความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร					
10.	ท่านคิดว่าหากท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่กับองค์กรอื่น ท่านจะประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล นายเจสันท์ จุฑาทภัทร คีตสิน
อีเมล jayjay_326@hotmail.com
ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ สาขาโฆษณาเชิง
สร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2556



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 25 เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) เวสสัน จุฑาลักษณ์ ดิษฐ์ อยู่บ้านเลขที่ 67/347

ชอย - ถนน แจ้งวัฒนะ ตำบล/แขวง ทุ่งสองห้อง

อำเภอ/เขต หลักสี่ จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10210

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570300678

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะ นิเทศศาสตร์

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างคชภาพลักษณ์ภายในองค์กรของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..... .....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นายเวสันต์ กุฑกักร ดิฉัน)

ลงชื่อ..... .....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..... .....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..... .....พยาน
(ดร.ปฐมา สตะเวทิน)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร