

อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อ  
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานคร

The Influences of Work Process, Communication, Organizational  
Culture Motivation Affecting Organizational Commitment of Employees  
in a Thai Commercial Bank Head Office in Bangkok Metropolitan Areas.



อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อ  
องค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

The Influences of Work Process, Communication, Organizational Culture Motivation  
Affecting Organizational Commitment of Employees in a Thai Commercial Bank  
Head Office in Bangkok Metropolitan Areas.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2562



© 2564

ธนพนธ์ กอบแก้ว

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความ  
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ธนพนธ์ กอบแก้ว

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 มกราคม 2564

ธนพนธ์ กอบแก้ว. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2564, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อ  
องค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (64 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร  
วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่ง  
หนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple  
Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรม  
องค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: กระบวนการทำงาน, การติดต่อสื่อสาร, วัฒนธรรมองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร

Kobkuer, T. M.B.A., January 2021, Graduate School, Bangkok University.

The Influences of Work Process, Communication, Organizational Culture Motivation Affecting Organizational Commitment of Employees in a Thai Commercial Bank Head Office in Bangkok Metropolitan Areas (64 pp.)

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

### ABSTRACT

This research aims to Study the Influences of working process communication and organizational culture motivation affecting organizational commitment of employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok metropolitan areas. The questionnaire set is used to collect the data from operating employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok with the example of 400 persons. The statistics that used in this study were percentages, means, and standard deviations and the multiple regression analysis is used to verify the hypothesis. The result found that working process communication and organizational culture motivation affecting organizational commitment of employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok metropolitan areas with the statistical significance of 0.05.

*Keywords: Work Process, Communication, Organizational Culture, Organizational Commitment*

ธนพนธ์ กอบแก้ว. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2564, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อ  
องค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (64 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร  
วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่ง  
หนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple  
Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรม  
องค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: กระบวนการทำงาน, การติดต่อสื่อสาร, วัฒนธรรมองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร

Kobkuer, T. M.B.A., January 2021, Graduate School, Bangkok University.

The Influences of Work Process, Communication, Organizational Culture Motivation Affecting Organizational Commitment of Employees in a Thai Commercial Bank Head Office in Bangkok Metropolitan Areas (64 pp.)

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

### ABSTRACT

This research aims to Study the Influences of working process communication and organizational culture motivation affecting organizational commitment of employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok metropolitan areas. The questionnaire set is used to collect the data from operating employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok with the example of 400 persons. The statistics that used in this study were percentages, means, and standard deviations and the multiple regression analysis is used to verify the hypothesis. The result found that working process communication and organizational culture motivation affecting organizational commitment of employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok metropolitan areas with the statistical significance of 0.05.

*Keywords: Work Process, Communication, Organizational Culture, Organizational Commitment*



## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งได้รับความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ธนพนธ์ กอบแก้ว

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.4 กรอบแนวคิด	9
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	10
1.6 นิยามคำศัพท์	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติและความเป็นมา	13
2.2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน	15
2.3 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร	19
2.4 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร	23
2.5 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย	32
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.4 สมมติฐานการวิจัย	35
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	37
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผล	45
5.2 ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	53
ประวัติผู้เขียน	64
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test) ตัวแปร จำนวนข้อค่าความเชื่อมั่น	34
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	38
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	39
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	40
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	41
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	42
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	43
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	43

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด

หน้า

9



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในปัจจุบันนี้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก อันเนื่องมาจากความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจ เรื่องทางการเมืองที่ขาดความมั่นคง การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมและด้วยสถานการณ์ โควิด - 19

การศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรจะสะท้อนต่อค่านิยม วิสัยทัศน์ และความเชื่อขององค์กรได้อย่าง ชัดเจน เพราะการที่องค์กรหรือบริษัทนั้นจะสามารถพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าก้าวไปอยู่ในจุดที่เหมาะสมซึ่งที่สำคัญจะทำให้ก่อให้เกิดการพัฒนาได้เป็นอย่างดี พนักงานขององค์กรหรือบริษัทควรจะต้องมีพฤติกรรมในเรื่องของความคิดที่เหมือนกันเป็นความคิดร่วมกันเพื่อจะเป็นการสร้างเป็น ประเพณีองค์กรหรือบริษัทจากการปฏิบัติจากคนหนึ่งไปอีกคนหนึ่งสู่คนจากกลุ่มหนึ่งไปสู่กลุ่มหนึ่ง และจากสังคมหนึ่งไปสู่สังคม หากยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อที่จะได้แสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีและเป็นตัวอย่างเพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น จะต้องมีความต่อเนื่ององค์กรนั้นจะต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นประเพณีในการพัฒนาองค์กรหรือบริษัทก้าวไปสู่ความอยู่รอดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้พนักงานที่อยู่ร่วมกันนั้นเกิดความสุขได้

นอกจากการปรับตัวเข้าหากันรวมถึงการวางแผนในส่วนกระบวนการทำงานก็ถือเป็นสิ่งจำเป็นในองค์กรเหมือนกันถ้าหากว่ากระบวนการทำงานนั้นดีย่อมมีการปฏิบัติงานที่ไปด้วยกันในแนวทางที่ได้วางแผนไว้ซึ่งจะทำให้การทำงานผ่านไปได้อย่างดี ไม่ติดขัดปัญหาใดๆ และจะทำให้พนักงานในองค์กรหรือบริษัทนั้นมีก่อให้เกิดแต่ความสุขก่อให้เกิดสุขภาพจิตใจที่ดีแต่ถ้าหากการวางแผนในด้านกระบวนการทำงานทำไม่ได้ดีเท่าที่ควรนั้น ก็จะทำให้เกิดแต่ปัญหา การทำงานก็จะติดขัดไปหมด การดำเนินการเรื่องต่างๆก็จะไม่ประสบผลสำเร็จซึ่งอาจทำให้เกิดการทะเลาะ ถกเถียงกันกัน ในองค์กรหรือบริษัทนั้นซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่ดีของพนักงานต่อกันการให้ความรู้โดยวิทยากรที่มีความรู้เฉพาะด้านให้แก่พนักงานในด้านข้อมูลเรื่องขั้นตอนของการทำงานจะเป็นตัวช่วยเสริมเพิ่มความรู้อะไรในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรหรือบริษัทนั้นๆได้ ทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดที่จะเกิดจากการทำงาน เพราะพนักงานมีความรู้และความเข้าใจ ส่งผลดีให้กับองค์กรหรือบริษัทนั้นๆ

การให้ความสำคัญเรื่องการติดต่อสื่อสารกันส่วนในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความรู้กับพนักงานขององค์กร ความสำเร็จขององค์กรได้เป็นศูนย์กลางซึ่งจะทำให้พนักงานในองค์กรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน สื่อสารที่ดีภายในองค์กรนั้นจะต้องสามารถสร้างความมั่นคงและความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นให้กับพนักงานในองค์กรที่ยังคงอยู่ในองค์กรหรือบริษัท สามารถ

ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงส่งต่อไปถึงพนักงานภายในองค์กรหรือบริษัทเดียวกัน สร้างความไว้วางใจเชื่อใจต่อกันช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการจะส่งผลให้น้ององค์กรไปในทิศทางได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นหากขาดการสื่อสารก็จะไม่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในทุกๆเรื่องเพื่อที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือบริษัท เพื่อที่จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความยินดีที่จะทำงานให้กับองค์กร หากบุคลากรทำงานด้วยความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่แล้วก็จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในและสิทธิผลโดยรวมขององค์กรหรือบริษัท เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานหรือการทำงานเป็นทีมต่ำการติดต่อสื่อสารด้อย คุณภาพ ไม่มีความใส่ใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว องค์กรก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เพื่อประโยชน์ และความก้าวหน้าขององค์กรแล้ว จะต้องทำให้ บุคลากรเกิดความผูกพันและมีความต้องการที่จะทำงาน กับองค์กรตลอดไป

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญสำหรับธุรกิจธนาคาร เรื่องของกระบวนการทำงาน มีวัฒนธรรมองค์กร มีความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และการติดต่อสื่อสารทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้องค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งมาเป็นกรณีศึกษา ผู้วิจัยได้มองเห็นประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานในประเด็นศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงดำเนินการ

จากปัญหาดังกล่าวมีแนวคิดและทฤษฎีของ Damming (1995) มีความเห็นว่าคุณภาพซึ่งสามารถแก้ไขให้ดีขึ้นได้จึงเป็นแนวคิดเรื่องการปรับปรุงคุณภาพงานขั้นพื้นฐานนั้นเป็นการทำงานเพื่อสร้างในส่วนของการผลิตให้สินค้ามีประสิทธิภาพ และกำหนดขั้นตอนการผลิตระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี ทฤษฎีความเสมอภาค Adams (1975) บุคคลนี้เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นมาโดยมีหลักพื้นฐานซึ่งเกิดจากความคิดไว้ว่าบุคคลนั้นยอมแสวงหาความเท่าเทียมทางสังคมโดยที่วิเคราะห์จาก Output หรือผลตอบแทนที่ได้รับ Input หรือตัวป้อนนั้นคือคุณสมบัติและพฤติกรรมในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเท่าเทียมจะเกิดขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่าง Input หรือตัวป้อน และ Output ผลตอบแทน เมื่อทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลก็จะสามารถคาดการณ์พฤติกรรมการทำงานของเขาได้และ Herzberg and Other หรือ ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์กได้กล่าวว่ามีส่วนประกอบ 2 แบบด้วยกันที่มีส่งผลต่อความสัมพันธ์ในเรื่องความไม่พึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วย Motivation Factors หรือองค์ประกอบจูงใจ Maintenance Factors หรือองค์ประกอบค้ำจุนและ Hygiene Factors หรือองค์ประกอบสุขอนามัย ปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ วีรนนท์ วรณแสงขำ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัย

สมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของ พนักงานในองค์การในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กันต์สุตา โกญจนาท (2560) การเพิ่ม ประสิทธิภาพกระบวนการทำงานเบิก-เติมวัสดุคงคลัง ของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงงาน ABC จังหวัด พิษณุโลก วิชญา เยี่ยมสถาน และนวินกานต์ ศรีนันทน์ (2562) ได้ศึกษา การศึกษากระบวนการ ทำงานและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ กรณีศึกษา บริษัท ปิที จำกัดการ ชัชวาลย์ ตู้พิจิตร, วสุวรรณ์ พงศ์ขจร และ นิเวศ จิระวิจิตชัย (2560) ได้ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอที ด้วย ITIL กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปป็นฟอร์ม จำกัด

2. ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

จากปัญหาดังกล่าวมีทฤษฎีและแนวคิด Berlo (1960 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ให้ ความหมายการสื่อสาร หรือการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการกระทำเพื่อให้มีอิทธิพลเหนือกว่าคนอื่น (Influence) และส่งผลถึงบุคคลอื่นโดย เจตนา Radding & Sanborn (1973 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) กล่าวไว้ว่าการสื่อสารขององค์กรนั้นหมายความว่า การรับสารและ ส่งสารในองค์กรที่มีหลายๆ หน่วยงานเรื่องของการสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นที่ควรรวมทั้งในด้านการติดต่อสื่อสารและระบบ ของการสื่อสารมีทิศทางจากบนลงล่างพบว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานรวมทั้งการ ติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน Bass & Band (1979 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) กล่าว ไว้ว่าด้วยการสื่อสารในองค์กรหรือบริษัทนั้นเป็นกระบวนการของพนักงานในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้อง กัน ส่งผลให้กิจการงานดำเนินไปได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังช่วยแก้ปัญหาโดยยึดหลักการการสื่อสารเพื่อ สร้างความสัมพันธ์ของพนักงานในส่วนด้านความคิดรวมถึงทัศนคติ Pace & Faules (1994 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) กล่าวไว้ว่าของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่าเป็นการติดต่อสื่อสารในองค์กร ที่มีการแสดงออกมีการสื่อสารข้อมูลในระหว่างหน่วยงาน อีกทั้งการติดต่อสื่อสารนั้นจะเกิดขึ้นมา ภายในองค์กร Schiffman & Kanuk (2004 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ได้กล่าวไว้ว่าการ ติดต่อสื่อสารคือการส่งผ่าน Message หรือข่าวสาร โดยเริ่มจาก Sender หรือผู้ส่งสารไปถึงยัง Receiver หรือผู้รับสารด้วยวิธีการใช้สัญญาณชนิดใดชนิดหนึ่งโดย Channel หรือช่องทาง และสื่อ บางชนิด ภิญญา สาธ (2516 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นการ แลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองบุคคลขึ้นไป เมื่อพนักงานทั้งสองมีการรับรู้ซึ่งกันละกัน เรื่องความต้องการรวมถึงความคิดแบบเดียวกันแล้วเกิดความเข้าใจตรงกัน จากปัญหาดังกล่าวได้มี งานวิจัยของ เฉลิมฉัตร นาคมอญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษากระบวนการในการทำงาน ภาวะ ผู้นำและ การติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติการระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มธุรส วิไลลักษณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีม การ ติดต่อสื่อสารมีผลต่อความผูกพันของบุคลากรระดับปฏิบัติการและการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร



กรณีศึกษาเขตบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์แอนลัวร์ล่า เกษราภรณ์ สุดตาพงค ธารมณ รัตนจินดา ญัฐยา ยวงโย ได้ศึกษา (2563) กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม ในองค์กรยุคประเทศไทย 4.0

3. ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ และด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท

จากปัญหาเรื่องดังกล่าวมีแนวคิดทฤษฎีและทฤษฎี Daft (2004) วัฒนธรรมองค์กรว่ามีหน้าที่สำคัญ 2 แบบนั้นได้แก่ Internal Integration หรือบูรณาการภายในองค์กรได้กล่าวไว้ว่าร่วมเชื่อมโยงสมาชิกพนักงานองค์กรเข้าร่วมด้วยกัน เพื่อจะทำให้รู้ว่าการติดต่อสัมพันธ์ร่วมถึงการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในองค์กรหรือบริษัทจะก่อให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างไร วัฒนธรรมองค์กรจึงเปรียบเสมือนแนวทางแนะนำความสอดคล้องของการปฏิบัติงานของแต่ละวันนั้นจะส่งผลให้มองเห็นว่าว่าบุคคลมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้วยการกระทำยอมรับได้อย่างไร และการกระทำที่ไม่ได้รับการยอมรับช่วยทำให้องค์กรนั้นมีการปรับตัวให้เพื่อเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอก (External Adaptation) ความหมายคือ การที่จะทำอย่างไรให้องค์กรหรือบริษัทจะบรรลุเป้าหมายรวมถึงทั้งจัดการกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรได้แบบใด โดยวัฒนธรรมจะช่วยสอนในส่วนของงานประจำวันของผู้พนักงานให้สำเร็จวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตามที่ได้วางแผนไว้ยังเป็นส่วนที่ช่วยให้องค์กรนั้นเกิดการตอบสนองได้ดีกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยสำคัญที่สามารถช่วยให้องค์กรนั้นเกิดการที่ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนของทฤษฎี Cummings & Worley (2009) ได้ทำการแยกวัฒนธรรมองค์กรออกทั้งหมดไว้ 4 ระดับ คือ ในระดับที่ 1 Awareness หรือด้านการรับรู้คือสิ่งประดิษฐ์อยู่ในระดับที่สามารถอยู่ด้านบนสุดซึ่งสามารถสะท้อนวัฒนธรรมส่วนลึกได้อย่างเช่นในด้านบรรทัดฐาน ค่านิยม ความเชื่อ รวมถึงข้อสมมุติพื้นฐาน สิ่งทีกล่าวมาเหล่านี้รวมถึงพฤติกรรมของพนักงาน เครื่องแต่งกาย อีกทั้งด้านภาษา รวมถึงลักษณะรูปแบบโครงสร้างขององค์กร ระบบขั้นตอน และแนวคิดอย่าง ได้แก่การตกแต่งเพิ่มเติมการจัดสรรพื้นที่ และระดับของการออกเสียง อย่างไรก็ตามก็คิดว่าตัวของสิ่งที่กล่าวมาเองแล้วสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ แสดงได้ถึงวัฒนธรรมขององค์กรได้อย่างมากอีกด้วยเนื่องจากสิ่งที่กล่าวมาเหล่านี้มักจะแสดงถึงข้อสมมุติที่อยู่ในส่วนลึกอยู่ส่วนระดับที่ 2 บรรทัดฐานนั้น (Norms) รองลงมาจากสิ่งประดิษฐ์เป็นแนวทางที่ทำให้พนักงานในองค์กรแสดงออกถึงการกระทำในแต่ละช่วงเวลาซึ่งรวมถึงการกระทำที่ไม่เป็นไม่รูปแบบลายลักษณ์อักษรแต่อยู่ในกฎเกณฑ์ ส่วนระดับที่ 3 Values หรือค่านิยมในแต่ละขั้นของการเรียนรู้ในลำดับถัดไปอีกโดยเป็นสิ่งที่กล่าวให้พนักงานทราบถึงขั้นตอนที่ควรกระทำและไม่ควรกระทำภายในองค์กรนั้นจึงจะเกิดค่านิยมจะบอกพนักงานว่าอะไรเป็นสิ่งทีสำคัญที่สุดขององค์กรและส่วนคือสิ่งที่ต้องควรให้ความสนใจและสนใจส่วนระดับที่ 4 ข้อ Basic Assumption หรือสมมุติพื้นฐานส่วนหวังลึกที่สุด

ด้านการทราบเป็นข้อตัวอย่างพื้นฐานที่ จะบอกพนักงานว่าจะทราบถึงความรู้สึกแลความคิดที่กระทบกับสิ่งต่างๆ ได้แบบใด ส่วนทฤษฎี Harrison (1972) จำแนกวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 รูปแบบด้วยกัน Power Orientation หรือวัฒนธรรมมุ่งอำนาจส่วนนี้เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งปกครองในสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ ขององค์กรหรือบริษัทเน้นในเรื่องของเรื่องการแข่งขันพุ่งตรงกันข้ามไม่ยอมที่จะค่อยๆ ยากที่จะทำเรื่องที่จะอยู่ภายใต้ข้อกำหนดกฎเกณฑ์รวมถึงอำนาจจากทั้งภายนอกหรือภายในองค์กร Role Orientation หรือวัฒนธรรมมุ่งบทบาทคือวัฒนธรรมที่ประกอบด้วยรูปแบบโครงสร้างที่มีขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งให้ความเสมอภาคแก่องค์กรร่วมทั้งมีการระบุหน้าที่รวมถึงเรื่องผลตอบแทนอย่างชัดเจนและปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา Achievement Orientation วัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ วัฒนธรรมรูปแบบนี้มุ่งเน้นให้พนักงานแสดงออกถึงพลังได้อย่างเต็มที่เพื่อรับผลตอบแทนเป็นการใช้หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในการดึงดูดความสนใจช่วยให้ปลดปล่อยพลังในตัวของพนักงานเพื่อให้ตอบสนองถึงแผนการที่ได้วางไว้ขั้นต้น ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน (Support Orientation) ส่วนนี้คือวัฒนธรรมที่ช่วยให้สังคมในองค์กรขึ้นอยู่กับความไว้วางใจกันของพนักงานในองค์กรระหว่างพนักงานแต่ละคนและองค์กร โดยพนักงานขององค์กรจะต้องมีความเชื่อในตัวของตัวเองที่มีค่าในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีความสามารถ จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ กันต์สุตา โทณูจนาท (2560) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด นิตยา บ้านโก (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ประดิษฐ์พงษ์สร้อยเพชร (2557) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อัญชลีพร โสภณเจริญพงศ์ และชาญชัย จิวจินดา (2563) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรแผนกธุรกรรมทางการเงินธนาคารเอชเอสบีซี ประเทศไทย ชนิดาพร บุณนาค และสุรีย์ โภษกรนัญญ (2563) ได้ศึกษา ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

4. ปัญหาด้านความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงาน การยึดติดของพนักงาน พนักงานได้รับความเท่าเทียมกัน พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรสามารถไว้วางใจได้ และการรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานของตนเอง

จากปัญหาดังกล่าวมีแนวคิดทฤษฎี และทฤษฎี Porter (1974) แนวคิดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านอิสระในการทำงานของพนักงานรายนั้นจะไม่ถูกบังคับมีความสามารถในเรื่องวิธีการทำงานของตนเองในการตัดสินใจจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอยู่สูงกว่าพนักงานที่มีอิสระในการทำงานความสามารถในการออกแบบวิธีการทำงานด้วยตนเองที่ยังน้อยอยู่เนื่องจากทุกคนมีคาดหวัง

และความปรารถนาที่จะมีอิสระความสามารถในการกำหนดขั้นตอนการทำงานของตนเองซึ่งการบอก  
ว่าวิธีการทำงานบางอย่างว่าควรทำเช่นไรก็จะก่อให้เกิดการทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำทำให้เกิด  
เกิดความไม่พอใจยิ่งไปกว่านั้นการกำหนดกฎเกณฑ์จะเป็นการสร้างความคิดค้นให้แก่ตนเองโดยหาก  
ต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่กดดันมากๆ จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรมีการตอบสนองด้วยความคิดที่  
จะลาออกจากองค์กร Steer (1997 อ้างใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) กล่าวว่าส่วนประกอบส่วน  
แรกของความผูกพันต่อนั้นองค์กรได้มีการแบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วยกันคือ 1.ความต้องการ  
และรูปแบบด้านส่วนบุคคลซึ่งมีระดับการศึกษาอายุความสำเร็จ 2.รูปแบบของงานประกอบด้วย  
โอกาสเรื่องความก้าวหน้าการมีส่วนร่วมในการบริหารในองค์กร 3. ประสบการณ์ในการทำงานได้แก่  
ความคิดที่ส่งผลต่อพนักงานในองค์กรที่พึงพาได้อีกทั้งยังได้รับมาจากองค์กรรวมถึงความสำเร็จของ  
พนักงาน Allen & Meyer (1990 อ้างใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) ได้จำแนกความผูกพันต่อ  
องค์กรไว้อยู่ 3 ด้าน คือด้านความผูกพันที่เกิดมาจากบรรทัดฐานของสังคมปัจจุบัน ด้านความผูกพัน  
ต่อเนื่อง และด้านความผูกพันด้านความรู้สึกอีกทั้งยังพูดถึงสิ่งๆ ทำให้มีความผูกพันในแต่ละส่วนคือ  
ด้านความรู้สึกสิ่งๆ ที่ทำให้เกิดความผูกพันทางด้านความรู้สึกคือการมีประสบการณ์ในการทำงาน  
1. การทราบในส่วนของพนักงานในขอบเขตของความท้าทายความสามารถของงาน 2. บทบาทของ  
งานเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน 3. พนักงานได้รับความเสมอภาคกัน 4. พนักงานมี  
ความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนสำคัญต่อองค์กร 5. ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเชื่อถือได้ 6. ความสามารถ  
การเรียนรู้ถึงการมีส่วนร่วมส่วนของการตัดสินใจในงานของตนเอง 2. สิ่งๆ ที่ส่งผลให้มีความผูกพัน  
ต่อเนื่องได้แก่ 1.อายุ 2.ช่วงเวลาในการทำงาน 3.ส่วนของการพึงพอใจในอาชีพ 4.การตั้งใจที่จะ  
ลาออก 5.การได้รับรู้ถึงผลได้หรือผลเสียที่จะได้รับ โดยเปรียบเทียบงานของตนเองกับงานบุคคลอื่นๆ  
เช่น เงินทุนหลังเกษียณอายุงาน การลงทุนที่เกี่ยวข้องกับอาชีพหรือสายอาชีพนั้นๆ 3. สิ่งๆ ที่ทำ  
ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ 1.ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนที่ปฏิบัติงาน  
2. การพึ่งพาองค์กร 3. ความมีบทบาทในการบริหาร 4. สิ่งๆ ที่ได้มาจากงานเช่น อำนาจของการ  
ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ Mathieu & Zajac (1990) ได้ทำการวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาสาเหตุและผล  
ที่ตามมาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยแย่งแยกตามตัวแบบของ Steers (1977) 1. ในส่วนของด้าน  
ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่อายุ เพศ อายุงาน ค่าตอบแทนมีความสอดคล้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กร  
2. ส่วนในด้านแบบงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรซึ่งได้แก่สิ่งๆ ที่ทำให้เกิดขึ้นในการทำงานทั้ง  
ด้านข้อจำกัดของงาน รูปแบบที่หลากหลายในงาน ความขัดแย้งในบทบาท ร่วมทั้งบทบาทในการ  
ทำงานที่มากเกินไป 3. ด้านนี้ของผู้หน้านั้นคือความสัมพันธ์ต่อองค์กรในด้านการสื่อสารในองค์กร การมี  
ส่วนร่วมที่จะช่วยเหลือในการบริหาร 4. รูปแบบขององค์กร เช่นลักษณะขององค์กร การรวมอำนาจมี  
ความสอดคล้องกับ ความผูกพันต่อองค์กร 5. การยอมรับและพอใจในงานและความสัมพันธ์มีผลต่อ  
อาชีพส่งผลด้านบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรจะไม่มีมีความคิด

ที่ต้องการลาออกจากองค์กรนั้น สรุปลงมาแล้วความคิดตอนต้นที่ได้นำเสนอจะส่งผลคือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบของความสอดคล้องของพนักงานที่มีในองค์กร ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปแบบการกระทำต่างๆ การยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมของพนักงานใจองค์กรและ ความเชื่อมั่นของพนักงาน ความปรารถนาอย่างที่จะอยู่ในสถานะการเป็นพนักงานขององค์กร ความพยายามในการที่จะทำเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อเนื่องความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคม การสัมผัสถึงด้านความรู้สึกและจิตใจอีกทั้งความจริงรักภักดีสำหรับ จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ กฤตินี สลิ ตาภรณ์ การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียดและแรงจูงใจในการทำงานที่ มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด น้ำทิพย์ แซ่เฮ้ง (2559) ได้ศึกษา การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อนุรดี ฤทัยธรรม และรสิตา สังข์บุญนาถ (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชัมมิทแหลมฉับ โอโตบอดี เวอร์ค จำกัด ศิริวรรณ จันรจนา และกฤษฎดา เขียววัฒนสุข (2563) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากปัญหาและ เหตุผลที่กล่าวถึงนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้แบบหัวข้อวิจัยดังนี้ การศึกษาเรื่องอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดย กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

#### 1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closedended Questionnaire) ที่ประกอบไปด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร และ ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณ Taro Yamane หาขนาดกลุ่มตัวอย่างของที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน

#### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

##### 1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1.3.3.2 อิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ การปรับปรุงดำเนินการ
- 1.3.3.3 อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน การติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
- 1.3.3.4 อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมมุ่งอำนาจ วัฒนธรรมมุ่งบทบาท วัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ วัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน

##### 1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

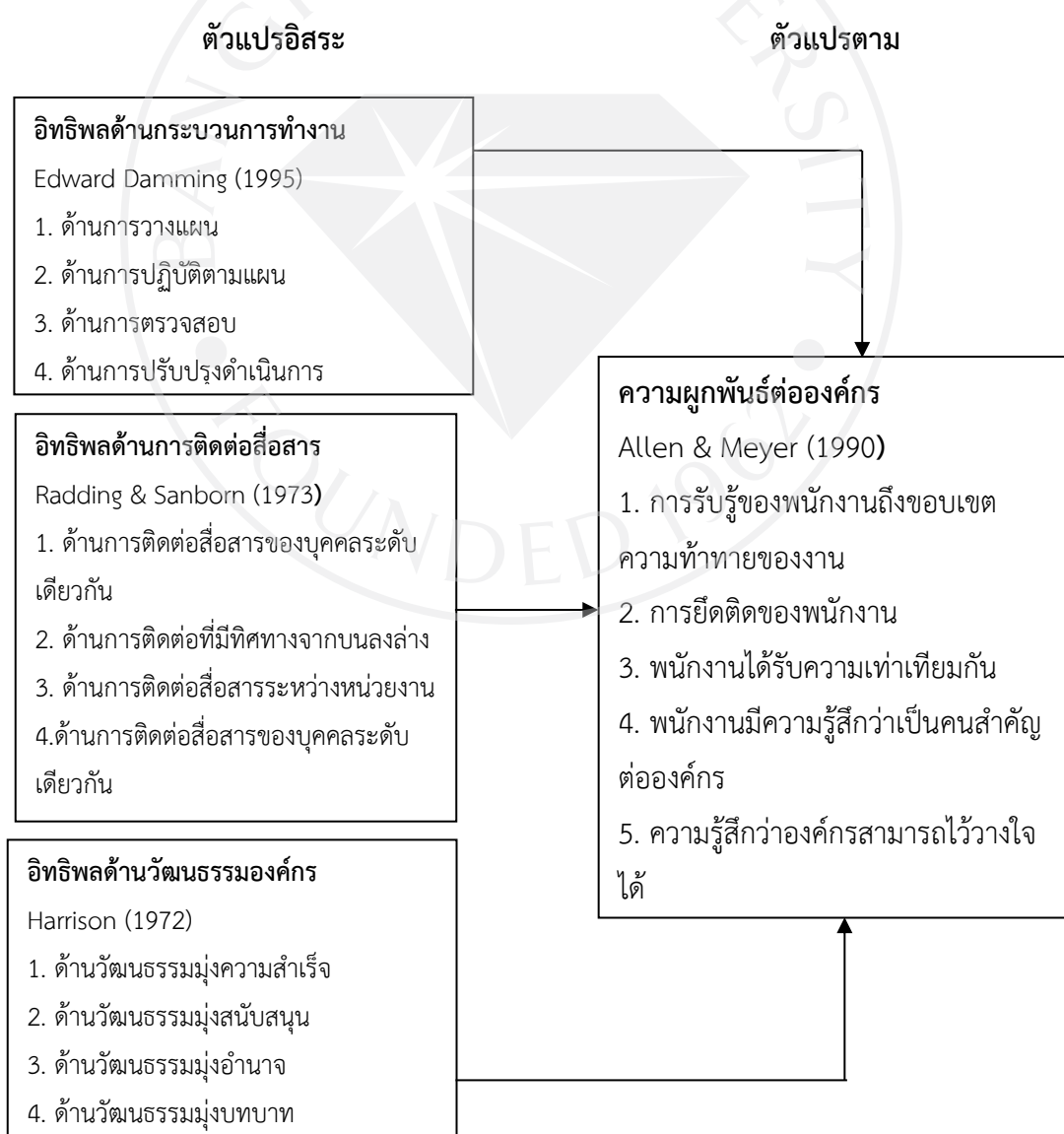
1.3.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การรับรู้ถึงขอบเขตความท้าทายของงานการยึดติดของพนักงาน การยึดติดของพนักงาน ความเท่าเทียมกัน ความรับรู้ว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร และ ความรู้สึกที่สามารถไว้วางใจองค์กรได้

### 1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยซึ่งมีกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ข้อมูลอิทธิพลส่วนบุคคล ข้อมูลอิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ข้อมูลอิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปร อิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

### 1.4 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



## 1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

### 1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.5.1.3 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

**การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05**

### 1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วย Descriptive Statistics สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ Percentage ค่าร้อยละ Mean ค่าเฉลี่ย และ Standard Deviation ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.5.2.2 การรายงานผลด้วย Inferential Statistics สถิติเชิงอนุมานซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานส่วนที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานส่วนที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมติฐานส่วนที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## 1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 กระบวนการทำงาน หมายถึง เป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดขั้นตอนในการทำงานเพื่อสร้าง ระบบแบบแผนการในการทำงานเพื่อให้มีรูปแบบและไปในทิศทางเดียวกันตามที่วางแผนไว้

1.6.1.1 ด้านการวางแผน หมายถึง กระบวนการของการพิจารณาตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไหร่ ทำที่ไหน ทำไม่ต้องทำ ทำเพื่อใคร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และมีการเลือกวัตถุประสงค์ นโยบาย และโครงการ

1.6.1.2 ด้านการปฏิบัติตามแผน หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามโครงการที่มีการมอบหมายงาน การจัดสรรทรัพยากร การประสานงาน การควบคุม และการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

1.6.2.3 ด้านการตรวจสอบ หมายถึง เพื่อให้การลงมือทำและผลการกระทำนั้นสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ การตรวจสอบจึงเป็นการติดตามผลการกระทำว่ายังอยู่ในแนวทางที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย

1.6.2.4 ด้านการปรับปรุงดำเนินการ หมายถึง กรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมงาน จะต้องทำการปรับปรุงแผนงาน โดยเน้นในวิธีการว่าต้องปรับอย่างไร และในกรณีที่ได้ทำตามแผนที่กำหนดไว้ เป็นการกระทำที่ดีแล้ว หัวหน้าทีมงานจำเป็นที่จะต้องจัดทำหลักการที่ดีไว้

1.6.2 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปสู่บุคคลหนึ่งหรือหลายคน เพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไป และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

1.6.3 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึงรูปแบบการกระทำที่ร่วมกันโดยคนในองค์กร เกิดจากการรับรู้เรียนรู้ซึ่งกันและกันรวมถึงการนำมาปฏิบัติจนกลายเป็นธรรมเนียมประเพณีสำหรับองค์กรนั้น

1.6.3.1 ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ หมายถึง วัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จวัฒนธรรมรูปแบบนี้มุ่งเน้นให้พนักงานแสดงออกถึงพลังได้อย่างเต็มที่เพื่อรับผลตอบแทนเป็นการใช้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการสร้างความสนใจช่วยให้ตั้งศักยภาพของพลังกำลังในตัวของพวกเขา

1.6.3.2 ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน หมายถึง วัฒนธรรมที่ช่วยให้พนักงานขององค์กรจะต้องมีความเชื่อว่าตัวเองนั้นมีค่าในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีความสามารถ

1.6.3.3 ด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท หมายถึง วัฒนธรรมที่มีรูปแบบระบบโครงสร้างที่มีให้ความเสมอภาพแก่องค์กรร่วมทั้งมีการระบุหน้าที่รวมถึงเรื่องผลตอบแทนอย่างชัดเจน

1.6.3.4 ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ หมายถึง อำนาจส่วนนี้คือวัฒนธรรมที่เน้นปกครองสภาพแวดล้อมขององค์กร

1.6.4 ความผูกพันองค์กร หมายถึง การเสริมสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรให้มีความมีส่วนร่วม ในองค์กรให้สูงขึ้น เพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ตามแผนที่องค์กรวางไว้

1.6.4.1 การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงาน หมายถึง รายละเอียดเงื่อนไขหรือข้อกำหนดในการทำงานของพนักงาน



1.6.4.2 การยึดติดของพนักงาน หมายถึง มีความต้องการทำสิ่งที่ตนเองทำอยู่ซ้ำๆ โดยไม่เปลี่ยนไปไหน

1.6.4.3 พนักงานได้รับความเท่าเทียมกัน หมายถึง พนักงานทุกคนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นได้เท่ากันทุกคน

1.6.4.4 พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่สำคัญๆ แล้วถูกไว้วางใจ

1.6.4.5 ความรู้สึกว่างค์กรสามารถไว้วางใจได้ หมายถึง พนักงานไม่โดนเอาเปรียบ รู้สึกถึงความยุติธรรมที่เกิดขึ้น

1.6.5 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของการทำธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.7.2 การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดอยู่ในธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครให้ส่งผลดียิ่งขึ้น

1.7.3 การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางเพื่อนำไปต่อยอดพัฒนาในส่วนอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาอิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร กระบวนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องการศึกษاثิพละกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมา
- 2.2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน
- 2.3 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร
- 2.4 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร
- 2.5 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษاثิพละกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทย

สมัยรัชกาลที่ 4 มีการเจริญสัมพันธไมตรีมีการติดต่อค้าขายกับชาวต่างชาติมากขึ้น ในปี 2389 โปรดให้ทำสนธิสัญญาทางการทูตและการค้ากับประเทศอังกฤษเรียกว่าสนธิสัญญาเบาริงซึ่งในเวลาต่อมาประเทศไทยได้ลงนามในสนธิสัญญาแบบเดียวกันนี้กับอีกหลายประเทศ อันเป็นการเปิดประเทศอย่างกว้างขวางให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นเมื่อชาวตะวันตกติดต่อมาร่วมค้าขายกับไทยเรามากขึ้น ในสมัยรัชกาลที่ 5 และรัชกาลที่ 6 ได้มีความพยายามที่จะจัดตั้งธนาคารกลางขึ้นภายในประเทศไทยหลายครั้ง เพื่อให้เกิดสิทธิในการออกธนบัตรซึ่งก่อให้เกิดให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่งดงามอย่างมาก แต่ก็ไม่เป็นผลสำเร็จเพราะฝ่ายไทยเห็นว่าชาวต่างประเทศเหล่านั้นคิดแต่จะเอาแต่ผลประโยชน์ฝ่ายเดียวเหมือนเป็นการเอาเปรียบ ทำให้ประเทศไทยเริ่มเห็นความสำคัญของการที่จะต้องมีการธนาคารกลางของไทย เพื่อเป็นช่องทางกลางในทางการค้าและทางเศรษฐกิจ แต่ก่อนที่โครงการก่อตั้งธนาคารกลางก็ได้หยุดชะงักลงไปเพราะเวลานั้นยังขาดประสบการณ์และบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านนี้ ความสนใจที่จะจัดตั้งธนาคารกลางได้มีขึ้นอีกครั้งภายหลังที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองใน พ.ศ. 2475 สืบเนื่องจากการเสนอร่างเค้าโครงเศรษฐกิจของคณะราษฎรที่นายปรีดี พนมยงค์ (หลวงประดิษฐมนูธรรม) เป็นผู้ร่าง ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการจัดตั้งธนาคารชาติ เพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการดำเนินการเศรษฐกิจของประเทศ ร่างเค้าโครงเศรษฐกิจของนายปรีดี พนมยงค์ ไม่ได้ได้รับความเห็นชอบจาก

นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีจำนวนหนึ่ง พระยามโนปกรณนิติธาดา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นจึงประกาศปิดสภาแทนราษฎร

ภายหลังเมื่อพระยาพลพลพยุหเสนาได้เข้ายึดอำนาจการปกครองเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2476 จึงมีการสนับสนุนให้มีธนาคารชาติขึ้นอีก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพระคลังมหาสมบัติได้นำเรื่องเข้าหารือกับ นายเจมส์ แบกซ์เตอร์ ที่ปรึกษาการคลังในขณะนั้น ซึ่งให้ความเห็นว่ายังไม่สมควรแก่เวลาที่จะจัดตั้งธนาคารกลางขึ้น เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีผู้รู้ชำนาญทางด้านธนาคาร ไม่มีทุน และยังไม่มียุทธศาสตร์พาณิชย์ของคนไทยด้วย

ต่อมาเมื่อ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2481 พลตรีหลวงพิบูลสงครามได้รับการแต่งตั้งเป็นนายกรัฐมนตรี และได้แต่งตั้งนายปรีดี พนมยงค์ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เมื่อได้รับตำแหน่งแล้ว นายปรีดี พนมยงค์ ได้รื้อฟื้นเรื่องการจัดตั้งธนาคารชาติขึ้น ให้พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าวิวัฒนไชย อธิบดีกรมศุลกากรย้ายมาดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาของกระทรวงการคลัง ซึ่งแต่เดิมจะใช้ที่ปรึกษาชาวต่างชาติทั้งสิ้น ในครั้งนี้ นายปรีดี พนมยงค์ ได้พยายามทำความเข้าใจกับที่ปรึกษาฝ่ายต่างประเทศของกระทรวงการคลัง ให้เข้าใจถึงความจำเป็นและเจตนารมณ์ของทางการ ซึ่งในที่สุดก็ได้รับความร่วมมืออย่างดีในการช่วยร่างกฎหมายจัดตั้งธนาคารชาติไทยขึ้น นับเป็นก้าวแรกนำไปสู่การตั้งธนาคารกลางของประเทศไทยในที่สุด

สำนักงานธนาคารชาติไทยได้เริ่มปฏิบัติงานเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ. 2483 ต่อมาในวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2483 ซึ่งเป็นวันชาติในสมัยนั้น จึงได้ทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ สำนักงานธนาคารชาติไทยดำเนินงานได้เพียงปีเศษก็เกิดสงครามมหาเอเซียบูรพา ญี่ปุ่นนำกำลังทหารเข้ามายังประเทศไทยในวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2484 และได้เสนอให้รัฐบาลไทยจัดตั้งธนาคารกลางขึ้น โดยมีที่ปรึกษาและหัวหน้างานต่าง ๆ เป็นชาวญี่ปุ่น ซึ่งรัฐบาลไทยไม่อาจยอมให้เป็นเช่นนั้นได้ จึงมอบให้พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าวิวัฒนไชยดำเนินการร่างกฎหมายเพื่อเปลี่ยนฐานะของสำนักงานธนาคารชาติไทยให้เป็นธนาคารกลาง และให้ประกาศใช้โดยเร็วที่สุด พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย จึงได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ ๑๖ เมษายน พ.ศ. ๒๔๘๕ ต่อมาได้ทำพิธีเปิดเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2485 ซึ่งเป็นวันรัฐธรรมนูญและในวันต่อมา ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เริ่มดำเนินการ ณ อาคารที่ทำการเดิมของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ จำกัด ถนนสี่พระยา พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าวิวัฒนไชย ทรงดำรงตำแหน่งผู้ว่าการพระองค์แรก ต่อมาได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ วังบางขุนพรหม ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2488 แล้วย้ายมาอาคารสำนักงานใหญ่ที่สร้างขึ้นในบริเวณวังบางขุนพรหมเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2525 และในปี 2550 สำนักงานใหญ่ได้ย้ายมาอยู่ ณ อาคารสำนักงานใหญ่หลังใหม่ ที่ก่อสร้างขึ้นในบริเวณเชื่อมต่อระหว่างวังบางขุนพรหมกับวังเทเวศร์

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน

ทฤษฎีของ Damming (1995) มีความเชื่อว่าคุณภาพนั้นสามารถปรับปรุงได้จึงเป็นแนวคิดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐานอีกทั้งเป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้าที่มีคุณภาพที่ดี ก่อให้เกิดการให้บริการที่ดีอีกทั้งทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบแบบแผนโดยสามารถใช้ได้กับทุกๆ สาขาอาชีพรวมทั้งในด้านการดำเนินงานในประจำวันของมนุษย์เรา PDCA นั้นเป็นวงจรการบริหารงานที่มีคุณภาพซึ่งประกอบด้วย Plan หรือขั้นตอนการวางแผนเพื่อเลือกปัญหา รวมถึงการกำหนดแผนการแก้ปัญหา Do หรือขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามแนวทางที่ได้วางแผนไว้ Check หรือเรื่องขั้นตอนการตรวจสอบรวมถึงการเปรียบเทียบผล Action หรือการกำหนดที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นเครื่องมือนี้จะใช้ไปเพื่อที่จะนำไปสู่การดำเนินการแก้ปัญหาปรับปรุง รวมถึงการพัฒนางานให้สำเร็จไปตามแผนสำเร็จไปตามแผนที่ตั้งไว้ นั่นคือวงจร Deming Cycle เดมมิ่งมีข้อดีของ PDCA คือการนำวงจร PDCA ไปใช้ช่วยทำให้บุคคลที่ปฏิบัติมีการวางแผนลดปัญหา ป้องกันสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้นมาช่วยลดการใช้ทรัพยากรที่มากน้อยเกินความพอดีลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ หรือลดความคลุมเครือในระหว่างการทำงาน มีการตรวจสอบการทำงานเป็นระยะๆ ทำให้เกิดการปฏิบัติงานมีความรัดกุมมากยิ่งขึ้นรวมทั้งการแก้ไขปัญหาก็อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลามและบานปลาย การตรวจสอบที่จะนำไปสู่การแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นซึ่งทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วจะไม่ก่อให้เกิดความรุนแรงของปัญหาถือว่าเป็นการนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้เป็นอย่างดี การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหาด้วยการตรวจสอบว่ามีปัญหาอะไรบ้างที่เป็นปัญหาเมื่อหาปัญหาได้ก็นำมาวางแผนเพื่อก่อนให้เกิดวงจร PDCA ในการดำเนินการไปได้อย่างสัมฤทธิ์ผลของวงจร PDCA Plan ผู้บริหารควรกำหนดรูปแบบของงานด้วยกันกับพนักงานทุกระดับชั้น Do ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามแผนงานโดยที่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน Check ค้นหาปัญหาเพื่อเตรียมวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมที่สุดเพื่อที่จะตรวจสอบสิ่งที่จะเกิดขึ้นข้างเคียง Act กำหนดถึงมาตรฐานเพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติเข้าใจง่าย และสะดวก ทฤษฎีความเสมอภาค Adams (1975) ผู้พัฒนาแนวคิดนี้พื้นฐานความคิดไว้ว่า Output คือผู้คนย่อมหาถึงความเสมอภาคทางสังคมโดยการพิจารณาสิ่งตอบรับในรูปแบบของผลตอบแทนที่ได้รับรวมถึง Input หรือตัวป้อนคือความเสมอภาคจะได้มีเพียงใด พฤติกรรมอีกทั้งคุณสมบัติในตัวที่ใส่ไปให้กับงานขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบของการรับรู้ความเกี่ยวข้องระหว่างตัวป้อนที่ส่งผล Perceived Inputs to Outputs ผลตอบแทนเมื่อรู้ถึงการเรียนรู้ของแล้วนั้นความเท่ากันของพนักงานใดก็สามารถคาดเดาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานคนนั้นคือพนักงานจะเทียบกับตัวป้อนของเขา ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่าความพยายามสติปัญญาความสามารถ สถานภาพ ประสบการณ์ที่อาวุโสส่งผลกับผลตอบแทนที่ได้รับได้แก่ การยอมรับจากหัวหน้างานกับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ ค่านิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การ

ได้รับการยกย่องชมเชย การยอมรับจากหัวหน้างานกับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกหรือเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่งก็ได้ว่ามีความเท่าเทียมกันหรือความเสมอภาคซึ่งตัวบ่อนและ ผลตอบแทนนั้นคือความเข้าใจการรับรู้ส่วนพนักงานนั้นเองถึงแม้ความเป็นจริงหรือไม่ใช่ความเป็นจริงก็จะมีเสมอภาคแต่เขาอาจเรียนรู้ได้แต่ความไม่เสมอภาคก็ได้อย่างนั้นแล้วเขาจะเปลี่ยนแปลงการกระทำตัวเองเพื่อส่งผลให้เรียนรู้ว่าเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติอย่างยุติธรรมสำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานจะต้องทำให้พวกเขาารู้สึกว่าเขาได้รับสิ่งเหล่านี้ทำให้มีความเสมอภาคที่เท่าเทียมกับคนอื่นได้เมื่อเปรียบเทียบกับตัวเองเข้ากับคนอื่นแล้ว ส่วนมากพนักงานจะคิดว่าตนเองทำงานหนักแล้วทำงานมากกว่าคนอื่นแล้วในขณะเดียวกันชอบคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตัวเองแล้ว พนักงานเหล่านี้จะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงหากพวกเขาเหล่านี้ยังรับรู้ว่ามีเสมอภาคหากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่นแล้วแต่ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานในแนวเดียวกับเขานั้นได้รับผลตอบแทนเท่ากันหรือได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขานั้นแต่ปฏิบัติงานน้อยกว่าจะก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานจะพนักงานเกิดการรับรู้ถึงความไม่เสมอภาคแล้วนั้นเขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคขึ้นมาหากพบว่าน้อยลงเมื่อใดที่โดยการลดระดับตัวบ่อนหรือไม่ก็ เกิดการเรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้นจากองค์กรซึ่ง เปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระดับเดียวกันจะทำให้เกิดการเรียนรู้ 3 รูปแบบ 1. ในด้าน Equitably Rewarded หรือผลตอบแทนเหมาะสมผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้ว่าตัวบ่อนคือผลตอบแทนมีความเหมาะสมกันแรงจูงใจยังคงมีอยู่ก็ทั้งยังเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวบ่อนที่มากกว่าตัวเอง คือประสบการณ์สูงกว่า และการศึกษา 2. Under-Rewarded หรือผลตอบแทนต่ำไปเมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานคนไหนรับรู้ได้ว่าตัวเองได้รับผลตอบแทนต่ำพวกเขาจะแสดงออกถึงความไม่เสมอภาคด้วยแนวทางต่างๆ ได้แก่แสดงออกถึงการเพิ่มผลตอบแทน ลดตัวบ่อน มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง ทำงานน้อยลง พักครั้งละนานๆ เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม เพื่อเป็นข้ออ้างให้ตัวเองเปลี่ยนแปลงผลตอบแทนของคนอื่นหรือตัวบ่อนผลตอบแทนของคนอื่นให้รับค่าจ้างน้อยลงหรือทำงานมากขึ้น ขอย้ายไปฝ่ายอื่นออกไปหางานใหม่ หรือเปลี่ยนงาน 3. Over-Rewarded หรือผลตอบแทนสูงไปได้เรียนรู้ว่าได้รับผลตอบแทนมากไปไม่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานมากนักแต่อย่างไรก็ตามเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีการนี้คือนำตัวบ่อนเข้าไปอุทิศเวลามากขึ้นและทำงานหนักขึ้น ยอมให้หักเงินเดือนอันเหตุผลให้ตัวเองเพราะฉันทง่่ง ลดผลตอบแทน พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่นเขาคควรได้รับเท่าฉัน ในการใช้ทฤษฎีความเสมอภาคเพื่อเป็นแรงจูงใจผลลัพธ์ของวิจัยนี้เพื่อตรวจสอบทฤษฎีความคาดหวังมีแตกต่างกันทำให้การนำทฤษฎีนี้ไปเป็นแนวในการปฏิบัติมันมีความสับสนเพราะเราไม่สามารถรับรู้ได้ว่ากลุ่มอ้างอิงที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เปรียบเทียบกับนั้นคือใครการรับรู้ในเรื่องความรู้สึกความเสมอภาคของพวกเขาเป็นแบบไหน แต่ทฤษฎีนี้ก็ยังมีประโยชน์เป็นอย่างมากถ้าหากนำไปใช้โดยมีข้อแนะเช่น 1. ผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานจะต้องคิดให้ถี่ถ้วน

คือความเสมอภาคเป็นการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานนั้นอาจจะคิดผิดก็เป็นได้ผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคได้เช่น ผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานบางคนมีพนักงานที่ตนเองโปรดปรานเป็นคนใกล้ชิด ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ในขณะที่ละเลยต่อพนักงานคนอื่น ๆ 2. การให้ผลตอบแทนรางวัลจะต้องมีความเหมาะสมถ้าหากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองได้รับการกระทำอย่างลำไม่เป็นธรรมจะท่ปัญหาในเรื่องขวัญ และการปฏิบัติงานในภายอาจมีปัญหาลงหลังได้ 3. การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงต้องได้รับรางวัลหรือการตอบแทนผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ก่อนว่าตนเองต้องใช้ตัวป้อนในระดับใดหรือเขาควรใช้ความสามารถ

ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg and Other) อำนวยชัย บุญศรี (2556) กล่าวว่ามีส่วนประกอบอยู่ 2 ปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับเรื่องไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เช่น Motivation Factors หรือองค์ประกอบจูงใจรวมถึง Maintenance Factors หรือองค์ประกอบค้ำจุน Hygiene Factors หรือองค์ประกอบสุขอนามัย Motivation Factors หรือองค์ประกอบจูงใจซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สัมผัสกับงานที่ปฏิบัติการปฏิบัติโดยตรงอีกทั้งเป็นสิ่งกระตุ้นทำส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มพนักงาน 1. Work Itself ลักษณะของงานคืองานนั้นมีลักษณะต้องอาศัยมีความน่าสนใจมีความท้าทายให้ลงมือปฏิบัติมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นงานที่มีรูปแบบที่ต้องทำตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตัวคนเดียว 2. Responsibility หรือความรับผิดชอบหมายถึงมีการให้สิทธิ์ในการทำงานได้อย่างอิสระรวมถึงการได้รับมอบหมายให้ดูแลปฏิบัติงานใหม่ๆ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเท่าที่ควร 3. Achievement หรือด้านความสำเร็จในการทำงานหมายถึงการมีพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จและได้เสร็จสิ้นด้วยดีโดยแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างดีเรื่องที่สามารถรู้จักป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น และสอดคล้องกับงาน 4. Advancement ความก้าวหน้าหมายถึงการได้รับการสนับสนุนให้ เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับเลื่อนขั้นรวมถึงการได้รับโอกาสให้ไปศึกษาต่อเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ความรู้เพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นจากการอบรมฝึกฝนเพิ่มเติมประสบการณ์ที่ให้ได้มากขึ้น การไปดูงานนอกสถานที่ 5. Recognition การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึงการยอมรับในความสามารถรวมถึงการแสดง ความยินดีและการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ การชมเชยการ ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคล พนักงานในหน่วยงานหรือบุคคลากรจากหน่วยงานอื่นที่มาขอคำปรึกษาซึ่งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องที่ทำให้คิดถึงถึงเรื่องการให้กำลังใจ Maintenance Factors หรือองค์ประกอบค้ำจุน Hygiene Factors หรือองค์ประกอบสุขอนามัยเป็นส่วนประกอบที่ส่งผลให้ปกป้องการดำเนินงานของพนักงานที่อาจเกิดการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานลงรวมทั้งความเบื่อหน่ายงานประกอบด้วย 1. Personal Lift การใช้ชีวิตส่วนตัวคือรูปแบบการเป็นความส่วนตัวที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานคือ การที่ไม่ต้องห่างไกลจากครอบครัวเพราะไม่ต้องโดนย้ายงาน 2. Interpersonal Relation, Subordinate, Peers หรือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาคือการ

ที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันและกันซึ่งส่งผลช่วยให้สามารถดำเนินงานด้วยกันได้อีกทั้งความเข้าใจต่อกันและกันได้อย่างดี 3. Possibility of Growth หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต คือความเป็นไปได้ที่พนักงานแต่ละท่านจะมีสิทธิ์ได้รับโอกาสการเติบโตในสายงานอาชีพจากความสามารถของวิชาชีพตนเอง 4. Job Security ความมั่นคงในงานคือความคิดของพนักงานในแต่ละคนในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อความมั่นคง 5. Status สถานะของอาชีพนั้น หรือสามารถเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในสังคม และอาชีพนั้นมีคุณค่าเป็นอย่างมาก 6. Salary หรือเงินเดือนคือรวมไปถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในองค์กรนั้นๆ สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบของเงินซึ่งเป็นที่พอใจของพนักงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน 7. Administration and Company Policy หรือการบริการและนโยบาย คือการจัดการขององค์กรนั้น และการที่บริหารงานรวมถึงการติดต่อสื่อสารที่มีศักยภาพภายในองค์กรอีกด้วย 8. Supervision การปกครองบังคับบัญชาคือทักษะหรือบทบาทความเท่าเทียมของผู้หัวหน้างานผู้ที่ทำให้ความช่วยเหลือรวมถึงการให้คำแนะนำในการดำเนินงานในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่มาจากการบริหารงานตามแผนมาตรฐานที่กำหนดไว้ 9. Working Condition หรือสภาพการทำงานคือสภาพทั่วไปของสถานที่การทำงาน เช่น เสียง แสง อากาศรวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ด้วยเช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ Adams (1975 อ้างใน ธนพล ปฏิบัติ, 2558) กล่าวว่าการทำงานที่มีรากเหง้ามาจาก Cognitive Dissonance Theory ทฤษฎีความไม่สอดคล้องของผู้คน Exchange Theory ทฤษฎีแลกเปลี่ยนทฤษฎีเสมอภาคนี้กล่าวว่าการทุ่มเทในการทำงานรวมถึงความพึงพอใจในด้านของความไม่เสมอภาคหรือความเสมอภาคซึ่งพนักงานสามารถเรียนรู้ได้ในเหตุการณ์ของการปฏิบัติงานหนึ่งๆ นั้นความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ของผลตอบแทนมีคนอื่นได้จากองค์กรกับสิ่งที่คนอื่นทุ่มเทให้องค์กรนั้นเหมือนกันแล้วเมื่อพนักงานรับรู้ส่วนแบ่งของผลตอบแทนที่ตัวเองได้จากบริษัทกับสิ่งที่เขาตั้งใจทำให้กับองค์กรนั้นแล้ว

วีรพันธ์ วรรณแสงขำ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน แรงจูงใจ และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษา ความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร สมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กร ใช้ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันพบว่าประสพการณ์ในการปฏิบัติงานและอายุระดับการศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อสมรรถนะในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.12 กระบวนการทำงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.97 แรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.04 ปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงานและด้านกระบวนการทำงานในการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันองค์กร

กัณฑ์สุดา โภณจนาท (2560) การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานเบิก-เติมวัสดุคงคลังของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงงาน ABC จังหวัดพิษณุโลก แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณผล คือกระบวนการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงงาน ABC จังหวัดพิษณุโลก

วิชา เยี่ยมสถาน และนวนินกานต์ ศรีนนท์ (2562) ได้ศึกษา การศึกษากระบวนการทำงานและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ กรณีศึกษา บริษัท บีที จำกัด การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลคือ กระบวนการทำงาน ปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท บีที จำกัดการ

ชัชวาลย์ ตูพิจิตร, วสุวรรธน์ พงศ์ขจร และ นิเวศ จิระวิจิตชัย (2560) ได้ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปีนฟอร์ม จำกัด หลังจากได้ทำการทดสอบ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ที่ทำ หน้าที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น กลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหา ค่าความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจากการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานด้านไอทีด้วย ITIL ที่ได้กำหนดขึ้นดังนี้ 1) Even Management 2 ) Incident Management 3 ) Service Desk 4 ) Request Fulfillment 5 ) Problem Management 6) Access Managementจากการสำรวจ พบว่า ระดับความพร้อมด้านไอที มีความพร้อมอยู่ในระดับดี และงานวิจัยนี้ได้พัฒนาระบบสนับสนุน การทำงานของพนักงานแผนก SERVICE ENGINEER เพื่อช่วยดำเนินงานได้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นโดยการนำเทคโนโลยีระบบจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL เข้า มาช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การแก้ไข ให้ระบบกลับมาพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด หลังจากมีการรับแจ้งเหตุการณ์ไม่ปกติจากผู้ให้บริการภายใต้ข้อตกลงระดับบริการ ลดความ เสี่ยงที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรผู้ให้บริการทั้งยังสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

## 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

Berlo (1960 อ้างใน อารีรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ให้ความหมายไว้ว่า Influence หรือการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการกระทำให้มีอิทธิพลเหนือคนอื่นและส่งผลกระทบถึงคนอื่นโดยเจตนา

Redding & Sanborn (1973 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) คือ การสื่อสารในองค์กรนั้นคือการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ทั้งด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง และรับข่าวสารในองค์กรที่หลากหลายหรือการส่งร่วมถึงการสื่อสารในองค์กรเป็นการศึกษาที่เป็นการรวบรวมทั้งระบบการสื่อสาร



Bass & Band (1979 อ้างใน อาริรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) คือการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการของพนักงานในองค์กรที่จะเชื่อมสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน เพื่อให้ห้องค์กรงานดำเนินไปได้ อย่างเรียบง่าย รวมถึงเป็นการช่วยแก้ปัญหาโดยอาศัยการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ความคุ้นเคย ทั้งในด้านความคิด และทัศนคติ

Pace & Faules (1994 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) คือการติดต่อสื่อสารข่าวสารระหว่างหน่วยงานในองค์กรว่าเป็นการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีการแสดงออกและแปลความหมาย ซึ่งการติดต่อสื่อสารต่างๆ จะเกิดขึ้นภายในองค์กร

Schiffman & Kanuk (2004 อ้างใน อาริรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) คือการติดต่อสื่อสารไว้ หมายถึงเป็น Message หรือการส่งผ่านข่าวสาร Sender หรือจากผู้ส่งสารไปยัง Receivers ผู้รับสาร Medium หรือสื่อกลางบางชนิด ด้วยวิธีการใช้สัญญาณในรูปแบบต่างๆผ่านทาง Channel หรือช่องทาง

ภิญโญ สาธร (2516 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร คือเมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลสองบุคคลขึ้นไป ความต้องการ และทัศนคติอย่างเดียวกันแล้วเกิดความเข้าใจตรงกัน

สมิต สัจฉกร (2527 อ้างใน อาริรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อประสานสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสองบุคคล ได้แก่ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสาร ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Communication ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละติน Communis แปลตรง ๆ ว่า “ร่วม” แต่หากพิจารณาความหมายจะหมายถึงการร่วมกันในเรื่องข่าวสารความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น หรือการกระทำ

วินิจ เกตุขำ (2535 อ้างใน อาริรัตน์ ลือสุขศรี, 2553) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการประสานงานกันระหว่างบุคคลเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ กระบวนการที่ติดต่อเกี่ยวข้องต้องอาศัยการถ่ายทอดและรับข้อมูล

เฉลิมฉัตร นาคมอญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษากระบวนการในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ย = 1.89 สำหรับผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 1.81-1.95 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลคือลำดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน = 1.95 ผู้บังคับบัญชา ให้คำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องที่เกี่ยวกับงานได้เป็นอย่างดี = 1.95 ท่านยึดผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่ ของหน่วยงานเป็นแบบอย่างในการทำงาน = 1.94 ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่าง อิสระเมื่ออยู่ใน ที่ประชุม ถึงแม้ว่าผู้บังคับบัญชาเป็นประธานในที่ประชุมก็ตาม = 1.93 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 1.92 ผู้บังคับบัญชาจะไม่ลงโทษ ท่าน หากท่านทำงานผิดพลาดเป็นครั้งแรก = 1.90 ผู้บังคับบัญชาของท่าน รอบรู้ มีทักษะและประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ = 1.86 ผู้บังคับบัญชาของท่าน ให้อิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะ เป็นการวางแผนงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ ๆ = 1.84 แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ระดับสูงบ่อย ๆ ท่านก็ยังมั่นใจในการดำเนินงานของหน่วยงาน = 1.83 และส่วนใหญ่เมื่อมีปัญหา ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านจะรีบเข้ามาช่วยเหลือทันที = 1.81 ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสารตรวจสอบเป็นรายข้อมีลำดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.93 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 1.86-1.98 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยตาม เกณฑ์การสังเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ลำดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

มธุรส วิไลลักษณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรการติดต่อสื่อสาร และการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ เพื่อศึกษา การทำงานร่วมกันเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กรและ การติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ1.1) ท่านสามารถบอกแนวทาง ในการดำเนินบทบาทภารกิจขององค์กรได้ ข้อ1.3) ท่านได้รับการพัฒนาทักษะเพื่อเตรียมความพร้อม เสมอ และข้อ1.2) องค์กรให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 3.68 และ 3.58 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการ จัดตั้งทีม ด้านการระดมความคิดเห็น ด้านการวางบรรทัดฐาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3.99 3.78 และ 3.77 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้อมี ค่าเฉลี่ยของระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารใน องค์กรมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 ใกล้เคียงกับความคิดเห็นในด้านทิศทางของการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86

รัฐนันท์ หนองใหญ่ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการ เปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์แอนลัวิลล่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เชิงเส้นตรงระหว่าง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารขององค์กร โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรรวมแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับการเปิดรับ ข่าวสารขององค์กร ทุก ๆ ด้าน อันดับที่ 1 ด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการเปิดรับข่าวสารของ องค์กร ด้านการเลือกเปิดรับ คือ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้เรื่อง มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้บังคับบัญชาของแผนกอื่น มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกันในทิศทางบวกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.548 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการเปิดรับ ข่าวสารขององค์กร ด้านการเลือกเปิดรับ ด้านการสื่อสารแบบแนวไขว้เรื่อง ประสานงานกับแผนก อื่นๆได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกัน ในทิศทางบวกค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.539 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง

เกษราภรณ์ สุตตาทพงศ์, ธานีรัตน์ รัตนจินดา และณัฐยา ยวงใย ได้ศึกษา (2563) กลยุทธ์การ สื่อสารเพื่อจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม สรุปได้ว่า ในองค์กรยุคประเทศไทย 4.0 ความ หลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กรยุคประเทศไทย 4.0 ได้แก่กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการ สื่อสารในองค์กร กลยุทธ์การติดตามผลและการให้ข้อมูลย้อนกลับ และกลยุทธ์การสื่อสารโดยการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ โดยกลยุทธ์ที่ได้นำ เสนอนั้นได้มาจาก การ ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อจัดการ กับความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรในรูปแบบ ของประเทศไทย 4.0 ทั้งนี้ ปัจจุบัน องค์กรแต่ละแห่งมี บุคลากรจากหลากหลายเชื้อชาติส่งผลให้มีความหลากหลาย ทางวัฒนธรรม กล ยุทธ์การสื่อสารเพื่อจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กรยุคประเทศไทย 4.0 จึงสามารถ ใช้เป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรสร้างความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน และก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ นอกจากนี้กลยุทธ์การสื่อสารที่นำ เสนอในบทความนี้สามารถ สร้างรูปแบบการสื่อสาร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึง ความสำ เร็จขององค์กรและช่วยนำ พากองค์กรให้เกิดการพัฒนา ด้าน การสื่อสารให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่ม ความเข้มแข็งแก่องค์กรและช่วยให้องค์กรจัดการ การสื่อสาร ที่นำ ไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุ เป้าหมายที่กำหนด

## 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

Daft (2004) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมี 2 ประการ คือ 1. Internal Integration หรือ บูรณาการภายในองค์กร คือการเชื่อมโยงกันกับพนักงานองค์กรที่เข้าด้วยกันเพื่อที่จะให้รู้ว่าจะติดต่อสัมพันธ์ร่วมถึงการทำงานร่วมกันกับพนักงานท่านอื่นในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้นทำได้อย่างไร วัฒนธรรมองค์กรจึงเปรียบเสมือนเป็นแนวทางที่ชี้แนะถึงความสัมพันธ์ของการทำงานในทุกๆวันอีกทั้ง ทำให้เห็นว่ามีคนทั่วไปมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีการกระทำอย่างไรพฤติกรรมใดที่ถูกยอมรับร่วมถึงการทำที่ไม่เป็นที่ยอมรับ 2. External Adaptation หรือช่วยส่งผลให้องค์กรในความสามารถในการเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกคือทำแบบไหนที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายรวมถึงการจัดการกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรได้โดยจะต้องมีวัฒนธรรมที่จะช่วยชี้แนะกิจกรรมต่างๆของผู้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ชัดเจนได้อีกทั้งยังเสริมให้ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วที่องค์กรจะสามารถทำได้และมีประสิทธิภาพอีกทั้งยังมีหน้าที่ที่สำคัญที่คอยช่วยส่งผลต่อองค์กรแสดงผลงานในการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นรูปแบบหน้าที่สำคัญมีระดับอยู่ 2 ระดับ นั้นคือลำดับที่ไม่ส่งผลให้เห็นเช่นและลำดับที่อยู่บนพื้นผิว 1.ลำดับที่ไม่ส่งผลให้เห็นคือกระบวนการความคิดซึ่งถือว่าเป็นวัฒนธรรมที่แท้จริงรวมถึงค่านิยมที่อยู่ส่วนของจิตใจข้อสมมุติความเชื่อนอกเหนือจากนั้น Daft (2004) ยังเสนอแนวคิดในการแบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 2.ลำดับที่อยู่บนพื้นผิวได้คือสิ่งประดิษฐ์ที่ปรากฏรวมถึงการกระทำที่สามารถสังเกตนั้นเป็นแนวทางในการประพัตินปฏิบัติเป็นสัญลักษณ์เรื่องราวอีกทั้ง พิธีการต่างๆ ที่พนักงานองค์กรสามารถร่วมกันยึดถือได้โดยที่จะใช้ส่วนประกอบของวัฒนธรรมที่ปรากฏได้จึงจะส่งผลค่านิยมลึกๆที่อยู่ในส่วนจิตใจของพนักงานในองค์กร มีอยู่ 4 ประเภทคือ 1. Adaptability หรือวัฒนธรรมแบบการปรับตัว คือมีการเปลี่ยนแปลงได้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและวัฒนธรรมรูปแบบนี้มุ่งเน้นสถานะแวดล้อมที่เป็นภายนอก ความเชื่อเพื่อที่จะสนับสนุนถึงความมีคุณภาพในส่วนองค์กรแสดงถึงการมีวัฒนธรรมแบบนี้ชอบร่วมถึงสนใจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอีกทั้งมีการให้รางวัลสำหรับนวัตกรรมที่ใหม่ ความคิดใหม่ๆรวมถึงความท้าทายอีกทั้งมีความยืดหยุ่นโดยที่จะมีการส่งเสริมค่านิยมองค์กรเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน 2. Mission Culture หรือวัฒนธรรมแบบพันธกิจ คือ ลักษณะขององค์กรแบบนี้ นั้นคือการมุ่งเน้นการทำงานเพื่อให้เกิดเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้คำนึงถึงการบริการในส่วนของลูกค้าเฉพาะที่แสดงให้เห็นภายนอกองค์กรนั้น ซึ่งหมายถึงว่าจะไม่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 3. Clan Culture หรือวัฒนธรรมแบบครอบครัว คือค่านิยมสำคัญของวัฒนธรรมแบบนี้คือความเอาใจใส่ของพนักงานในองค์กรพนักงานจะได้รับทุกอย่างที่ต้องการตลอดเท่าที่พนักงานยังมีผลผลิตให้กับองค์กรวัฒนธรรมแบบนี้จะเน้นถึงความเกี่ยวข้องอีกทั้งความมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรในแง่ของด้านความรับผิดชอบและ ความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของโดยพนักงานในองค์กรมีการผูกมัดตนเองอยู่กับองค์กรที่สูง 4. (Bureaucratic Culture หรือส่วนของวัฒนธรรม

แบบราชการ จะมีวัฒนธรรมที่สนับสนุนวิธีการในการทำธุรกิจ มีการสร้างสัญลักษณ์วิบุรุษ วัฒนธรรมรูปแบบนี้มุ่งเน้นที่การดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพในองค์กรประเภทนี้ พิธีการที่สนับสนุนความร่วมมือร่วมถึงประเพณีมีการรวมทั้งมีการจัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อเป็นหนทางสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎีของ Cummings & Worley (2009) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอยู่ 4 ลำดับ Awareness หรือการรับรู้ตั้งนี้ระดับที่ 1 คือ Artifacts หรือสิ่งประดิษฐ์เป็นลำดับที่อยู่บนสุดรวมถึง การที่แสดงเป็นรูปแบบที่สามารถมองเห็นได้ซึ่งจะส่งผลทำให้เห็นการสะท้อนกลับไปได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อรวมถึงข้อตัวอย่างสิ่งประดิษฐ์นี้หมายรวมถึงพฤติกรรมของสมาชิก บรรทัดฐาน เครื่องแต่งกาย อีกทั้งภาษา ตลอดจนโครงสร้างขององค์กรระบบขั้นตอนรวมถึงแนวคิดในทางกายภาพได้แก่การ ตกแต่งการจัดพื้นที่รวมถึงระดับเสียงอย่างไรก็ดีด้วยตัวข้อสิ่งประดิษฐ์เองสามารถให้ข้อมูลที่สอดคล้อง กับวัฒนธรรมที่อื่นเป็นจริงขององค์กรได้เป็นอย่างมากเพราะว่าสิ่งประดิษฐ์มักแสดงในรูปแบบถึง ข้อตัวอย่างที่อยู่ลึกๆ ส่วนในระดับ 2 Norms หรือบรรทัดฐานเป็นลำดับที่รองลงมาจากสิ่งประดิษฐ์ เป็นแนวทางที่ทำให้ให้พนักงานในองค์กรแสดงออกถึงพฤติกรรมในแต่ละสถานการณ์ที่มีสิทธิ์ที่จะ เกิดขึ้นซึ่งรวมถึงพฤติกรรมที่เป็นกฎเกณฑ์ในการแสดงออก แต่ก็ไม่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วน ระดับที่ 3 Values หรือค่านิยมในส่วนนี้เป็นเป็นลำดับขั้นของการเรียนรู้ในลำดับถัดไปอีกขั้นโดยที่ เป็นเรื่องที่แจ้งให้พนักงานรู้ถึงข้อปฏิบัติที่ควรภายในองค์กรหรือบริษัท ความนิยมจะเป็นตัวแจ้ง พนักงานเรื่องใดที่สำคัญขององค์กร และเรื่องใดคือสิ่งที่ส่งผลควรให้ความใส่ใจก่อน ส่วนในระดับที่ 4. Basic Assumption หรือข้อสมมติพื้นฐานคือสิ่งที่อยู่ท้ายที่สุดของการรับข้อมูลนั้นเป็น ตัวอย่างพื้นฐานที่จะสามารถบอกได้ว่าพนักงานจะสามารถรู้สึกเกี่ยวอีกทั้งรับรู้คิดกับสิ่งต่างๆ

ทฤษฎีของ Harrison (1972) วัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 Power Orientation หรือ รูปแบบวัฒนธรรมมุ่งอำนาจส่วนนี้คือวัฒนธรรมที่เน้นปกครองสภาพแวดล้อมขององค์กรหรือบริษัทไม่ ชอบที่จะอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรืออำนาจจากทั้งภายนอกหรือภายในองค์กร เน้นในเรื่องชัยชนะเหนือ ฝ่ายตรงกันข้าม Role Orientation หรือวัฒนธรรมมุ่งบทบาทเป็นวัฒนธรรมที่มีรูปแบบระบบ โครงสร้างที่มีให้ความเสมอภาพแก่องค์กรรวมทั้งมีการระบุหน้าที่รวมถึงเรื่องผลตอบแทนอย่างชัดเจน และขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งปกป้องผู้ได้บังคับบัญชา Achievement Orientation หรือวัฒนธรรม มุ่งความสำเร็จวัฒนธรรมรูปแบบนี้มุ่งเน้นให้พนักงานแสดงออกถึงพลังได้อย่างเต็มที่เพื่อรับ ผลตอบแทนเป็นการใช้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการสร้างความสนใจช่วยให้ตั้งศักยภาพของ พลังกำลังในตัวพนักงานส่งผลให้ดำเนินเหมือนแผนที่ตั้งเอาไว้ Support Orientation หรือ วัฒนธรรมมุ่งสนับสนุนส่วนนี้เป็นวัฒนธรรมที่ช่วยให้พนักงานขององค์กรจะต้องมีความเชื่อว่าตัวเอง นั้นมีค่าในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีความสามารถ ทำให้สภาพแวดล้อมขององค์กรขึ้นอยู่กับเรื่องของความ เชื่อใจต่อกันและกันของบุคคลากรในองค์กรระหว่างพนักงานแต่ละคนและองค์กร อีกทั้ง

ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความเป็นมนุษย์เป็นอย่างมาก และยังทำให้ความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้อื่นตัวอย่างคือ ลูกคาคือสาธารณชน อีกทั้งยังปรากฏบรรยากาศภายในองค์กรน่าอยู่ รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร รูปแบบนี้คือการที่มี พนักงานองค์กรก่อให้เกิดแรงช่วยเหลือต่อกันและกันมากกว่าความต้องการใน ด้านการทำงาน และถือเป็นการช่วยเหลือกันทั้งนอกกลุ่มสมาชิกและในกลุ่มพนักงานแสดงถึงการ ติดต่อสื่อสารด้วยกันอย่างใกล้ชิดและใช้เวลาด้วยกันทั้งเรื่องการทำงานในเมื่อมีสิ่งไม่ถูกต้องเกิดขึ้น พนักงานจะให้โอกาสต่อกันและกันอีกครั้งรวมถึงเรื่องส่วนตัววัฒนธรรมองค์กรรูปแบบนี้ให้ความพึง พอใจแก่พนักงานจากความไว้วางใจต่อกันและกัน

กนต์สุดา โภณจนาท (2560) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการ รับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า กระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ที่ร้อยละ 39.3 กระบวนการทำงานที่มีผล ต่อความผูกพันของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ร้อยละ 39.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิตยา บ้านโก (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ภาครัฐศูนย์ฝึกพณิชยนาวิ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ศึกษาโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 118 ชุด นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการ พรรณนา ประกอบตารางพร้อมทั้งการอภิปรายผลโดยนำผลจากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 8 คน มา ประกอบการอภิปรายผล แบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านความสำเร็จ ของงาน ของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพณิชยนาวิ กรมเจ้าท่า กระทรวง คมนาคม โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับเห็นด้วย  $x = 4.05$  ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึก พณิชยนาวิ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย  $x = 3.82$  และระดับ ความคิดเห็น ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพณิชยนาวิ กรมเจ้าท่า กระทรวง คมนาคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย  $x = 3.94$  ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านความ รับผิดชอบ ของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพณิชยนาวิ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับเห็นด้วย  $x = 4.12$

ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดย สอบถามจากพนักงานจำนวน 410 คน ปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพันองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความสำคัญปัจจัยความผูกพันองค์กรเรียงลำดับคือปัจจัยความ ผูกพันองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร = 3.87 ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้าน ค่าตอบแทน โดยรวม = 3.37 ด้านความภูมิใจองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด = 3.94 เห็นความสำคัญใน

ระดับสูง ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความสัมพันธ์ 3.76 ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านคุณภาพชีวิต 3.58 ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านภาวะผู้นำ 3.73 ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ 3.34 ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร 3.710 ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน = 3.58 และ เห็นความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านลักษณะงาน = 3.36

อัญชลีพร โสภณเจริญพงศ์ และชาญชัย (2563) จิวจินตนาการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรแผนกธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารเอชเอสบีซี ประเทศไทย ศึกษวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Document Analysis) สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field study) จากนั้นนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่และนำเสนอในรูปการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) มีกระบวนการดำเนินการวิจัย จากการวิจัยสามารถสรุปผลได้ตามวัตถุประสงค์ มีจากแนวคิดวัฒนธรรมองค์กร 7 ประการตามแนวคิดของ Hoy and Miskel แผนกธุรกรรมทางการเงิน มีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกันอยู่ 6 ประการ โดยเป็นการให้ตระหนักความสำคัญในแบบที่ชัดเจนและในปริมาณที่มากเท่ากันคือ 1.การทำงานเป็นทีม 2.การให้ความสำคัญกับบุคลากร 3.การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ 4.ความใส่ใจในรายละเอียด 5.การมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย 6.ความมั่นคง

## 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรนั้นจำเป็นต่อองค์กรเป็นส่วนที่สำคัญในการส่งเสริมส่งผลต่อความหวังอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานะความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรต่อไปเพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและพนักงานตั้งใจที่จะทำในสิ่งที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กรด้วยความเต็มใจเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีประสิทธิภาพจะส่งผลเพื่อนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรหรือบริษัทนั้น

Sheldon (1971) ศุภวรรณ พันธุ์บูรณะ, 2542) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นให้ความหมายคือความสัมพันธ์ที่สามารถเชื่อมโยงระหว่างพนักงานกับองค์กร เพื่อทำการสร้างหลักคิดที่ดีของพนักงานที่มีความคิดที่ดีเพื่อให้เกิดความคิดด้านบวกต่อองค์กร อีกทั้งบุคลากรมาใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ส่งผลให้การดำเนินงานส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้

Buchanan (1974 อ้างใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) กล่าวว่าไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นคือการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันน้ำหนึ่งใจเดียวกันมีความรู้สึกผูกพันกับเป้าหมายที่ตั้งไว้และค่านิยมที่กำหนดขึ้นขององค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดเป็นการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของตนเองเพื่อให้แผนที่วางไว้ประสบความสำเร็จและค่านิยมที่ได้กำหนดไว้ขององค์กร

Porter (1974 อ้างใน ปารีชาติ บัวเป็ง, 2554) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นหมายถึงความสอดคล้องที่จะต้องแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและองค์กร รวม

ไปถึงส่วนประกอบสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคนที่สัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานให้กับทางองค์กร

Steers (1977 อ้างใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กรนั้นหมายถึงพนักงานที่มีความคิดว่าตนเองเป็นหนึ่งในองค์กรที่สละเวลาประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กรอีกทั้งความหวังที่จะเป็นพนักงานขององค์กรนั้นๆ เรื่อยไป ประสิทธิภาพขององค์กรรวมไปถึงความผูกพันที่จะส่งผลต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึง

Mowday, Steers & Poter (1979) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กรนั้นคือการที่แสดงออกถึงที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติเพราะจะเกิดความผูกพันที่จะก่อให้เกิดเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นมากขึ้นจะสามารถผลักดันให้บุคลากรเต็มใจที่ เพื่อที่จะอุทิศตัวเองเพื่อนำพาให้องค์กรเจริญก้าวหน้าไปในทิศทางที่ดีอาจรวบรวมความหมายของว่าทัศนคติความรู้สึกรักของบุคลากรคือความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อองค์กรคือวัฒนธรรมขององค์กร ค่านิยม ยอมรับเป้าหมายและความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีการแสดงออกมาทั้งในรูปแบบของความคิดและสิ่งที่กระทำซึ่งมีนักค้นคว้าได้ทำการศึกษามีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรไว้คือ

Porter (1974 อ้างใน พิศสุภา บัจฉิมสวัสดิ์, 2556) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กรนั้นเป็นรูปแบบเรื่องการสอดคล้องของพนักงานในองค์กรซึ่งออกมาในรูปการกระทำต่างๆ คือ 1. การยอมรับเป้าหมายอีกทั้งรวมถึงค่านิยมขององค์กรซึ่งเป็นความสามารถ และความเชื่อมั่นอีกทั้งความรู้สึกเชื่อถือของพนักงานที่มีความเชื่อถือยอมรับอีกทั้งยังพร้อมที่จะกระทำตามแผนการและค่านิยมขององค์กรได้อย่างเป็นประจำ ซึ่งมีความศรัทธาต่อผลลัพธ์ขององค์กรที่ได้มีกำหนดไว้รวมทั้งรู้คิดว่าตนเองเป็นค่านิยมและเป้าหมายของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กรพนักงานที่มีความคิดที่ผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะสามารถเห็นได้ว่างานนั้นคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์สูงสุดเพื่อองค์กรได้ตั้งนั้นพนักงานเหล่านี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีบทบาทในกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรกำหนดให้ขององค์กรในระดับสูง 2. มีความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่จะทำเพื่อองค์กรพนักงานพร้อมที่จะใช้ความคิดรวมถึงพลังที่อยู่ในตัวดึงออกมาเพื่อใช้ช่วยแก้ปัญหา และพัฒนาการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนการขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่คิดเรื่องผลตอบแทนก็ตาม อีกทั้งมีการใช้เวลาที่เป็นของตัวเองทำประโยชน์ให้ส่วนรวมขององค์กร 3. Membership หรือความหวังที่จะคงความเป็นพนักงาน คือองค์กรจะมีพนักงานที่มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรโดยไม่หวังที่จะไปไหนจากองค์กรถึงแม้ว่าจะมีองค์กรให้ข้อเสนอผลตอบแทนที่ได้มากกว่ามีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร Porter (1974) สรุปแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าในเรื่องการมีอิสระในการปฏิบัติงานนั้นคนที่มีความซื่อสัตย์ในการตัดสินใจในเรื่องการทำงานจะรู้สึกว่าจะตนเองนั้นผูกพันกับองค์กร



มากกว่ามากกว่าพนักงานที่มีอิสระในการทำงานน้อยกว่าเพราะว่าทุกคนมีความหวังที่จะมีอิสระในการการทำงานด้วยการกำหนดด้วยตัวเอง คือการบอกสิ่งที่ควรปฏิบัติในการทำงานบางอย่างว่าควรทำอะไรซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นการทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อ อีกทั้งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานยิ่งไปกว่านั้น การที่กำหนดกฎเกณฑ์จะก่อให้เกิดแรงกดดันให้แก่ตนเองนั่นเอง ซึ่งหากอยู่ภายใต้สภาวะที่กดดันมากๆ จะทำให้พนักงานนั้นมีวิธีการตอบสนองด้วยการออกจากงาน Steer (1997 อ้างใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) ศึกษาเรื่องของความผูกพันต่อองค์กรแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ 1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ระดับการศึกษา อายุ 2. ลักษณะของงานคือ การมีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสความก้าวหน้า 3. รูปแบบของประสบการณ์การทำงานคือความคิดที่มีต่อกลุ่มพนักงานในองค์กรเกิดการพึงพาความสำเร็จของบุคคลรวมถึงที่ได้รับจากองค์กรอีกทั้ง

Allen & Meyer (1990 อ้างใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) ได้กล่าวไว้ว่าจำแนกความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 แบบ ด้านความผูกพันต่อเนื่องของงาน ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม รวมถึงด้านความผูกพันด้านความรู้สึกได้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้าน เช่น 1 ด้านอิทธิพลที่ก่อให้เกิดด้านความผูกพันส่วนของคุณรู้สึกสุดท้ายคือด้านประสบการณ์ในการทำงาน 1.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน การรับรู้ของพนักงานในองค์กรถึงขอบเขตความท้าทายของงาน 1.2 ด้านการเรียนรู้ถึงการมีบทบาทในการร่วมตัดสินใจในงานของตนเอง 1.3 ด้านพนักงานรู้สึกว่ามีความเป็นบุคคลสำคัญต่อองค์กร 1.4 ด้านพนักงานได้รับความเท่าเทียมกัน 1.5 ด้านสัมผัสได้ว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ 1.6 ด้านการยึดติดของพนักงาน 2. ส่วนด้านอิทธิพลที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่ 2.1 ด้านความพึงพอใจในอาชีพ 2.2 ด้านการเรียนรู้ถึงผลเสียหรือผลดีที่จะได้รับโดยที่จะเปรียบเทียบกับงานของตนเองกับงานอื่นๆ เช่น เงินทุน บำนาญที่ได้น้อยลงหากลาออกจากองค์กรการลงทุนในอาชีพและ ทักษะการศึกษาต่อที่ใช้เฉพาะสำหรับงานนั้น ๆ 2.3 ด้านอายุ 2.4 ด้านเรื่องการตั้งใจที่จะลาออก 2.5 ด้านระยะเวลาในการทำงาน 3. ด้านอิทธิพลที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคม คือ 3.1 ด้านสิ่งที่ส่งผลมาจากงานเช่นบทบาทในการตัดสินใจ 3.2 ด้านความมีส่วนร่วมในการบริหาร 3.3 ด้านการพึ่งพาองค์กร 3.4 ด้านความผูกพันที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน Mathieu & Zajac (1990) ได้ทำการวิเคราะห์ที่เมตต้าถึงประเด็นสาเหตุและผลที่ตามมา ของความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามตัวแบบของ Steers (1977) พบว่า 1. ส่วนของรูปแบบขององค์กรได้แก่การรวมอำนาจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรขนาดขององค์กร 2. ด้านอิทธิพลด้านลักษณะส่วนบุคคลเช่นเงินเดือนมีความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร อายุ เพศ อายุงาน 3. ความพอใจในงานและความผูกพันต่ออาชีพส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นมักจะมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร 4. ด้านอิทธิพลรูปแบบงานที่มีส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรได้แก่ความท้าทายในการทำงานขอบเขต

ของงานหลายๆ แบบในองค์กร ความขัดแย้งในหน้าที่ ความคลุมเครือในหน้าที่ในการทำงานที่มากไป 5.ในแง่ของการสื่อสารการมีส่วนร่วมในการบริหาร ในส่วนของผู้นำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานสูงโดยที่ได้สรุปแล้วจากแนวคิดข้างต้นที่ได้นำมาเสนอมานั้นมองเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบของความสอดคล้องที่มีของพนักงานในที่เมืองครซึ่งได้แสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความตั้งใจอย่างเต็มที่ในการทำเพื่อองค์กรความหวังอย่างแรงกล้าที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรมีการยอมรับเป้าหมายและ ความมั่นใจรวมทั้งค่าความนิยมขององค์กรก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึกความผูกพันเรื่อยไปของความผูกพันที่เกิดจากข้อกำหนดทางสังคม และความจงรักภักดีสำหรับองค์กร

กฤติน ชลิตาภรณ์ (2559) ศึกษาปัจจัยความเครียด คุณสมบัติส่วนบุคคล และแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด จากที่ได้มีการศึกษาลำดับความผูกพันต่อองค์กรจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความผูกพันนั้น ต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในลำดับที่สูงเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านความเต็มใจ ความปรารถนา และ ความเชื่อมั่นมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงตามลำดับลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรที่ควร นำไปใช้คือการคงระดับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยความ ผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านอย่างเท่าเทียม แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าด้าน ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ หากต้องการเพิ่มความผูกพัน ต่อองค์กรควรให้ความสำคัญปัจจัยอื่นที่ส่งผลชัดเจนต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านความเครียดการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความเครียดการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ระดับความเครียดของบุคลากรเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถจัดการความเครียดของบุคลากรได้ด้วยตนเอง

น้ำทิพย์ แซ่เฮ้ง (2559) การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งได้มีการศึกษาลำดับความผูกพันต่อองค์กรจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในลำดับสูงแต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านนั้นด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีลำดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำสุดในเรื่องที่ต้องคำนึงถึงงานอยู่ตลอดเวลาแม้ว่าจะไม่ใช่เวลางาน และในการพัฒนาความสามารถและการเรียนรู้ปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงกว่าผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ดังนั้นรูปแบบของผู้นำที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการนำองค์กรควรมีรูปแบบที่เป็นภาวะผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกล่าวคือผู้นำเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์มีความแน่วแน่ในอุดมการณ์กระทำให้เป็นแบบอย่างต่อผู้ทำตามสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม ทำให้ผู้ทำตามมีความต้องแสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาปรับใช้ในองค์กร อิทธิพลด้านสภาพแวดล้อมในการ

ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรนั้นได้พบว่าในส่วนด้านความมั่นคงปลอดภัยรวมถึงด้านสภาพการทำงานยังมีลำดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในลำดับปานกลางซึ่งค่อนข้างต่ำดังนั้นองค์กรควรมีการดูแลในเรื่องของด้านความปลอดภัยในการทำงานโดยที่ต้องมุ่งหวังที่จะมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและถูกหลักอนามัยให้กับพนักงานอึ้งทั้งยังมีประสิทธิภาพเทียบเท่าอุตสาหกรรมชั้นนำในระดับสากล Behavior Based Safety ด้านการสร้างพฤติกรรมความปลอดภัยแผนจัดการในกรณีการเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์

อนุรติ ฤทัยธรรม และรสิตา สังข์บุญนา (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชัมมิท แหลมฉบัง โอโตบอดี เวิร์ค จำกัด ผลจากการวิจัย ด้านความสำเร็จในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่ พนักงานได้รับการเอาใจใส่จากบริษัท และมีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จในการทำงานที่ชัดเจน ประกอบกับการ กำหนดขอบเขต ในการทำงานได้สำเร็จตามที่ ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจต่องานที่ ได้รับมอบหมายก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกได้รับการยอมรับมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้โอกาสและการยอมรับความคิดเห็นในการทำงาน โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับจากผู้บัญชา ก็จะเกิดความ ภาคภูมิใจและรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ก็จะส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (2007) กล่าวว่า ความรู้สึกได้รับการยอมรับจะเป็นการสร้าง ความ ตระหนักให้พนักงานนั้นเกิดความพยายามในการทำงานซึ่งความพยายามในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องได้รับการ ยอมรับ และการชื่นชมจากหัวหน้างาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานในอนาคต

ด้านลักษณะงาน ไม่ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชัมมิท แหลมฉบัง โอโต บอดี เวิร์ค จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะของงานจะสะท้อนถึงบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละคน ซึ่งงานในแต่ละงานบริษัทจะมีการพิจารณาถึงคุณสมบัติและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรับผิดชอบต่องาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชัมมิท แหลมฉบัง โอโต บอดี เวิร์ค จำกัด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานมีการปฏิบัติหน้าที่ตามงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถ สอบถามต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อเกิดข้อสงสัยหรือมีปัญหาต่องานที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้การทำงานนั้นบรรลุภารกิจขององค์กรที่ได้มาตรฐาน ส่งผลให้ความรับผิดชอบต่องาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.011 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่บริษัทให้ความใส่ใจต่อความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในฝ่ายการผลิต การที่ มีอุปกรณ์สวมใส่ขณะปฏิบัติงาน เช่น หมวกนิรภัย ถุงมือ รองเท้า แวนตา หน้ากาก ฯลฯ หรือแม้กระทั่งการแสดง สัญลักษณ์เครื่องหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย จะช่วยในการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต และยัง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วย ด้านการมีส่วนร่วม

ร่วมในการตัดสินใจ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็น เพราะการที่ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจโดยใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์ และมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานได้แสดง ประเด็นหรือแนวทางที่ต้องร่วมการตัดสินใจ จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น จะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นมี ประสิทธิภาพและจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sae-Heng (2016) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการออกแบบงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการที่ บริษัทมีการจัดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ทำให้พนักงานได้มีเวลาในการพักผ่อน และทำกิจกรรมอื่น ๆ การที่ ทำงานไม่เกินกว่ากฎหมายกำหนด นอกจากจะทำให้ร่างกายได้มีการพักผ่อนแล้ว พนักงานจะรู้สึกถึงความเอาใจใส่ต่อ พนักงานและคำนึงถึงอันตรายต่อสุขภาพ อันจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็น เพราะองค์กรมีการเปิดโอกาสให้เรียนรู้งานในแต่ละแผนก รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ ได้พบปะกันทุกแผนก เช่น กีฬาสี โครงการกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ นอกจากจะช่วยพัฒนาทักษะการทำงานที่ หลากหลายแล้วยังช่วยพัฒนาทักษะทางสังคม

ศิริวรรณ จันรณา และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2563) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มี พื้นฐานจิตใจที่เป็นคนโอปออ้อมอารีชอบทำบุญทำทาน ช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ ดังนั้นบริษัท ควรมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรม CSR ทั้งภายในและภายนอกบริษัทอย่าง ต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่สังคมอยู่เสมอ เมื่อพนักงานมี สุขภาพจิตที่ดี ก็ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และ รู้สึกผูกพันกับองค์กรจนยินดีที่จะทำงานกับองค์กรไปจนเกษียณอายุ โอกาสให้พนักงานได้แสดงออกถึงความสามารถในด้านต่างๆให้มากยิ่งขึ้น สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่ส่งผลความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของพนักงานที่มากที่สุด คือ ความมั่นคง ปลอดภัย พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าบริษัทมีความมั่นคงสูง เนื่องจากเป็นบริษัทชั้นนำรวมถึงมีเครือข่ายธุรกิจกระจายอยู่ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ ส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมุ่งมั่น และมีการปฏิบัติระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน อย่างเสมอภาค มีการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะ ความรู้

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closedended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร และข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียด

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

##### 3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งโดยมีระดับการวัดดังนี้

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ            | (Nominal Scale) |
| 2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ          | (Ordinal Scale) |
| 3. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ | (Ordinal Scale) |
| 4. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ        | (Nominal Scale) |
| 5. ประสบการณ์ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ    | (Ordinal Scale) |
| 6. รายได้เฉลี่ย ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ  | (Ordinal Scale) |

**3.1.1.2 ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน** ประกอบด้วย ด้านการวางแผน (Plan) ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบ (Check) ด้านการปรับปรุงดำเนินการ (Action) มีระดับการวัดแบบ Interval Scale อันตรภาคชั้น

**3.1.1.3 ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร** ประกอบด้วยด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคล ระดับเดียวกันด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีระดับการวัดแบบ Interval Scale อันตรภาคชั้น

**3.1.1.4 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร** ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

**สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้**

- |                            |                  |
|----------------------------|------------------|
| 1. ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับเห็นด้วยน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับเห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับเห็นด้วยมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับเห็นด้วยมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

**สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้**

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

**3.1.1.5 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**

ประกอบด้วย การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงาน การยึดติดของพนักงาน พนักงานได้รับความเท่าเทียมกัน พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรสามารถไว้วางใจได้ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

**สำหรับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรจะมีระดับการวัดดังนี้**

- |                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| 1. ความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ความผูกพันต่อองค์กรน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 3 |

4. ความผูกพันต่อองค์กรมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

5. ความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

**ค่าเฉลี่ย                      ความหมาย**

4.21 – 5.00                  มากที่สุด

3.41 – 4.20                  มาก

2.61 – 3.40                  ปานกลาง

1.81 – 2.60                  น้อย

1.00 – 1.80                  น้อยที่สุด

### 3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### 3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

#### 3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไข

แบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.973

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test) ตัวแปร จำนวนข้อ  
ค่าความเชื่อมั่น

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน	13	0.949
2. ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร	10	0.972
3. ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร	13	0.942
4. ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร	18	0.955
รวม	54	0.973

### 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 พฤศจิกายน ถึง 31 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษากระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



3.4.2 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารมีต่อมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 Multiple Regression Analysis จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 Multiple Regression Analysis จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 Multiple Regression Analysis จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ ( Multiple Regression Analysis )

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ ( Multiple Regression Analysis )

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ ( Multiple Regression Analysis )

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสพการณ์ในการทำงาน และรายได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	241	60.3
2. อายุระหว่าง 20 - 30 ปี	200	50
3. ระดับการศึกษาปริญญาตรี	322	80.5
4. สถานภาพโสด	199	49.8
5. ประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี	136	34
6. รายได้ระหว่าง 15001 - 25000 บาท	135	33.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.3 อายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.8 ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 และมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8

#### 4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านกระบวนการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านกระบวนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	4.39	0.339	มากที่สุด
2. ด้านการปฏิบัติตามแผน	4.39	0.402	มากที่สุด
3. ด้านการตรวจสอบ	4.36	0.422	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านกระบวนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ด้านการปรับปรุงดำเนินการ	4.45	0.444	มากที่สุด
<b>รวม</b>	4.40	0.317	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.317)

#### 4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน	4.27	0.417	มากที่สุด
2. ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง	4.30	0.460	มากที่สุด
3. ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	4.27	0.446	มากที่สุด
<b>รวม</b>	4.28	0.358	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.358)

#### 4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานS.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ	4.34	0.453	มากที่สุด
2.ด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท	4.19	0.534	มาก
3.ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ	4.30	0.443	มากที่สุด
4.ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน	4.22	0.495	มากที่สุด
<b>รวม</b>	4.26	0.380	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D. = 0380 )

#### 4.1.5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ ความเห็น
1. การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงาน	4.30	0.424	มากที่สุด
2. การยึดติดของพนักงาน	4.33	0.455	มากที่สุด
3. พนักงานได้รับความเท่าเทียมกัน	4.32	0.393	มากที่สุด
4. พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร	4.23	0.496	มากที่สุด
5. ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้	4.41	0.376	มากที่สุด
<b>รวม</b>	4.32	0.332	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( S.D. = 0.332 )

#### 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของอิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร  
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านกระบวนการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านการวางแผน (Plan)	0.279	4.917	.000*
ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	0.184	3.461	.001*
ด้านการตรวจสอบ (Check)	0.088	1.746	.082
ด้านการปรับปรุงดำเนินการ (Action)	0.131	2.426	.016*

$R^2$  0.308 , F-Value = 43.861, n = 400, P-Value  $\leq$  0.05\*

จากตารางที่ 4.6 พบว่า อิทธิพลด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 30.8 ประกอบด้วย ด้านการวางแผน (Plan) มีอิทธิพลร้อยละ 27.9 ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีอิทธิพลร้อยละ 18.4 ด้านการปรับปรุงดำเนินการ (Action) มีอิทธิพลร้อยละ 13.1 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการตรวจสอบ (Check) ร้อยละ 8.8 ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านการติดต่อสื่อสาร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน	0.158	3.140	.002*
ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง	0.354	7.038	.000*
ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	0.185	3.749	.000*

$R^2 = 0.332$ , F-Value = 65.507, n = 400, P-Value  $\leq 0.05$ \*

จากตารางที่ 4.7 พบว่า อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 33.2 ประกอบด้วยด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง ร้อยละ 35.4 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานร้อยละ 18.5 และด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน ร้อยละ 15.8 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ	0.280	7.195	.000*
ด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท	0.152	3.356	.001*
ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ	0.223	4.835	.000*

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน	0.314	7.869	.000*

$R^2 0.577 = 0.543$ , F-Value = 134.712, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพล ร้อยละ 57.7 ประกอบด้วย ด้านด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน ร้อยละ 31.4 วัฒนธรรมมุ่งอำนาจ ร้อยละ 28.0 ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ ร้อยละ 22.3 และด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท ร้อยละ 15.2 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 การอภิปรายผล

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 การอภิปรายผล

การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 สถานภาพโสดจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และ ด้านการปรับปรุงดำเนินการ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ และ ด้านการปรับปรุงดำเนินการ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดลำดับที่ 1 คือ ด้านการปรับปรุงดำเนินการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการวางแผน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ด้านการปฏิบัติตามแผน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ด้านความสำเร็จของงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยได้แก่

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน มีอิทธิพล ร้อยละ 30.8 โดยดำเนินการวางแผน (Plan) มีอิทธิพลร้อยละ 27.9 ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีอิทธิพลร้อยละ 18.5 ด้านการตรวจสอบ (Check) มีอิทธิพลร้อยละ 17.9 ด้านการปรับปรุงดำเนินการ (Action) มีอิทธิพลร้อยละ 13.1 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านการตรวจสอบ (Check) ร้อยละ 8.8 ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Damming (1995) มีความเชื่อว่าคุณภาพสามารถปรับปรุง ได้จึงเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้าง ระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดีการให้การบริการดีหรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมี ระบบโดยใช้ได้กับทุก ๆ สาขาวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรนนท์ วรรณแสงขำ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลสมรรถนะในการทำงานกระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงาน ของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่าอิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพล ร้อยละ 54.3 ประกอบด้วย ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง ร้อยละ 35.4 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานร้อยละ 18.5 และด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน ร้อยละ 15.8 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Radding & Sanborn (1973 อ้างใน เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึงรับข่าวสารและการส่งข่าวสารในองค์กรที่มากมายการสื่อสารในองค์กรเป็นการศึกษาที่รวบรวมทั้งระบบการสื่อสาร เช่นด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง และการติดต่อสื่อสารของผู้คนระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เณลิมฉัตร นาคมอญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการใน

การทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต กรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพล ร้อยละ 57.7 ประกอบด้วย ด้านด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน ร้อยละ 31.4 วัฒนธรรมมุ่งอำนาจ ร้อยละ 28.0 ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ ร้อยละ 22.3 และด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท ร้อยละ 15.2 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harrison (1972) วัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ Power Orientation วัฒนธรรมมุ่งอำนาจส่วนนี้เป็นวัฒนธรรมที่เน้นปกครองสภาพแวดล้อมขององค์กรหรือบริษัทเน้นในด้านชัยชนะเหนือฝ่ายตรงกันข้ามไม่ชอบที่จะอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรืออำนาจจากทั้งภายนอกหรือภายในองค์กร Role Orientation วัฒนธรรมมุ่งบทบาทเป็นวัฒนธรรมที่มีส่วนประกอบด้วยเรื่องระบบโครงสร้างที่มีขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งให้ความเสมอภาพแก่องค์กรรวมทั้งมีการระบุหน้าที่ที่รวมถึงเรื่องผลตอบแทนอย่างชัดเจน และป้องกันผู้ใต้บังคับบัญชา Achievement Orientation วัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ วัฒนธรรมรูปแบบนี้มุ่งเน้นให้พนักงานแสดงออกถึงพลังได้อย่างเต็มที่เพื่อรับผลตอบแทนเป็นการใช้บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการเกิดความสนใจช่วยให้ตั้งศักยภาพของพนักงานให้ออกมาในรูปแบบแผนที่ได้ถูกวางเอาไว้ Support Orientation วัฒนธรรมมุ่งสนับสนุนส่วนนี้คือวัฒนธรรมที่ช่วยให้สร้างบรรยากาศในการทำงานขององค์กรขึ้นอยู่กับเรื่องของการเชื่อใจต่อกันและกันและกันของบุคลากรในองค์กรระหว่างพนักงานแต่ละคนและองค์กร โดยพนักงานขององค์กรจะต้องมีความเชื่อว่าตัวเองนั้นมีค่าในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันต์สุดา โกลัญจนาท (2560) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการทำงาน การรับรู้ในกระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 ธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งนี้ ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการเสริมสร้างกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และส่งเสริมเรื่องวัฒนธรรมองค์กรให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความหมายที่ถูกต้องเพื่อ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงานคนอื่นๆ

เพื่อองค์กรเกิดการพัฒนาและขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

5.2.1.2 ธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งนี้ ควรจัดสรรงบประมาณในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในแต่ละฝ่าย เพื่อศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการ เพื่อจัดอบรมแก่พนักงานทุกฝ่าย

## 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า กระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับด้านกระบวนการทำงานให้แก่หัวหน้างานในทุกๆตำแหน่งและพนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีการวางแผนเรื่องกระบวนการทำงานได้มากขึ้น และปฏิบัติตัวกับพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม พร้อมมีแนวทางช่วยเหลือ ชี้แนะในการทำงาน รวมทั้งพนักงานที่เข้าร่วมอบรมจะมีความรู้และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจใน ความเชื่อใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานนั้นจะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

5.2.2.2 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความผูกพันองค์กรของในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรจัดทำกิจกรรมภายในองค์กรขึ้นมาเพิ่มความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทั้งพนักงานที่อยู่ฝ่ายเดียวกัน รวมทั้งพนักงานต่างฝ่ายงานได้มาพบปะเจอกันทำให้มีความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารที่ดีมากยิ่งขึ้นด้วย

## 5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.2.3.1 ควรมีการศึกษาค้นคว้าความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นนอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.2.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เช่น ความเครียดและแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

### บรรณานุกรม

- กฤตินี ชลิตาภรณ์. (2557). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียดและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกษราภรณ์ สุตตาทพงศ์, ธานีรัตน์ รัตนจินดา และณัฐยา ยวงโย. (2563). กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กรยุคประเทศไทย 4.0. วารสารนักบริหาร, 40(1), 125-139.
- กัณฑ์สุดา โกญจนาท. (2560). วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย). การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เฉลิมฉัตร นาคมอญ. (2559). การศึกษาภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัชวาลย์ ตูพิจิตร, วสุวรรธน์ พงศ์ขจร และนิเวศ จิระวิจิตชัย. (2560). ได้ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไอทีด้วย ITIL กรณีศึกษา บริษัท ดาต้า โปรดักส์ ทอปปีนפורม จำกัด. วารสารวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี, 7(1).
- ณัฐบุตตร์ บุญช่วย. (2557). บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และผลการทำงานขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทผลิตถุงมือกอล์ฟ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธรินทร์ มาลา. (2557). การศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนเขตสาทร กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิตยา บ้านโก. (2558). ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่ากระทรวงคมนาคม. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- น้ำทิพย์ แซ่เฮ้ง. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.

ประวัติธนาคารพาณิชย์ไทย. (2558). สืบค้นจาก

<https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/RolesAndHistory/pages/history.aspx>.

พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนอนุบาลเอกชน.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พัชรศิริ ราชรักษ์. (2555). การศึกษาบุคลิกภาพที่ส่งต่อคุณลักษณะของงานและความต้องการประสพความสำเร็จของกลุ่มพนักงาน Gen Y :กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มจรุส วิไลลักษณ์. (2558). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รัชณี ทองสลับ. (2557). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรการติดต่อสื่อสารและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความต้องการประสพความสำเร็จของกลุ่มพนักงานปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รัฐนันท์ หนองใหญ่. (2558). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการเปิดรับข่าวสารของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเดอะชาयน์ แอนด์ วิลล่า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งนภา แก้วศิริ, ภาณุวิชัย พรคุณ, ณัฐพร ตั้งเจริญชัย, จุฑามาศ โตสาตร์, สุกฤษฎี เพชรสวัสดิ์ และรัชชัย เทพกรณ์. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานเบิก-เติมวัสดุคงคลังของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงงาน ABC จังหวัดพิษณุโลก. วารสารวิชาการ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม และวิศวกรรม, 1(3).

ลลิตา พลเชื้อ. (2558). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิชญา เขียมสถาน และนวินกานต์ ศรีนนท์. (2562). การศึกษากระบวนการทำงานและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ กรณีศึกษา บริษัท บีที จำกัด. บทความวิจัย, 13(3).

วีรนนท์ วรรณแสงขำ. (2560). ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

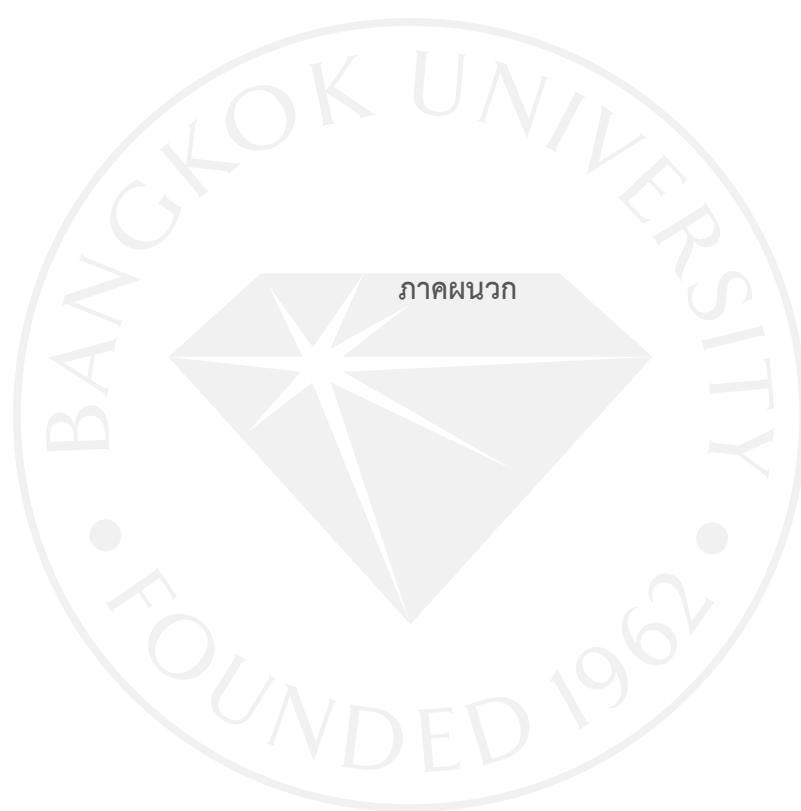
ศันสนีย์ ศรีภิรมย์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัท วิศวกรรม ที่ปรึกษา. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ศิริวรรณ จันรจนา, และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2563). ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(4), 160-174.
- อนรรดี ฤทัยธรรม และรสิตา สังข์บุญนาถ. (2563). ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชัมมิทแหลมฉบัง โอโตบอดี เวิร์ค จำกัด. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(32).
- อัญชลีพร โสภณเจริญพงศ์ และชาญชัย จิวจินดา. (2563). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรแผนกธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารเอชเอสบีประเทศไทย. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 8(1).
- Adam, J.S. (1975). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267–299.
- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organizations. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.
- Berlo, D.K. (1960). *The Process of communication : An introduction to theory and practice*. New Yor : Holt, Rinehart and Winsto.
- Buchanan, B. (1974). Building organizationa commitment: The socialization of managers In work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 535–546.
- Cummings, T.G., & Worley, C.G. (2009). *Organization development and change* (9<sup>th</sup> ed.). Manson OH: South-Western Cengage Learning.
- Daft, R. L. (2004). *Organizational theory and design* (8<sup>th</sup> ed.). Mason, OH: Thomson South Western.
- Deming, E. W. (1995). *Out of the crisis*. Massachusetts: The Massachusetts Institute of Technology.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw–Hill.
- Mathieu, J.E., & Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171- 194.
- Mowday, R.T.; Steers, R.M., & Porter, L.W. (1979). The Measure of Organization Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14(2), 224-247.



- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology, 59*(5), 603–609.
- Redding, W.C., & Sanborn, G.A. (1973). *Business and industrial communication: A source book*. New York: Harper & Row.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2004). *Consumer behavior* (8<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Education International.
- Sheldon, M. (1971). An Empirical Analysis of Organizational Identification. *Academy of Management Journal, 14*, 149-226.
- Steers, R.M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Satana, Monica, California: Goodyear Publishing Company.





## แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

## ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. อายุ

 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 50 ปี ขึ้นไป

## 3. การศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. สถานภาพ

 โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

## 5. อายุงาน

 ต่ำกว่า 2 ปี 2 - 5 ปี 6 - 10 ปี 11- 14 ปี 15 ปีขึ้นไป

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001- 25,000 บาท 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท 45,001 - 55,000 บาท มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

กระบวนการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
<b>ด้านการวางแผน(Plan)</b>					
1. บริษัทของท่านมีขั้นตอนการวางแผนในการทำงานที่ครอบคลุม รวมถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในอนาคต					
2. บริษัทของท่านมีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ					
3. บริษัทของท่านมีการพัฒนาคุณภาพจัดการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงาน					
4. บริษัทของท่านมีการตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง					
<b>ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)</b>					
1. บริษัทของท่านมีการสรุปผลการแก้ไขปรับปรุงและเผยแพร่ให้ทราบอย่างชัดเจน					

กระบวนการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
2. บริษัทของท่านมีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ					
3. บริษัทของท่านมีการส่งเสริมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ปฏิบัติงาน					
<b>ด้านการตรวจสอบ (Check)</b>					
1. บริษัทของท่านมีการประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแต่ละขั้นตอนและตรวจสอบว่าได้ปฏิบัติตามการปฏิบัติตามแผน					
2. บริษัทของท่านมีระบบการตรวจสอบที่สามารถระบุได้ว่าองค์ประกอบของการตรวจสอบที่ได้กำหนดเอาไว้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานข้อมูลและความถูกต้องของบริษัท					
<b>ด้านการปรับปรุงดำเนินการ (Action)</b>					
1. บริษัทมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการวางแผนปฏิบัติงานของบริษัท					
2. บริษัทของท่านมีการนำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติมาจัดทำให้เป็นมาตรฐานพร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก					

กระบวนการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
3. บริษัทของท่านมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง					

### ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
<b>ด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน</b>					
1. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ					
2. ท่านมีการพูดคุยปรึกษาเรื่องกับเพื่อนร่วมงานโดยตลอด					
3. ท่านมีพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					

การติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
4. เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
<b>ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง</b>					
1. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหากับหัวหน้างานของท่าน					
2. หัวหน้างานของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน					
3. หัวหน้างานของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ					
<b>ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน</b>					
1. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำ					
2. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นและให้คำปรึกษาเรื่องงานที่เกี่ยวข้อง					
3. ท่านมีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับระหว่างหน่วยงานเพื่อนำไปปฏิบัติงานต่อไป					

#### ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 1 หมายถึง มีระดับความผูกพันน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับความผูกพันน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับความผูกพันปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับความผูกพันมาก
- 5 หมายถึง มีระดับความผูกพันมากที่สุด

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
<b>ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ</b>					
1. องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานแสดงความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
2. องค์กรของท่านจัดการแข่งขันเพื่อวัดผลประสิทธิภาพของพนักงาน					
3. ภายในองค์กรของท่านมีสายบังคับบัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวดมากเกินไป					
<b>ด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท</b>					
1. ในหน่วยงานของท่านพนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน					
2. องค์กรให้ความสำคัญต่อบุคลากรภายในองค์กร					
3. ท่านสามารถบอกแนวทางในการดำเนินบทบาทภารกิจของ					



วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
องค์กรได้					
<b>ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ</b>					
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน					
2. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อเตรียมพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องของงานอยู่เสมอ					
4. องค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง					
<b>ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน</b>					
1. ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ ได้อย่างอิสระ					
2. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
3. องค์กรของท่านมีการนำความคิดเห็นของพนักงานมา					

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน					

**ส่วนที่ 5 :** คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 1 หมายถึง มีระดับความผูกพันน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับความผูกพันน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับความผูกพันปานกลาง
- 4 หมายถึง มีระดับความผูกพันมาก
- 5 หมายถึง มีระดับความผูกพันมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
<b>การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงาน</b>					
1. องค์กรของท่านมีงานรูปแบบใหม่ๆออกมาให้ลองทำอยู่เสมอ					
2. ท่านได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากที่รับผิดชอบอยู่เสมอ					
3. ท่านสามารถปรับตัวกับงานที่ไม่เคยทำมาก่อนได้					

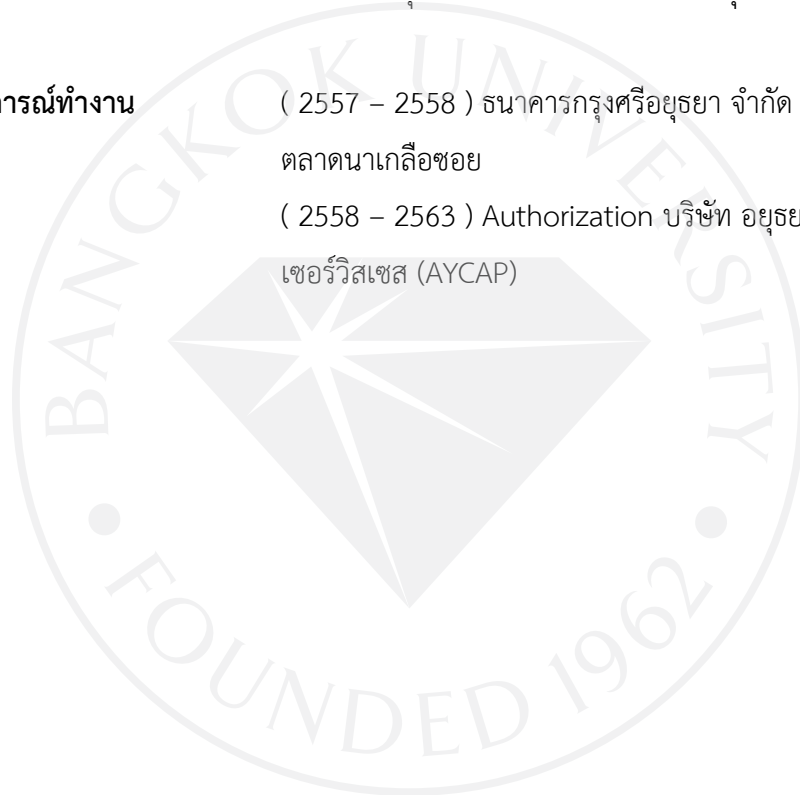
ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
<b>การยึดติดของพนักงาน</b>					
1. ท่านชอบกับงานที่ทำขององค์กรที่ทำอยู่และไม่อยากเปลี่ยนงานไปที่ใหม่					
2. ท่านได้รับความไว้วางใจในแผนงานที่ท่านทำงานอยู่					
3. ท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงานและหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน					
<b>พนักงานได้รับความเท่าเทียมกัน</b>					
1. ท่านได้รับสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ ภายในองค์กร					
2. องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นและนำไปปฏิบัติใช้ภายในองค์กร					
3. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พึงได้รับภายในองค์กร					
4. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน					
5. ผู้บังคับบัญชาไม่ตัดสินการกระทำใดๆ โดยไม่มีการสอบหาข้อเท็จจริงก่อน					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
<b>พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร</b>					
1. ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นให้กับองค์กรและถูกนำไปใช้ภายในองค์กร					
2. ผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นกับท่านอยู่เสมอ					
3. องค์กรเสนอโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถให้ท่าน					
<b>ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้</b>					
1. ท่านภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่บริษัทแห่งนี้					
2. ท่านเชื่อใจไว้วางใจในการเป็นผู้นำของผู้บริหาร					
3. ท่านเห็นว่าองค์กรของท่านมีเป้าหมาย/ กลยุทธ์ และแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
4. ท่านเชื่อว่าเป้าหมายและนโยบายของสำนักงานมีความสอดคล้องกัน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	ธนพนธ์ กอบแก้ว
อีเมล	tanapon.kobk@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขา การจัดการธุรกิจสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์ทำงาน	( 2557 – 2558 ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สาขา ตลาดนาเกลือซอย ( 2558 – 2563 ) Authorization บริษัท อยุรยา แคปิตอล เซอร์วิสเชส (AYCAP)



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์

วันที่ 5 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ธนพนธ์ กอบแก้ว.....อยู่บ้านเลขที่ 2222/9  
ซอย เทพารักษ์ 86 ถนน เทพารักษ์ ตำบล/แขวง เทพารักษ์  
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10270  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7620200704

ระดับปริญญาตรี  โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา..... คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์หัวข้อ.....

อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร

ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับ

ผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
ทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยตลอดแล้ว  
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ ..... **ธนพนธ์ กอบแก้ว** ..... ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

( **นาย ธนพนธ์ กอบแก้ว** )

ลงชื่อ ..... [Redacted] ..... ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.อัญธิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ ..... [Redacted] ..... พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ ..... [Redacted] ..... พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย