



ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงาน
ใหญ่



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE CAUSAL FACTORS INFLUENCING INTENTION TO STAY OF BANGKOK
BANK EMPLOYEES IN HEAD OFFICE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน
	ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่
โดย	นางสาวดลพร ธีระวงศ์สกุล
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คุณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผู้รักษาการแทน)
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นิรดีศัย)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพล เปรมทองสุข)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. มรกต กำแพงเพชร)



621220028 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์กร, ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ความตั้งใจคงอยู่

นางสาว ดลพร ธีระวงศ์สกุล: ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร. วงศ์รัตดา วีระ
ไพบูลย์

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นของบรรยากาศองค์กร ความ
พึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ 2) บรรยากาศองค์กร และความ
พึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปร
ส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ และ 4) ความผูกพันต่อองค์กรใน
ฐานะตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ งานวิจัยนี้
เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่
จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
การวิเคราะห์เส้นทาง และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับ
ความคิดเห็นของบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความ
ตั้งใจคงอยู่ อยู่ในระดับมาก 2) บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร ($\beta = 0.65$)
และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร ($\beta = 0.71$) 3) ความผูกพันต่อ
องค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ ($\beta = 0.61$) และ 4) ความ
ผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ ($\beta =$
0.72) และผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างมีค่าผลของโมเดลที่เหมาะสม ซึ่งเป็นข้อมูลเชิง
ประจักษ์ คือ CMIN/df = 1.82, GFI = 0.92, CFI = 0.92, NFI=0.95, RMSEA = 0.07 ประโยชน์ที่
ได้รับจากผลการวิจัยนี้ทางผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในอนาคต เพื่อ
สร้างบรรยากาศในองค์กร ความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงาน ซึ่งเป็นการธำรงรักษา
พนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

621220028 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Organizational Climate, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Intention to Stay

MISS DONLAPHON TEERAWONGSAKUL : THE CAUSAL FACTORS INFLUENCING INTENTION TO STAY OF BANGKOK BANK EMPLOYEES IN HEAD OFFICE
THESIS ADVISOR : WONGLADDA WEERAPAIBOON

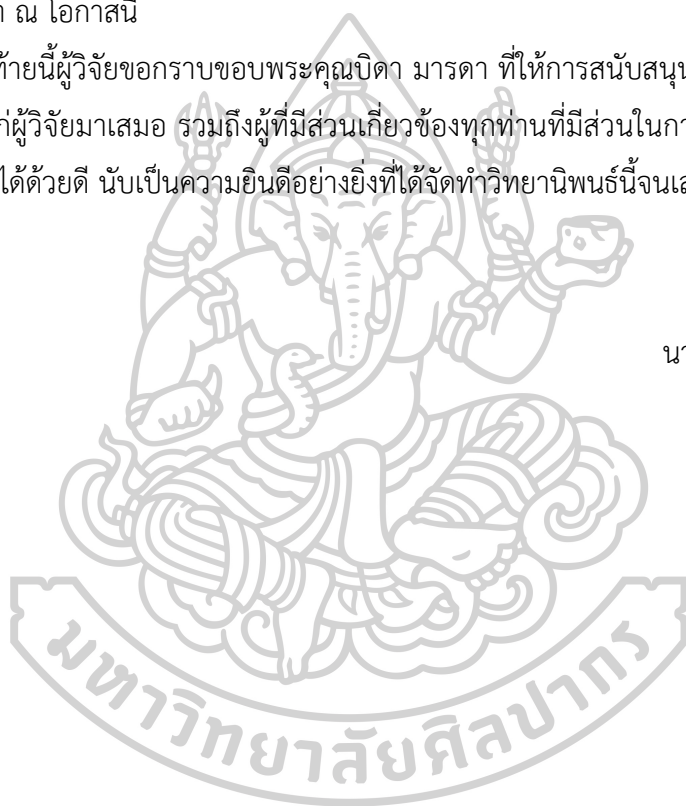
This research paper aimed to study 1) the agreement level of organizational climate, job satisfaction, organizational commitment and intention to stay; 2) the effect of organizational climate and job satisfaction on intention to stay; 3) organizational commitment as a mediator variable between the relationship of organizational climate and intention to stay and 4) organizational commitment as a mediator variable between the relationship of job satisfaction and intention to stay. This research was quantitative research and the research tool was questionnaire. The sample was 400 Bangkok Bank employees in Head Office. The research tools were questionnaire and the data were analyzed using descriptive analysis, path analysis and Structural Equation Model (SEM). The research results were found as follows; 1) the agreement of organizational climate, job satisfaction, organizational commitment and intention to stay were high level; 2) organizational climate had a positive effect on intention to stay ($\beta = 0.65$) and job satisfaction had a positive effect on intention to stay ($\beta = 0.7$); 3) organizational commitment as a mediator variable the relationship between organizational climate and intention to stay ($\beta = 0.61$) and 4) organizational commitment as a mediator variable the relationship between job satisfaction and intention to stay ($\beta = 0.72$). The result of the Structural Equation Model indicated that the model fit to the empirical data by the indicators of CMIN/df = 1.82, GFI = 0.92, CFI = 0.92, NFI=0.95, RMSEA = 0.07. The implication of this study will be the future direction for the human resource manager to build the organizational climate, organizational commitment and job satisfaction for retaining employees in organization.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษาตลอดจนแนะนำแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข วิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องและสำเร็จไปได้ด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข และ อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร ที่กรุณาให้คำแนะนำแนวทางอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการทำ วิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยมาเสมอ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนในการทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นับเป็นความยินดีอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาว ดลพร ธีระวงศ์สกุล



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ที่มาและความสำคัญ.....	1
2. วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	3
3. ขอบเขตงานวิจัย.....	4
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
5. คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	6
1. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate).....	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction).....	11
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment).....	16
4. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ (Intention to Stay).....	21
5. ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำกัด (มหาชน).....	25
6. การพัฒนาสมมติฐาน.....	27
7. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32

1. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	32
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3. การประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	34
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
2. ผลการศึกษาระดับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่.....	45
3. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงาน ใหญ่.....	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย	63
1. สรุปผลการวิจัย	63
2. อภิปรายผล	67
3. ประโยชน์ด้านวิชาการและด้านการบริหาร	71
4. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	71
รายการอ้างอิง	73
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	80
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Objective Congruence)	84
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....	88
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	94
ประวัติผู้เขียน.....	102

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	35
ตารางที่ 2 แผนการดำเนินการวิจัย.....	36
ตารางที่ 3 ค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	39
ตารางที่ 4 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม n = 400.....	43
ตารางที่ 5 ระดับบรรยากาศองค์กร.....	46
ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน.....	47
ตารางที่ 7 ระดับความผูกพันต่อองค์กร.....	48
ตารางที่ 8 ระดับความตั้งใจคงอยู่.....	49
ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าความเบ้และค่าความโด่ง.....	51
ตารางที่ 10 ค่าสถิติทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรบรรยากาศองค์กร.....	53
ตารางที่ 11 ค่าสถิติทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน.....	54
ตารางที่ 12 ค่าสถิติทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร.....	56
ตารางที่ 13 ค่าสถิติทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความตั้งใจคงอยู่.....	58
ตารางที่ 14 ผลการทดสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์.....	60
ตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐานทางตรง.....	60
ตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐานทางอ้อม.....	61

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร	20
ภาพที่ 2 สมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่.....	28
ภาพที่ 3 สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่.....	29
ภาพที่ 4 สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่	30
ภาพที่ 5 สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่.....	31
ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model).....	31
ภาพที่ 7 องค์ประกอบเชิงยืนยันยันของตัวแปรบรรยากาศองค์กร.....	52
ภาพที่ 8 องค์ประกอบเชิงยืนยันยันของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน	54
ภาพที่ 9 องค์ประกอบเชิงยืนยันยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร.....	55
ภาพที่ 10 องค์ประกอบเชิงยืนยันยันของตัวแปรความตั้งใจคงอยู่	57
ภาพที่ 11 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของของความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสำนักงานใหญ่	59

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญ

ในสภาพเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน องค์กรเอกชนต่างอยู่ในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง หลายองค์กรหันมาพัฒนาเทคโนโลยี เทคนิคทางการตลาดเพื่อดึงดูดลูกค้า เพื่อให้องค์กรอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันเช่นนี้ แต่ไม่ว่าองค์กรจะลงทุนกับเทคโนโลยีและส่วนอื่นมากเพียงใด สิ่งสำคัญที่องค์กรจะขาดไม่ได้และมีส่วนผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำและสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจ สิ่งนั้น คือทุนมนุษย์ (Human Capital) หรือทรัพยากรบุคคล (OECD, 1996) นั่นเอง ซึ่งแน่นอนว่าทรัพยากรบุคคล นอกจากแต่ละองค์กรจะต้องการคนเก่ง มีศักยภาพ บุคลากรที่มีความสามารถพิเศษแล้ว การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) นับเป็นสิ่งท้าทายอีกประการ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์หรือการบริหารทรัพยากรบุคคล คือการรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้มีความตั้งใจอยู่ในองค์กร (Intention to Stay) ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานถือเป็นทุนอย่างหนึ่งขององค์กร ดังนั้น ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์กรจะต้องลงทุนไปกับการฝึกอบรมสวัสดิการและเวลา หากองค์กรลงทุนไปแล้วพนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือลาออกก่อนเวลาอันสมควร จะทำให้องค์กรนั้นสูญเสียงบประมาณและเวลาในการลงทุนไปกับบุคลากรคนนั้นโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งปัญหาการลาออกของพนักงานทำให้มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีหลากหลาย เช่น บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลถึงความตั้งใจอยู่ในองค์กรของบุคลากร

ทั้งนี้ในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร องค์กรจะต้องสร้างให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งเสมือนเป็นผู้ร่วมกำหนดเป้าหมายขององค์กรว่าจะขับเคลื่อนไปในทิศทางใด ในการธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด บทบาทของความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร งานที่ท้าทาย รวมไปถึงสภาพบรรยากาศของการทำงาน หากพนักงานได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง เหมาะสม จะเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า (รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์, 2550) หากพนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงานนั้น งานอาจไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และขาดประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ด้านบุคคล เช่น ประสบการณ์ เพศ อายุ เป็นต้น ด้านงาน เช่น ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน เป็นต้น และด้านการจัดการ เช่น ด้านความมั่นคง ผลประโยชน์ และเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) ซึ่งความพึงพอใจสามารถเป็นตัวชี้วัดพฤติกรรมของบุคลากร ที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากนี้องค์กรยังต้องมองหามิติอื่นๆ เพื่อดึงดูดพนักงานให้อยู่กับองค์กร ใน The CARE Model (Eric, 2003) กล่าวว่านอกจากค่าตอบแทนแล้ว บรรยากาศองค์กร (Organization Climate) ยังมีส่วนสำคัญ เพราะพนักงานให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ในองค์กร (Creative Community) บรรยากาศเปิดในการร่วมตัดสินใจ (Appreciation for all) เคารพสิทธิและเหตุผล (Respect and Reason for being) การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หากองค์กรมีสิ่งเหล่านี้จะสามารถช่วยตอบสนองและดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานขึ้น บรรยากาศองค์กร ที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญ และปัจจัยส่งเสริมต่อความผูกพันในองค์กร ดังแนวคิดที่ว่า บรรยากาศการทำงานจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร (Steers & Porter, 1979) เมื่อพนักงานทำงานแล้วมีความสุข ย่อมเกิดความรักในงานและเกิดความมุ่งมั่น ทำงานให้บรรลุเป้าหมายและพร้อมที่ผลักดันให้องค์กรเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ Lunn (1992) ได้กล่าวว่า การที่องค์กรให้ความสำคัญกับ 5 สิ่งดังต่อไปนี้ 1) วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Culture and Environment) หมายถึงการสื่อสารในองค์กรและความเข้าใจ 2) ค่าตอบแทน (Compensation) ค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผลกับงานที่ทำ 3) การฝึกอบรม (Training and Development) คือการมุ่งฝึกอบรมให้พนักงานมีศักยภาพสูงสุดในสายงานนั้น 4) บทบาทของหัวหน้า (Role of supervisor) ที่จะมีส่วนช่วยให้พนักงานพัฒนาศักยภาพไปในแนวทางที่เหมาะสม และ 5) โอกาสความก้าวหน้า (Growth Potential) คือโอกาสพัฒนาและเลื่อนตำแหน่ง สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยในการพัฒนาและทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

นอกจากนี้ยังมีข้อมูลจากงานวิจัยและวารสารทางเศรษฐกิจชั้นนำ มีส่วนสนับสนุนที่ทำให้เห็นว่าการรักษาพนักงานมีส่วนช่วยให้องค์กรธุรกิจเติบโตและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ตัวอย่างเช่นใน ปี 2016 นิตยสาร Fortune ได้จัดอันดับ Great place to work พบว่า Google คือองค์กรที่น่าทำงานด้วยที่สุดในโลก มีอัตราการลาออกอยู่เพียงร้อยละ 2.7 เท่านั้น ซึ่งมาจากการที่พนักงานมีความสุขสงาน และมีการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) ในการทำงาน ซึ่งการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) เป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร และเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ เริ่มผลักดันให้เกิดสิ่งนี้ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา

อีกเครือข่ายที่อัตราการลาออกพนักงานต่ำเช่นกัน คือ กลุ่มบริษัท Virgin ซึ่งมีนโยบายพนักงานเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน ซึ่งผู้บริหาร Richard Branson เล็งเห็นว่าหากพนักงานมีความสุข ก็จะบริการลูกค้า ได้อย่างมีความสุข ซึ่งก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อัตราการลาออกต่ำเช่นกัน (ธนัช ชูพรหมวงศ์, 2557)

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรความตั้งใจอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคาร ทั้งนี้เนื่องจากการแข่งขันในภาคสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน ธนาคารต่างๆ มีการขยายส่วนธุรกิจออกไป ไม่ว่าจะเป็น Mobile application, Crypto currency หรือแม้กระทั่งการทำธุรกรรมออนไลน์ ทำให้การดึงตัวบุคลากรไปยังสถาบันการเงินต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย

ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ในปี 2563 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 22,048 คน มีอัตราการลาออก คิดเป็นร้อยละ 8.1 ของพนักงานทั้งหมด คือจำนวน 1,796 คน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2564) ด้วยสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้อัตราการลาออกเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการดำเนินงานสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่รวมถึงการฝึกอบรมล้วนทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องพยายามธำรงรักษาบุคลากรไว้ให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจอยู่ในองค์กร ล้วนมาจากความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กร จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่” ซึ่งฝ่ายบริหารของสถาบันการเงินสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลในเชิงนโยบายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรเพื่อธำรงรักษาพนักงาน เป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร เพื่อช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เกิดความก้าวหน้าและเกิดความยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

2.2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

2.3 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรต่อความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

2.4 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

3. ขอบเขตงานวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กร รวมทั้งอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

3.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.3.1 ตัวแปรภายนอก ได้แก่ บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

3.3.2 ตัวแปรส่งผ่าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

3.3.3 ตัวแปรภายใน ได้แก่ ความตั้งใจคงอยู่ (Intention to stay)

3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2565 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 10 เดือน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ทั้งในด้านวิชาการและการบริหาร สามารถใช้ข้อมูลความรู้ที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับมีดังนี้

4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

4.1.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งทดสอบบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร โดยผลการศึกษาจะสามารถช่วยเพิ่มเติมแนวคิดในเรื่องการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

4.2.1 ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เพิ่มแนวโน้มความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน และลดปัญหาอัตราการลาออก

4.2.2 ผลการศึกษาี้สามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายด้านการทำงาน จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วม นำไปสู่การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีขึ้น

5. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

บรรยากาศองค์กร หมายถึง ความรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของสมาชิกในองค์กรด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ และด้านการจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรรู้สึกมีความสุขและมีคุณค่าต่องานที่ทำ จากปัจจัยหลากหลาย 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ซึ่งเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและการเติบโตขององค์กร ตลอดจนทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถ มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไปได้ ถ้าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงก็จะทำให้องค์กรก้าวต่อไปข้างหน้าและประสบความสำเร็จต่อไปในอนาคต

ความตั้งใจคงอยู่ หมายถึง การที่พนักงานต้องการอยู่ในองค์กรเดิม โดยไม่คิดที่จะลาออกจากงานที่ตนเองทำ และวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุด

องค์กร หมายถึง บมจ.ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)
4. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ (Intention to Stay)
5. ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำกัด (มหาชน)
6. การพัฒนาสมมติฐาน
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)

1.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร เป็นเรื่องของการรับรู้ของสมาชิกที่มีต่อองค์กรของตน เช่น การรับรู้ด้านผลตอบแทน ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยบรรยากาศขององค์กรยังสามารถอธิบายไปถึงลักษณะการทำงานของสมาชิกขององค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเสนอความหมายของบรรยากาศองค์กรดังต่อไปนี้

บุณฑริกา แจ้งเจริญกิจ (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าเป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ สามารถที่จะรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรเหล่านี้ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรด้วย นอกจากนี้แล้ว บรรยากาศองค์กรยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรซึ่งลักษณะเฉพาะต่างๆ เหล่านี้ก็จะจะเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละองค์กรนั้นมีความแตกต่างกันออกไป โดยทางตันหยง ซุนศิริทรัพย์ (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าเป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นมาเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างกันของแต่ละองค์กร สมาชิกขององค์กรเกิดการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

กุลิศรา ภาณุชไพศาล (2557) ได้กล่าวถึงความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าเป็น ลักษณะขององค์ประกอบต่างๆ ภายในองค์กรที่แวดล้อมตัวผู้ปฏิบัติงานและก่อให้เกิดการรับรู้ ทางตรงและทางอ้อม เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันจะมีผลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศองค์กรนี้จะทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างกับอีกองค์กรหนึ่ง ทั้งนี้บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคลากรและมีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร โดยการรับรู้ของบุคลากรแต่ละคนนั้นไม่อาจเท่ากัน และเป็นภาพที่ไม่แท้จริงขององค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติและการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล (ดวงกมล เนตรสวัสดิ์, 2557)

สรียา บุญธรรม (2558) ได้กล่าวถึงความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าเป็น การรับรู้ขององค์ประกอบหรือสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายในที่ทำงานของพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กร ทั้งด้านกายภาพและจิตใจ อันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ ความนึกคิด และสามารถสะท้อนถึงคุณภาพในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ คุณลักษณะของสิ่งแวดล้อมในการทำงานขององค์กรหนึ่งที่แตกต่างกันไปจากองค์กรอื่น บุคลากรจะมีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม

Alavi and Jahandari (2005) ได้กล่าวถึงความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าเป็น องค์ประกอบที่ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่พนักงานแต่ละคนสามารถสังเกตเห็นได้ โดยลักษณะเหล่านี้จะคงอยู่ในช่วงระยะเวลาที่ยาวนาน และสามารถทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากองค์กรอื่นๆ และยังมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ วิธีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นของพนักงาน รวมไปถึงการที่พนักงานปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นทั้งในและนอกองค์กร และบรรยากาศองค์กรถือว่าเป็นตัวชี้วัดการรับรู้ของบุคคลและความรู้สึกต่อองค์กร ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบของวัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์กร โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี (Vanaki & Vagharseyyedin, 2009) โดยบรรยากาศองค์กรยังถือว่าเป็นการรับรู้โดยสมาชิกขององค์กรเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสมาชิกสามารถแยกแยะระหว่างวัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กรได้ (Aube, Brunelle, & Rousseau, 2014)

จากความหมายของบรรยากาศองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่บุคคลได้ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันออกไป โดยพนักงานในองค์กรจะเกิดการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในองค์กรที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรม และสะท้อนประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

1.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

ลัดดา พัทธวิภาส (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าเป็น การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความรู้สึกของสมาชิกในองค์กร ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน

2. ด้านการปฏิบัติงาน (Job Performance) การที่แต่ละองค์กรมีบรรยากาศการทำงานที่แตกต่างกัน หากองค์กรที่มีบรรยากาศที่ดี พนักงานรู้สึกเครียด ผลการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปในเชิงลบในทางตรงกันข้าม บรรยากาศองค์กรที่มีความสุข ให้ความสำคัญกับพนักงาน มักนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

3. ด้านระดับการจูงใจ (Motivation Level) บรรยากาศการทำงานที่ดี มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตันหยง ชุนศิริทรัพย์ (2556) ได้กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์กรไว้ว่า บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กรทุกระดับ ตั้งแต่ระดับลูกจ้าง พนักงาน ไปจนถึงหัวหน้างาน และมีความสำคัญต่อการบริหารงานด้วย เพราะบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้นหากจะวิเคราะห์ว่าองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณาถึงบรรยากาศขององค์กรด้วย โดยบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรทุกระดับ เนื่องจากบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของสมาชิก หากสมาชิกในองค์กรมีความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์กรแล้วก็จะมีความพึงพอใจในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (สรียา บุญธรรม, 2558)

HR Insights Blog (2014) ได้กล่าวถึงความหมายของบรรยากาศองค์กรว่าเป็น บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องหนึ่งที่ฝ่ายบุคคลให้ความสำคัญ เพราะเป็นตัวบ่งบอกถึงความสำเร็จขององค์กรได้ ซึ่งวัดได้จากยอดขาย ผลกำไร ประสิทธิภาพของงาน และการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ทั้งนี้บรรยากาศองค์กรก็คือ การรับรู้โครงสร้างและสภาพแวดล้อมองค์กรที่ประกอบไปด้วยหลากหลายมิติ ซึ่งสภาพแวดล้อมนี้กำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร และสามารถทำนายความสำเร็จขององค์กรได้ (Javed, Amjad, Faqeer-Ul-Ummi, & Bukhari, 2014)

จากความสำคัญของบรรยากาศองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร คือ ความรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมทุกสิ่งภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในด้านการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจและด้านการจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง

1.3 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

Litwin and Stringer (1968) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง (Structure) คือการกำหนดโครงสร้างที่จะนำไปใช้กับงานโดยหัวหน้างานหรือองค์กรต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน
2. ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) คือความรู้สึกของพนักงานแต่ละบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่องานและองค์กร
3. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) คือการสนับสนุนขององค์กรที่ช่วยลดความกังวลเกี่ยวกับงาน ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร
4. ด้านการให้รางวัล (Reward) คือการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยจะช่วยกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จ
5. ด้านความขัดแย้ง (Conflict) คือการที่หัวหน้างานและพนักงานเกิดความคิดเห็นที่ต่างกักัน แต่องค์กรสามารถจัดการความขัดแย้งนั้นได้
6. ด้านผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance and Expectation) คือการให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานและมีการวัดผลที่ชัดเจน
7. ด้านความภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) คือการรับรู้ถึงความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของพนักงานในองค์กร
8. ด้านการรับความเสี่ยง (Risk Taking) คือการที่พนักงานยอมรับความเสี่ยงและได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเมื่อต้องเผชิญกับความเสี่ยง

Stringer (2002) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง หน่วยงานมีโครงสร้างที่ดี มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน
2. มาตรฐาน (Standard) หมายถึง บุคคลหาทางปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มระดับความภาคภูมิใจต่อการทำงานมาตรฐานการสูง
3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายของตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน
4. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อคำติชมและผลรางวัล เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี
5. การสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

1.4 รูปแบบของบรรยากาศองค์กร

Halpin and Croft (1963) ได้อธิบายถึงรูปแบบของบรรยากาศองค์กร แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

1. Opened Climate เป็นรูปแบบบรรยากาศแบบเปิด หัวหน้างานจะคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือพนักงาน ไม่มุ่งเน้นผลงานมากเกินไปแต่เน้นสร้างภาวะความเป็นผู้นำในองค์กร

2. Paternal Climate เป็นรูปแบบบรรยากาศแบบรวมอำนาจ หัวหน้างานมีอำนาจ วางกฎเกณฑ์ต่างๆ ขอบออกคำสั่ง ส่งผลให้เกิดความห่างเหินระหว่างกัน พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3. Familiar Climate เป็นรูปแบบบรรยากาศแบบสนิทสนม ความสัมพันธ์ในองค์กรเป็นกันเอง แต่สมาชิกให้ความร่วมมือในการทำงานน้อย เพราะขาดแรงกระตุ้น

4. Autonomous Climate เป็นรูปแบบบรรยากาศแบบอิสระ องค์กรจะเน้นการทำงานแบบอิสระ การทำงานตามความสามารถโดยมีหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือในระดับปานกลาง

5. Controlled Climate เป็นรูปแบบบรรยากาศแบบควบคุม พนักงานจะต้องทำงานอย่างจริงจัง หัวหน้างานเป็นคนวางแผนงานต่างๆ เพียงผู้เดียว มีการควบคุมอย่างใกล้ชิดและให้ความสำคัญกับผลงาน

6. Closed Climate เป็นรูปแบบบรรยากาศแบบปิด หัวหน้างานขาดความสามารถในการควบคุมสมาชิก ไม่มีความคล่องตัวในการทำงาน

Brown and Moberg (1980) ได้อธิบายถึงรูปแบบของบรรยากาศองค์กร แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบเน้นการใช้อำนาจ เป็นรูปแบบที่มีโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัด หัวหน้ามีอำนาจเด็ดขาด และมีการแข่งขันกันระหว่างพนักงานเพื่อความก้าวหน้าในระดับสูง

2. รูปแบบเน้นการทำหน้าที่ตามบทบาท เป็นรูปแบบที่เน้นกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด การแข่งขันและความขัดแย้งต่างๆ อยู่ภายในการควบคุมของกฎเกณฑ์

3. รูปแบบเน้นการทำงานตัดสินใจหรือประเมินจากผลการปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมายองค์กรหรือไม่ หากขาดทักษะที่องค์กรต้องการก็จะหาคนใหม่มาแทนที่ทันที

4. รูปแบบเน้นความสำคัญของคน ตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน

1.5 ผลลัพธ์ของบรรยากาศองค์กร

ขณะที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์กรรับรู้ได้ถึงบรรยากาศองค์กรที่ดี ผลต่อองค์กรและพนักงานในองค์กร เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร เป็นต้น มีงานวิจัยเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือผลกระทบที่ได้รับจากบรรยากาศขององค์กร ดังนี้

ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559) ทำการศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในโรงเรียน ของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขตที่ 8 โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของครู และศึกษาบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า (1) โดยรวมบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้าน 3 ด้านแรก คือ ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในต่อองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านการสนับสนุน (2) คุณภาพชีวิตการทำงานของครูอยู่ในระดับมากโดยรวมและรายด้าน 3 ด้านแรก คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการ และ (3) โดยภาพรวมบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครู

มะลิวรรณ อรรคเศรฐ์ และ สายตา บุญโถม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ การวิจัยศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและศึกษาผลกระทบของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรให้ความสำคัญด้านโครงสร้างองค์กรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานตามลำดับ และมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจัดการความขัดแย้ง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ปริญญา สัตยธรรม (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าคือ ความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานเมื่อบุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ ย่อมก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และทำงานอย่าง

เต็มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการทำงานก็คือ อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจึงควรติดตาม เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นตอบสนองต่อบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กรได้ (สุรเชษฐ์ ผการัตน์สกุล, 2552)

ละไพโร โอวาททัศนีย์ (2557) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานก็คือ อารมณ์ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานได้รับการตอบสนองด้านร่างกายและจิตใจ ตามที่มีความต้องการ โดยความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมและเวลา ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม อาจจะเป็นผลเชิงบวกหรือลบ โดยสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงโอกาสในการก้าวหน้า (กันติทัต โกมลเสนาะ, 2562) และสามารถส่งผลต่อความสำเร็จของงานอีกด้วย (เจนจิราพร รอนไพริน, 2558)

Imran, Majeed, and Ayub (2015) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานก็คือ สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคลากรได้รับผลตอบแทนที่ดี โอกาสในการก้าวหน้า ความยุติธรรมขององค์กร ฯลฯ เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจจะแสดงทัศนคติที่ดีส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรไม่พึงพอใจ ผลลัพธ์ที่ได้ก็ลดลงและเริ่มแสดงพฤติกรรมเชิงลบ ซึ่งส่งผลเสียต่อองค์กร ทั้งนี้ สิ่งสำคัญที่ทำให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร บุคลากรรู้สึกถึงความยุติธรรมในสภาพแวดล้อมที่ทำงานอยู่และรู้สึกว่างานนั้นทำให้พวกเขา รู้สึกมีคุณค่า ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน (Bakotic & Danica, 2016)

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติ คือ การที่บุคลากรรู้สึกมีความสุขต่องานที่ทำ ด้วยปัจจัยหลากหลายด้าน เช่น ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทน และโอกาสในการก้าวหน้า เป็นต้น ซึ่งเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล
 - 1.1 ประสบการณ์
 - 1.2 เพศ
 - 1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ

- 1.4 อายุ
- 1.5 เวลาในการทำงาน
- 1.6 เซอร์วิสเซียม
- 1.7 การศึกษา
- 1.8 บุคลิกภาพ
- 1.9 ระดับเงินเดือน
- 1.10 แรงจูงใจ
- 1.11 ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน
 - 2.1 ลักษณะงาน
 - 2.2 ทักษะในการทำงาน
 - 2.3 ฐานะทางวิชาชีพ
 - 2.4 ขนาดของหน่วยงาน
 - 2.5 การเดินทางจากบ้านและที่ทำงาน
 - 2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.7 โครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ
 - 3.1 ความมั่นคงในการทำงาน
 - 3.2 รายรับ
 - 3.3 ผลประโยชน์
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้า
 - 3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่
 - 3.6 สภาพการทำงาน
 - 3.7 เพื่อนร่วมงาน
 - 3.8 ความรับผิดชอบงาน
 - 3.9 การนิเทศงาน
 - 3.10 การสื่อสาร
 - 3.11 ความศรัทธา
 - 3.12 ความเข้าใจกัน

เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทน
2. หัวหน้างาน
3. เพื่อนร่วมงาน
4. สภาพการทำงาน
5. งาน
6. โอกาสในความก้าวหน้า

Dugguh, Stephen, and Dennis (2014) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม
 - 1.1 การสื่อสาร เพราะการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงาน ควรกระชับ เพียงพอ เฉพาะเจาะจง และไม่ซับซ้อน หากการสื่อสารไม่ชัดเจน พนักงานก็จะทำงานได้ไม่เต็ม ประสิทธิภาพ หรือผลงานด้อยกว่าความสามารถที่แท้จริง พนักงานจะไม่เกิดความสุขและส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับต่ำ
 - 1.2 หัวหน้างาน พฤติกรรมเชิงบวกของหัวหน้างาน การยกย่อง ชมเชยในผลงาน และพนักงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับสูง
 - 1.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจเป็นไปในเชิงบวก เมื่อพนักงานได้รับค่าตอบแทน ความยุติธรรม รวมถึงรับรู้สถานการณ์ทางการเงินที่ดีขององค์กร
2. ด้านบุคลิกภาพ บุคคลที่เกิดความเครียด สุขภาพจิตแย่ รู้สึกแปลกแยก บุคลิกของโรคประสาทนั้นมักจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคประสาทได้
3. ด้านจิตวิทยา การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และคนในสังคม บ่งบอกถึงการมีทัศนคติที่ดีของบุคคลนั้น มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเชิงบวก

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความสำคัญ หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานหรือมีสิ่งจูงใจที่ตรงตามความต้องการ จะกระตุ้นให้บุคคลนั้นทำงานเต็มศักยภาพ ทุ่มเทให้กับองค์กร การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งทาง สมบูรณ์ พรธนาภพ (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมของบุคลากร ดังนี้

1. ความสามัคคี
2. เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
3. ความเอาใจใส่ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
4. ไม่ขาดงานหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. รับอาสาเพื่อปฏิบัติงานส่วนรวม
6. ความพร้อมในการหาแนวทางแก้ปัญหาต่างๆ

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร เนื่องจากบุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพได้นั้นต้องอาศัยความรู้สึภายในตัวตน เช่น ความรู้สึมีส่วนร่วมกับองค์กร การทำงานอย่างอาสาและหาแนวทางแก้ไขปัญหอย่างสม่าเสมอ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน

2.4 ผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อพนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลในเชิงบวกต่อองค์กรและตัวพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งมิงงานวิจัยของนักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด สาขาธัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการศึกษา เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ เงินเดือน อายุตัว และอายุงาน หากจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนี้ส่งผลต่อความพึงพอใจ (2) สำหรับภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าในอาชีพ โดยหากวิเคราะห์ภาพรวมพบว่าอยู่ระดับมาก

ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับความพึงพอใจของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า (1) เงินเดือนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากที่สุด ต่อมา คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะของงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลรองลงมา (2) อายุตัว

ระดับรายได้ สถานภาพ ระยะเวลาทำงาน และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากเพศ ถึงแม้จะแตกต่างกันแต่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1979) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า การที่บุคคลรู้สึกยึดมั่นในองค์กรของตนเอง เข้าใจเป้าหมายองค์กร มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานในองค์กร และตั้งใจอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นจิตวิทยาที่ระบุความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ส่งผลระบุว่าพนักงานจะคงอยู่ในองค์กรหรือไม่ ทางปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์ (2564) ได้กล่าวเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็นพลังและความรู้สึกเชิงบวกที่ส่งผลต่อภาวะจิตใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่คงอยู่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่กะทันหัน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนประกอบหลักและมีส่วนร่วมของงานที่ทำอยู่ มีความรู้สึกอยากทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานโดยไม่รู้ตัว และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานและแสดงออกผ่านพฤติกรรมในการทำงาน

Schaufeli, Bakker, and Salanova (2006) ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ภาวะทางจิตใจของบุคคลซึ่งคงอยู่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ หรือเกิดขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงชั่วคราวเท่านั้น บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความขยันมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และมองว่างานเป็นสิ่งที่ท้าทาย มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานและรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร ยอมรับและทำตามเป้าหมายองค์กร หรือ หมายถึง ทัศนคติที่สะท้อนถึงความภักดีของพนักงานต่อองค์กร ทำงานเต็มประสิทธิภาพให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลถึงความสำเร็จก้าวหน้าต่อองค์กร (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007)

จากความหมายของความผูกพันในองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและการเติบโตขององค์กร ตลอดจนทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถ มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้ตลอดไป และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้ ถ้าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงก็จะทำให้องค์กรก้าวหน้าต่อไปข้างหน้าและประสบความสำเร็จต่อไปในอนาคต

3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กรซึ่งการเชื่อมโยงนี้สามารถแสดงออกได้ทางพฤติกรรมและความรู้สึก ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญที่จะช่วยสะท้อนผลลัพธ์ที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กร ถึงแม้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง ความผูกพันจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความมีประสิทธิภาพของการทำงานด้วย (Steers, 1977) ทั้งนี้ ทาง ปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์ (2564) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันในองค์กรจะช่วยสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงานขององค์กรและบุคคลได้เช่นกัน

3.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์ (2564) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบกายภาพ หมายถึง ความผูกพันในการทำงานที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมโยงกับงาน ไม่ว่าจะเป็บบทบาทหน้าที่ของตนในงานนั้นๆ หรือผลประโยชน์ที่บุคคลได้รับจากการทำงานนั้น
2. องค์ประกอบจิตใจ หมายถึง ความผูกพันในการทำงานที่บุคคลรับรู้ด้วยตนเองว่ามีใจอยากจะทำงานนั้นโดยไม่ฝืนความรู้สึก
3. องค์ประกอบสภาพแวดล้อม หมายถึง ความผูกพันในการทำงานที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงครอบครัว และคู่ครอง ที่สร้างความผูกพันในการทำงาน

Kanter (1968) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันแบบคงอยู่เสมอ (Continuance Commitment) คือ การที่บุคคลได้เสียสละ ให้กับองค์กรจนมีความคิดว่าเป็นการยากที่จะละทิ้งองค์กรไปได้
2. ความผูกพันแบบติดยึด (Cohesion Commitment) คือ ความผูกพันที่ทำให้บุคคลติดยึดกับองค์กรโดยการใช้เทคนิค เช่น การสร้างเกียรติภูมิเพื่อให้บุคคลยึดติดกับสิ่งนั้นๆ เช่น เครื่องแบบ เหรียญตรา ฯลฯ
3. ความผูกพันแบบควบคุม (Control Commitment) คือ ความผูกพันที่บุคคลถูกทำให้ยึดติดกับวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งจะเป็นกรอบบังคับให้พฤติกรรมส่วนบุคคลเป็นไปตามที่องค์กรต้องการ

Greenberg and Baron (2008) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง การที่พนักงานต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร มีความเชื่อว่าการลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กร หากอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน
2. ด้านความรู้สึก หมายถึง การที่พนักงานต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร คนที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกมาก จะเป็นผู้ที่มีความเห็นพ้องกับสิ่งที่องค์กรกำลังทำงานอยู่และเต็มใจช่วยเหลือ
3. ด้านบรรทัดฐาน หมายถึง การที่พนักงานต้องการทำงานกับองค์กร อันเนื่องมาจากแรงกดดันจากคนอื่น คนที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานมากจะไม่อยากทำให้นายจ้างผิดหวังและกังวลว่าเพื่อนร่วมงานอาจคิดกับตนเองไม่ดี

Van der Werf (2018) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านทัศนคติ เป็นความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประกอบด้วย (1) ความเชื่อมั่นและยอมรับค่านิยมขององค์กร หากเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกัน บุคลากรมองเห็นถึงโอกาสในการประสบความสำเร็จ ก็จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ (2) ความพยายาม ที่แสดงออกอย่างเต็มที่ต่อการทำงานเพื่อองค์กร นำไปองค์กรไปสู่ผลสำเร็จได้ (3) ความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกองค์กร คงไว้ซึ่งสภาพภาพสมาชิก และตั้งใจแน่วแน่ในการทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป ไม่ว่าจะเกิดวิกฤตใด
2. ด้านพฤติกรรม แสดงออกในเรื่องของการพยายามรักษาสภาพพนักงานไว้ ไม่มีการโยกย้ายสมาชิกจะเปรียบเทียบกับผลต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปหากลาออก
3. ด้านความถูกต้องทางสังคม บุคคลจะรู้สึกว่ามีเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วจะต้องจงรักภักดีและมุ่งมั่นต่อองค์กรคือหน้าที่ที่ถูกต้องเหมาะสม

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. Personal Characteristics คือลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุของบุคคล ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ความต้องการความสำเร็จ
2. Job Characteristic คือลักษณะของงาน เช่น ความเป็นอิสระ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน

3. Job Experience คือประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างทำงาน เช่น ความรู้สึกของบุคลากรแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร

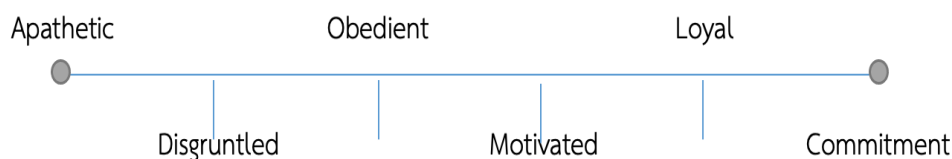
Burke (2003) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย ดังนี้

1. Company คือองค์กรต้องสวัสดิการที่ดีและจ่ายค่าตอบแทนได้เหมาะสม
2. Manager คือผู้บริหารให้การสนับสนุนและยุติธรรม
3. Work Group คือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดี ให้ความช่วยเหลือกัน
4. Job คือต้องมีการประเมินผลงานที่ชัดเจนและลักษณะงานนั้นท้าทาย
5. Career คือความก้าวหน้าในสายงาน มีโอกาสในความก้าวหน้า
6. Customer คือลูกค้าที่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ

Bhat (2019) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การสร้างทีมที่แข็งแกร่ง ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะบุคลากรแต่ละคนนั้นย่อมแตกต่างกัน การสร้างทีมเพื่อให้บุคลากรมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน เพิ่มสร้างความสามัคคีในการทำงาน
2. จริยธรรมในการทำงาน มีบทบาทสำคัญต่อความผูกพันในองค์กร บุคลากรรับรู้ได้ถึงความยุติธรรม จรรยาบรรณในการทำงาน สร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรในการทำงานเพื่อความก้าวหน้า
3. การสื่อสารวิสัยทัศน์องค์กรที่ชัดเจนให้กับบุคลากร เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงเป้าหมายและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มักมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป
4. ส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิดกว้าง สร้างแรงจูงใจในการทำงานและแผนงานต่างๆ
5. การมอบหมายงาน สร้างแรงบันดาลใจในหมู่พนักงานผ่านความรับผิดชอบที่สูงขึ้น พนักงานรู้สึกมีคุณค่า และทุ่มเทให้กับการทำงาน

3.5 การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 1 การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร

แหล่งที่มา: Sonnenberg (1991)

ความผูกพันระดับต่ำสุด (Apathetic) พนักงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะการขาดการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่สนใจต่อการมาทำงาน หรือทำงานโดยไม่ตั้งใจ ไม่แนะนำหรือเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ ขององค์กร

ความผูกพันแบบไม่พอใจต่อองค์กร (Disgruntled) พนักงานจะแสดงออกว่ารู้สึกไม่พอใจ เนื่องจากพนักงานไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ความหวัง จะแสดงออกด้วยการบ่นรำคาญเมื่อได้ทำงาน หรือได้รับมอบหมายงานให้ทำ

ความผูกพันที่พนักงานเชื่อฟังต่อคำสั่ง (Obedient) พนักงานมีความรู้สึกเกรงกลัว แต่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น พนักงานไม่มีความตั้งใจที่จะทำงาน เพียงแต่รับคำสั่งจากหัวหน้าเท่านั้น โดยไม่ค่อยสนใจว่าองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่

ความผูกพันที่พนักงานได้รับการจูงใจ (Motivated) องค์กรมุ่งจะจัดการให้พนักงานมีความพอใจและมีความสุขในสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ก็ยังเป็นความรู้สึกเพียงชั่วคราว ที่ระดับนี้จะมุ่งเน้นไปที่การสนใจต่อความสำเร็จด้านบุคคลมากกว่าความสำเร็จขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง (Loyal) พนักงานจะรู้สึกมีความสุขในการทำงาน และเชื่อมั่นในคุณค่าของการทำงาน รวมถึงเชื่อว่าจะได้รับการยอมรับและได้รางวัลอย่างยุติธรรม แต่อย่างไรก็ตามความผูกพันในระดับนี้ก็ไม่ได้รวมถึงการคิดสร้างสรรค์ ความคิดที่มีอิสระ ความรู้สึกมีส่วนร่วม

ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงสุด (Committed) ความรู้สึกผูกพันในระดับลึกต่อองค์กร พนักงานเข้าใจถึงคุณค่าของตนเองและองค์กร มั่นคงต่อองค์กรเพื่อการพัฒนาและเติบโต ซึ่งในระดับนี้จะรวมถึงความท้าทาย หลงใหลและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน

3.6 ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร

นูริมัน ดอเลาะ and อนิวัช แก้วจางค์และอรจันท์ ศิริโชติ (2556) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการศึกษาว่าบุคลากรมีระดับความผูกพันเป็นอย่างไรต่อองค์กร ทั้งการ

เปรียบเทียบจากข้อมูลส่วนตัวที่แตกต่างกัน และศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบผลการศึกษาว่า ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัดและความแตกต่างระหว่างการรับรู้บรรยากาศของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย และ ประสพชัย พสุนนท์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่าอยู่ในระดับใดของกลุ่มครูในโรงเรียน อีกทั้งยังมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง พบผลการศึกษาว่า การทำหายของงาน โอกาสก้าวหน้า การตอบสนองจากองค์กร ระดับความยากง่ายของงาน และความเป็นส่วนหนึ่งและสำคัญของพนักงานในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขและความผูกพันในการทำงานของพรตดี ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การวิจัยศึกษาความผูกพันในการทำงานของพรตดี ผลการศึกษาพบว่า (1) ประเด็นด้านความกระตือรือร้น 2 แนวทาง คือ ความกระตือรือร้นในงานโดยการมุ่งแก้ไข ปัญหา และความกระตือรือร้นในงานโดยการปล่อยวางปัญหา (2) ประเด็นด้านการอุทิศตนให้กับงาน ภาพรวมทิศทางเดียวกัน คือ การอุทิศตนให้กับงานอย่างภาคภูมิใจ ประกอบด้วย การงานสร้างตัวเรา การให้คุณค่ากับงาน การไม่บั่นทอนตัวเอง ความภูมิใจในตัวเอง ความภูมิใจกับสิ่งที่สร้าง การไม่รู้สึกรำคาญกับตัวเอง การไม่ลดทอนคุณค่าตัวเอง และความสำเร็จตามความต้องการ (3) ประเด็นด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต 3 แนวทาง คือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานจากการบรรลุเป้าหมาย ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานจากคำชื่นชม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานจากเพื่อนร่วมงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ (Intention to Stay)

4.1 ความหมายของความตั้งใจคงอยู่

จุไรวรรณ บินดุเหล็ม (2562) ได้อธิบายถึงความหมายของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรไว้ว่า บุคลากรมีความต้องการและมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปให้ยาวนานที่สุดเท่าที่ทำได้ด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องการที่จะมองหาอาชีพอื่นหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงานในอนาคต และบุคคลที่มีความตั้งใจคงอยู่ในงาน จะมีความสุขในการทำงาน มีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ ไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงาน ถึงแม้จะมีองค์กรอื่นเสนองานที่ดีกว่านี้ บุคลากรก็ไม่เปลี่ยนใจ

Kulesa (2003) ได้อธิบายถึงความหมายของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรไว้ว่า การตัดสินใจของคนเก่งที่จะทำงานอยู่กับองค์กร โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากองค์กร และคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ การธำรงรักษาคนเก่งให้คงอยู่กับองค์กรจึงนับว่าเป็นงานที่ท้าทายและมีคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งความรับผิดชอบในการบริหารจัดการคนเก่งไม่ว่าจะเป็นการดึงดูด ค้นหา พัฒนา ถือเป็นหน้าที่สำคัญของ ทุกฝ่ายที่จะต้องร่วมมือกันเพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงต้องเข้าใจถึงปัจจัยที่สิ่งจูงใจคนเก่งเหล่านี้ให้คงอยู่ กับองค์กร

Neuhausser (2002) ได้อธิบายถึงความหมายของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรไว้ว่า การที่พนักงานเกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และปรารถนาจะอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุด ทั้งนี้ การที่พนักงานปฏิบัติงานนั้นแล้ว รู้สึกมั่นคงในอาชีพ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) มีการได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทำให้เกิดความพึงพอใจและต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรนั้นให้นานที่สุด ต้องการปฏิบัติอาชีพนั้นให้คงอยู่ตลอดไป (Mathis & Jackson, 2004)

จากความหมายของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การที่พนักงานอยู่ในองค์กรเดิมได้รับการตอบสนองความต้องการ เกิดความจงรักภักดี และวางแผนที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นให้นานที่สุด โดยไม่คิดจะลาออก ซึ่งการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรถือเป็นการลดต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ ด้วยการใช้วิธีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

4.2 ความสำคัญของความตั้งใจคงอยู่

อุทัย หิรัญโต (2540) ได้อธิบายถึงความสำคัญของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรไว้ว่า

1. ทำให้องค์กรเกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน
2. เกื้อหนุนให้เกิดกฎ ระเบียบ แบบแผน ขององค์กรในกำกับพฤติกรรมของคนในองค์กร
3. ส่งเสริมให้เกิดความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะของบุคลากร
4. เกื้อหนุนและจูงใจให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์
5. ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร

นงนุช วงษ์สุวรรณ (2550) ได้อธิบายถึงความสำคัญของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรไว้ว่า การที่บุคลากรมีความตั้งใจคงอยู่ในงาน จะทำให้องค์กรไม่สูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพราะบุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและไม่คิดที่จะออกจากงาน ส่งผลให้องค์กรประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการรับบุคลากรใหม่ นอกจากนี้จะส่งผลให้องค์กรมีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรเพราะไม่มีการโยกย้ายหรือการลาออกของบุคลากรใหม่

กชกร ญัฐสุข (2556) ได้อธิบายถึงความสำคัญของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรไว้ว่า เมื่อบุคลากรคงอยู่กับองค์กร จะส่งผลทำให้องค์กรไม่สูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถไป อีกทั้งยังสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรสู่สายตาบุคคลภายนอก สะท้อนว่าองค์กรมองมนุษย์เป็นบุคคลที่ควรดูแลเอาใจใส่ ทะนุถนอม ไม่ใช่มุ่งแต่ใช้งานและที่สำคัญส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติ เพราะผู้ปฏิบัติงานไม่มีปัญหาในการเรียกร้องในสิ่งที่องค์กรไม่ได้จัดความคุ้มครองและช่วยเหลือเขาในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งความตั้งใจคงอยู่ในงานมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร บุคลากรที่มีความตั้งใจคงอยู่ในงานจะมีความสุขในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ผลงานที่ได้มานั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรจะมีความทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและแม้ในยามที่องค์กรประสบปัญหาบุคลากรก็จะร่วมมือร่วมใจกันฝ่าฟันปัญหา เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถผ่านพ้นวิกฤตไปได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปด้วยประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (จุไรวรรณ บินดุเหลี่ยม, 2562)

4.3 องค์ประกอบของความตั้งใจคงอยู่

Heneman and Judge (2004) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. จัดสรรค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร
2. มอบรางวัลอย่างเฉพาะเจาะจง
3. ให้ค่าตอบแทนอย่างมีความหมาย
4. ให้ค่าตอบแทนพิเศษแก่บุคลากรที่อยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน
5. มีความมั่นคงในการให้ค่าตอบแทน
6. มีระเบียบบริหารเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่มั่นคงแน่นอน
7. ให้ค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล
8. ดำเนินการอย่างเหมาะสมและยุติธรรม
9. ต่อเนื่องในการสื่อสารองค์กร
10. ส่งเสริมให้เกิดการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากร

Mathis and Jackson (2004) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการตัดสินใจที่จะคงอยู่หรือจะไปจากองค์กร การที่องค์กรมีวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กรในทางบวกอย่างเห็นเด่นชัด มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคงในงานจะทำให้อัตราการลาออกลดลง โดยมีองค์ประกอบดังนี้ วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร การบริหารจัดการขององค์กร และความมั่นคงในงาน

2. ด้านลักษณะงานและการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการ คงอยู่ในองค์กรของบุคลากร โดยมีองค์ประกอบดังนี้ การจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน ความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน และความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว

3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรคงอยู่ในงานและการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน โดยมีองค์ประกอบดังนี้ การพัฒนาทางอาชีพ และการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

4. ด้านการให้รางวัล เป็นปัจจัยเพื่อเป็นสิ่งจูงใจ ส่วนผลประโยชน์เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการคงอยู่ในองค์กร โดยมีองค์ประกอบดังนี้ ประโยชน์ตอบแทนตามความสามารถ ผลงานและค่าตอบแทน และการได้รับการยอมรับ

5. ด้านสัมพันธภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน บุคลากรภายในองค์กรจะได้รับการเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในงาน ส่งเสริมความยืดหยุ่นและความมีสมดุลของชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว

4.4 ปัจจัยเชิงสาเหตุเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่

สิริพิมพ์ ชูปาน (2560) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยการศึกษาจะเน้นที่ระดับและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ พบผลการศึกษาว่า ภาพรวมความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยความผูกพันต่อองค์กรและความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยทำนายที่ดีที่สุด โดยตัวแปรทั้งสองตัวนี้ ร้อยละ 54 สามารถทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานได้ ผลการศึกษานี้ให้ข้อเสนอแนะว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการสุขภาพในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ควรกำหนดหรือวางนโยบายในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและเพิ่มความสุขในการทำงานเพื่อธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพให้คงไว้ในหน่วยงาน

จุไรวรรณ บินดุเหล็ม (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยการศึกษาในระดับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและลูกจ้าง รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นของข้าราชการและลูกจ้าง องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบผลการศึกษาว่า (1) ข้าราชการและลูกจ้างมีภาพรวมระดับสูงที่มีความตั้งใจคงอยู่ในงาน (2) ความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานนั้นปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผล (3) ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร ความต่อเนื่องในงาน และความมั่นคง สวัสดิการ ความรับผิดชอบและการมีอิสระในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน (4) ปัจจัยการ

รับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน นอกจากนี้ ธนกฤต สังข์เฉย และ สไบทิพย์ มงคงนิมิตร (2564) ได้ศึกษาเรื่อง เจเนอเรชันวาย: ความผูกพันเชิงความรู้สึกกับองค์กร เป็นกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมกลุ่มเจเนอเรชันวาย ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันเชิงความรู้สึกได้เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุต่อความตั้งใจคงอยู่นานของพนักงานโรงแรม และความผูกพันที่เกิดจากความรักในงานที่ทำ ซึ่งพนักงานจะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และต้องการอยู่กับองค์กรอย่างแท้จริง

5. ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับ 6 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม นับตั้งแต่ธนาคารเริ่มกิจการในปี 2487 ธนาคารยืนหยัดสร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนภาคธุรกิจและประชาชนให้สามารถจัดการด้านการเงินได้อย่างเหมาะสมเท่าทันกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทย่อยที่สำคัญของธนาคาร ประกอบด้วย บางกอก แแบงค์ เบอร์ฮาด ธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ธนาคารพีที เพอร์มาตา ทีบีเค บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัท บัวหลวงเวนเจอร์ส จำกัด ธนาคารเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจทั้งขนาดใหญ่และเอสเอ็มอีในประเทศไทย โดยมีเครือข่ายสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง และฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดประมาณ 17 ล้านบัญชี หนึ่งในปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของธนาคาร คือ การมีฐานลูกค้าจำนวนมากดังกล่าวโดยมีความสัมพันธ์ที่ยาวนาน ทำให้ธนาคารสามารถขยายธุรกิจให้ก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่องด้วยความมุ่งมั่นในการตอบโจทย์ความต้องการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าเสมอมา

ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่ริเริ่มการเปิดสาขาในต่างประเทศ โดยปัจจุบันมีเครือข่ายสาขาในต่างประเทศที่ใหญ่ที่สุดกว่า 300 แห่ง ครอบคลุม 14 ประเทศ และเศรษฐกิจทั่วโลก ได้แก่ กัมพูชา จีน ฮองกง อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม

ตลอดกว่า 7 ทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” เคียงข้างลูกค้าและสังคมไทยเสมอมา โดยให้ความสำคัญกับการเป็นพันธมิตรเพื่อนคู่คิดและการสร้างความสัมพันธ์ที่ยาวนานด้วยความจริงใจจากรุ่นสู่รุ่น รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการมีธรรมาภิบาล ธนาคารมุ่งหน้าสร้างความเป็นเลิศในด้านการประกอบกิจการที่ดีและมีคุณธรรม และมุ่งมั่นในการริเริ่มและสร้างสรรค์นวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยีที่

ทันสมัย รวมทั้งมีการพัฒนาบริการธนาคารดิจิทัลที่ปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งยังร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืน

ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายใน 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายธุรกิจ แบ่งออกเป็น

1.1 กิจการภายในประเทศ

- สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่
- สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง
- สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก
- สายลูกค้าบุคคล

1.2 กิจการธนาคารต่างประเทศ

- สถาบันการเงินระหว่างประเทศ
- สาขาต่างประเทศ

1.3 กิจการการเงินธนกิจ

- บริหารการเงิน
- วณิชธนกิจ
- ธุรกิจหลักทรัพย์

2. ฝ่ายผลิตภัณฑ์และบริการ แบ่งออกเป็น

2.1 บัตรเครดิต

2.2 ผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ

3. ฝ่ายปฏิบัติการ แบ่งออกเป็น

3.1 ปฏิบัติการสนับสนุน

4. ฝ่ายสนับสนุนและอำนวยการ แบ่งออกเป็น

4.1 บัญชีและการเงิน

4.2 ทรัพยากรบุคคล

4.3 เทคโนโลยี

4.4 นวัตกรรม

4.5 บริหารความเสี่ยง

4.6 บริหารสินเชื่อ

4.7 อาคารสำนักงานและทรัพย์สิน

4.8 วิจัย

4.9 ประชาสัมพันธ์

4.10 กำกับดูแล

ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ในปี 2563 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 22,048 คน มีอัตราการลาออก คิดเป็นร้อยละ 8.1 ของพนักงานทั้งหมด คือจำนวน 1,796 คน และในปี 2564 มีอัตราการลาออก ร้อยละ 10.5 ของพนักงานทั้งหมด คือจำนวน 2,148 คน จาก 20,514 คนและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ธนาคารมีค่าใช้จ่ายในการจัดรับพนักงาน ปี 2563 จำนวน 7,350 บาทและปี 2564 จำนวน 12,487 บาท เฉลี่ยต่อคน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2564) ทั้งนี้หากอัตราการลาออกเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในการสรรหาและจัดรับพนักงานเพิ่มขึ้นเช่นกัน

6. การพัฒนาสมมติฐาน

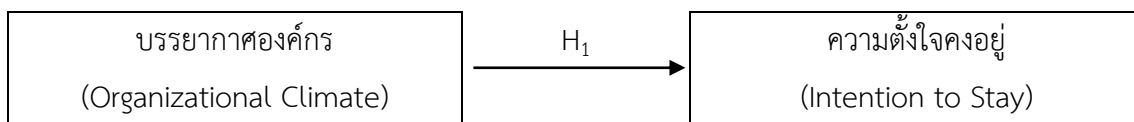
6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร

เมื่อพนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานท่ามกลางบรรยากาศที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งการมีบรรยากาศในองค์กรที่ดี ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กร ดังนี้

บรรยากาศองค์กรและความตั้งใจอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ฟาติมะห์ มูซา (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน พบว่าการปฏิบัติงานเกินเวลา รายได้ต่อเดือนและบรรยากาศองค์กร ทำให้การคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ในขณะที่ อภิวรรณ กันวิเชียร (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับ อัคริช แสนสิงห์ และ สุวัฒน์ ตุงสวัสดิ์ (2560) ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน พบว่า บรรยากาศในองค์กรสามารถพยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานได้ โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างองค์กร และสอดคล้องกับ พีระ แก้วสะอาด (2564) ที่ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร ผู้วิจัยจึงเขียนสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 : ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่



ภาพที่ 2 สมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่

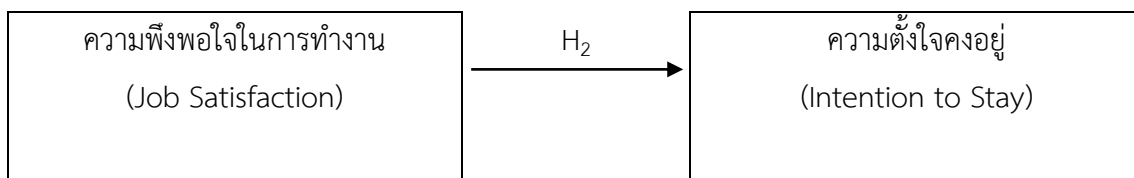
6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่

เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมมีความรู้สึกที่ดีและส่งผลในเชิงบวกต่อองค์กร ซึ่งมีงานวิจัยมากมายที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น

ชญญาวดี เฟื่องตะโก (2562) อิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร มีปัจจัยมาจาก ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับวารุณี มิลินทปัญญา (2561) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการดำรงอยู่ในงาน ที่พบว่าการดำรงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความผูกพัน โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลเชิงบวกกับการดำรงอยู่ในงาน ซึ่งใกล้เคียงกับ สิริพิมพ์ ชูปาน (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน พบความตั้งใจคงอยู่ในงานในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและเพิ่มความสุขในการทำงาน โดยการกำหนดหรือวางนโยบาย ในรักษาความตั้งใจให้คงไว้ในหน่วยงาน และสอดคล้องกับวาริตรา วิศิษฎ์โสภณ (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร ผู้วิจัยจึงเขียนสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 2 : ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจอยู่



ภาพที่ 3 สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่

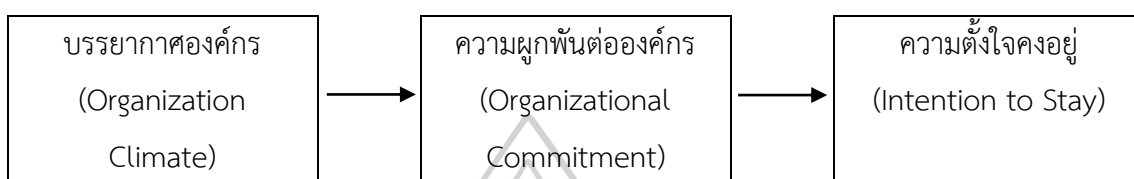
6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจคงอยู่

เมื่อพนักงานรับรู้ถึงบรรยากาศองค์กรที่พึงประสงค์ ย่อมมีความรู้สึกผูกพันและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและมีการส่งผลในทางบวกต่อองค์กร และเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำให้ตัวพนักงานมีความตั้งใจที่อยู่องค์กรนั้น โดยไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่องค์กรอื่น ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของ 3 ตัวแปร ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อความตั้งใจในองค์กร พบว่า พิพากร เลขภัสร์ (2563) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้บรรยากาศองค์กร ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ได้แก่ การรับรู้บรรยากาศขององค์กร โดยส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรไปยังความตั้งใจคงอยู่ในงาน สอดคล้องกับ ภาณุมาศ กางรัมย์ (2557) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน สอดคล้องกับ ขวัญชนก จีระกาญจน์ (2559) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานี ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานี โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และสอดคล้องกับ Mercurio (2015) ที่ระบุว่า ความผูกพันเชิงความรู้สึกเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ในองค์กร ร้อยละ 35 ของความผูกพันเชิงความรู้สึกมีผลต่อการความมุ่งมั่นที่จะอยู่ในองค์กร หากมีการพิจารณาตัวแปรเพิ่มเติม เช่น การรับรู้ถึงการสนับสนุน การมีส่วนร่วม ฯลฯ ก็จะทำให้ความแปรปรวนของความผูกพันเชิงความรู้สึกเพิ่มขึ้นด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงเขียนสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความสัมพันธ์บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่



ภาพที่ 4 สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่

6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจคงอยู่

เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานย่อมมีความรู้สึกผูกพันและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและมีการส่งผลในทางบวกต่อองค์กร และเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำให้ตัวพนักงานมีความตั้งใจที่อยู่องค์กรนั้น โดยไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่องค์กรอื่น ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของ 3 ตัวแปร ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร พบว่า คณากร สุขคันธรักษ์ (2560) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน พบว่า ด้านความพึงพอใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจอยู่กับองค์กร ขณะที่ทาง Kumar, Jauhari, Rastogi, and Sivakumar (2018) ระบุว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่องาน การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อการพัฒนา สร้างความผูกพันต่องาน และความพึงพอใจโดยรวมต่องานมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการอยู่กับองค์กร

วิลาวัลย์ เฟ็งพานิช, มาลีวัล เลิศสาครศิริ, and สมพร ชินโนรส (2562) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ในองค์กร พบว่า การคงอยู่ในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในองค์กร และ ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2557) ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กร พบว่า

ตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และทั้งตัวแปรความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงเขียนสมมติฐานได้ว่า

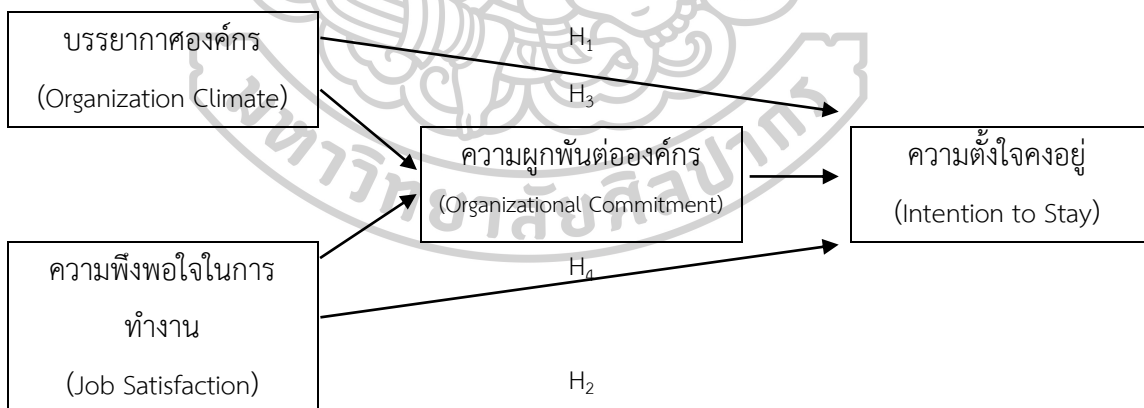
สมมติฐานที่ 4 : ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กร



H₄

ภาพที่ 5 สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่

7. กรอบแนวคิดการวิจัย



H₂

ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ และใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ด้วยการศึกษารายงานเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนของวิธีการศึกษาที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

1.2 กลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาระบุประชากรในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การศึกษานี้จะใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ซึ่งในการศึกษานี้ มีตัวแปรแฝง จำนวน 4 ตัว ประกอบด้วย บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร (Intension to Stay) และมีตัวชี้วัดทั้งสิ้น 39 ตัว โดยเก็บข้อมูลเป็นจำนวนสิบเท่าของตัวชี้วัด ซึ่ง Yuan, Wu, and Bentler (2011) เสนอแนะว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ SEM ควรอยู่ระหว่าง 300-400 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อป้องกันข้อมูลคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นโดยการประมวลความรู้ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้น ตัวแปรตาม โดยรูปแบบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบแสดงรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร แบบสอบถามนี้ใช้วัดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของพลกิจ จงวัชรสถิตย์ (2563) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ธัญญาวดี เฟื่องตะโก (2562) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล (2557) จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ คณากร สุขคันธรักษ์ (2560) และธนพร ปทุมรังสรรค์ (2557) จำนวน 10 ข้อ โดยปรับปรุงเป็นข้อคำถามในเชิงบวกทั้งหมด

แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งกำหนดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถาม มีดังนี้

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

3. การประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากวารสาร วารณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบข้อคำถามในแบบสอบถามแนะนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาที่ใช้ในแบบสอบถามโดยครอบคลุมวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และการใช้ภาษาที่เหมาะสม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

-1 = มั่นใจว่าคำถามไม่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์

0 = ไม่มั่นใจว่าสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

1 = มั่นใจว่าคำถามสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้ว นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of item-objective congruence : IOC) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญ

n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการเลือกคำถาม พิจารณาจากค่า IOC หากมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย สามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ และหากต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามเหมาะสมและไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จึงควรนำไปปรับปรุงให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554)

3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามแล้วไปทดลองกับพนักงานธนาคารกสิกรและไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกันและตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ หลังจากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยกำหนดค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 หากค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มากกว่า 0.7 ขึ้นไป ถือว่าค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์และเป็นที่ยอมรับได้และทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
บรรยากาศองค์กร	0.910
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.944
ความผูกพันต่อองค์กร	0.946
ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร	0.942

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ มีดังนี้

4.1.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ถึงหัวหน้างานหน่วยงานภายในธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) โดยใช้การสร้างแบบสอบถามใน Google Form และแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (QR Code) เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง (Purposive sampling) ในการรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ซึ่งระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 8 สัปดาห์

4.1.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2565 ถึง พฤศจิกายน 2565 โดยมีรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 แผนการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการ	ก.พ. 65	มี.ค. 65	เม.ย. 65	พ.ค. 65	มิ.ย. 65	ก.ค. 65	ส.ค. 65	ก.ย. 65	ต.ค. 65	พ.ย. 65
1. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←→									
2. การกำหนดปัญหาในการวิจัย		←→								
3. จัดทำโครงร่างการวิจัย			←→							
4. จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย				←→						
5. เก็บข้อมูล						←→				
6. วิเคราะห์ข้อมูล								←→		
7. เขียนรายงานการวิจัย								←→		
8. นำเสนอผลงานวิจัย										←→

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ AMOS ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

5.1 สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา แบ่งได้ 2 ส่วน ได้แก่

5.1.1 ค่าความถี่ และร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

5.1.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ระดับความพึงพอใจต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร โดยค่าเฉลี่ยมีการจำแนกเป็นแต่ละช่วง ซึ่งจะทำการกำหนดการวัดไว้ ดังนี้

- ระดับ 5 คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
 ระดับ 4 คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก
 ระดับ 3 คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง
 ระดับ 2 คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย
 ระดับ 1 คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

5.2 สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต (Observed variable) และตัวแปรแฝง (Latent variable) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝง

5.3 สถิติการวิเคราะห์เชิงอนุमान การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงโครงสร้างของตัวแบบจำลอง (Models) โดยการหาค่าของอิทธิพลที่เกิดจากสาเหตุตัวแปรนั้นโดยตรง หรือเป็นสาเหตุโดยอ้อมคือไปร่วมกับตัวแปรอื่น ทำให้เกิดความแปรปรวนในตัวแปรตามหรือทั้งสองอย่างในความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น และทดสอบตัวแบบทางการวิจัยว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ จากโครงสร้าง ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ตัวแปรในรูปแบบของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสู่ผลลัพธ์ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์ และวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator Variable) เพื่อศึกษาอิทธิพลส่งผ่านจากตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ไปยังตัวแปรตาม (Dependent Variable) เพื่อให้สามารถเข้าใจผลลัพธ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ได้แก่

5.3.1 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Normal Chi-square) เป็นการนำค่าไค-สแควร์หารด้วยองศาอิสระ (X^2/df) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 2.00 ($X^2/df < 2.00$) แสดงว่า โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Bollen, 1989)

5.3.2 ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness-Fit Index : GFI) คืออัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความสอดคล้องจากตัวแบบก่อนและหลังปรับตัวแบบ กับฟังก์ชันความสอดคล้องก่อนปรับตัวแบบ ค่าดัชนี GFI จะต้องมีความมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 และถ้าค่าดัชนี GFI ยิ่งมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่าโมเดลยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างสูง (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)

5.3.3 ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (Comparative Fit Index : CFI) เป็นดัชนีที่พัฒนามาจาก NFI ของ Bentler and Bonett (1980) โดยค่า CFI จะต้องมีความมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90

และถ้าค่าดัชนี CFI ยังมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่าโมเดลยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างสูง (Goffin, 2007)

5.3.4 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนสัมพัทธ์ (Normal Fit Index: NFI) เป็นดัชนีที่บอกว่าโมเดลที่นำมาตรวจสอบดีกว่าโมเดลที่ตัวแปรไม่สัมพันธ์กันเลย ค่าดัชนี NFI จะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 และถ้าค่าดัชนี CFI ยังมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่าโมเดลยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างสูง (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)

5.3.5 ค่า Tucker-Lewis Index (TLI) เป็นดัชนีที่สร้างขึ้นเพื่อลดปัญหาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของ sampling distribution โดยการแก้ df ของโมเดล ค่าดัชนี TLI จะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 และถ้าค่าดัชนี TLI ยังมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่าโมเดลยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างสูง (Goffin, 2007)

5.3.6 ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual : Standard RMR) เป็นค่าบอกความคลาดเคลื่อนของตัวแบบ หากมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)

5.3.7 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่สอดคล้องของตัวแปรที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร หากค่า RMSEA ต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)

5.3.8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตัวแบบโครงสร้างตามสมมติฐานในการวิจัย เพื่อที่จะทดสอบรูปแบบที่ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับรูปแบบทางทฤษฎีโดยได้แสดงค่าสถิติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights) ค่า t-Value และ p-Value อีกทั้งค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) ค่า t-Value หรือ Critical Ratio (C.R.) และค่า Square Multiple Correlation ที่ได้จากการผลการวิเคราะห์ให้มาเป็นตัวแบบโครงสร้างของการวิจัย ซึ่งจะแสดงค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร โดยการประเมินความสอดคล้องของตัวแบบ (Evaluation the Data-Model Fit) และเมื่อทำการตรวจสอบแล้วว่าตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกันพอดี

ตารางที่ 3 ค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา
Normal Chi-square	< 2.0
ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (GFI)	≥0.90
ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (CFI)	≥0.90
ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนสัมพันธ์ (NFI)	≥0.90
ค่า Tucker-Lewis Index (TLI)	≥0.90
ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (RMR)	<0.05
ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA)	<0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าการวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2.1 ผลการศึกษาระดับของตัวแปร บรรยากาศองค์กร

ส่วนที่ 2.2 ผลการศึกษาระดับของตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 2.3 ผลการศึกษาระดับของตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 2.4 ผลการศึกษาระดับของตัวแปร ความตั้งใจคงอยู่

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3.1 ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 3.2 ผลการศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยัน

ส่วนที่ 3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติและตัวแปรที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- | | | |
|------|---|--|
| OCL | = | บรรยากาศองค์กร |
| OCL1 | = | ท่านทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน |
| OCL2 | = | เมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ องค์กรมักจะรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ |
| OCL3 | = | ท่านมีการสื่อสารรายงานข้อมูล ประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานของท่านทุกครั้ง |
| OCL4 | = | องค์กรของท่านมีกระบวนการกำหนด เป้าหมายดำเนินการ อย่างเป็นระบบ |
| OCL5 | = | องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานแบบใหม่ซึ่งดีกว่าเดิม |
| OCL6 | = | ขณะที่ทำงานในองค์กร ท่านได้รับความร่วมมือและมีการทำงานร่วมกัน |

- เป็นทีม
- OCL7 = ท่านได้รับการฝึกอบรมในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- OCL8 = ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในงานของท่าน
- OCL9 = ท่านยอมรับได้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร
- OCL10 = ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติกับพนักงานในองค์กรอย่างเป็นมิตร และส่งเสริมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน
- JS = ความพึงพอใจในการทำงาน
- JS1 = ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานของท่าน
- JS2 = ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นอย่างมาก ความรู้สึกที่ท้าทายและสนุกไปกับงาน
- JS3 = ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านมีความสำคัญและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร
- JS4 = ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กร
- JS5 = ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารงานขององค์กร
- JS6 = ท่านรู้สึกมีความสุขในทุกวันที่ได้มาทำงาน
- JS7 = ท่านมีความรู้สึกว่าการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
- OCO = ความผูกพันต่อองค์กร
- OCO1 = ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
- OCO2 = เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน
- OCO3 = ท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กร เป็นการบริหารงานที่เหมาะสมแล้วในสถานการณ์ปัจจุบัน
- OCO4 = วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ
- OCO5 = ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร
- OCO6 = ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายองค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- OCO7 = ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
- OCO8 = เมื่อหน่วยงานของท่านยังมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเท่าไร ท่านยังมีความภูมิใจมากขึ้นตามไปด้วย

OCO9	=	ถึงแม้องค์กรอื่นให้โอกาสที่ดี และเงินเดือนที่มากกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย
OCO10	=	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้มาทำงานที่องค์กรนี้
OCO11	=	ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่ธนาคารกรุงเทพตลอดไป
OCO12	=	ท่านยินดีที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาทำงานที่องค์กร
IS	=	ความตั้งใจคงอยู่
IS1	=	ความตั้งใจของท่านที่ยังคงทำงานในธนาคารกรุงเทพต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้
IS2	=	ท่านไม่มีแผนจะลาออกจากธนาคารกรุงเทพ
IS3	=	ท่านมีความคาดหวังว่าจะทำงานตำแหน่งปัจจุบันในองค์กรนี้
IS4	=	ท่านไม่มองหางานอื่นเพื่อออกจากการทำงานในธนาคารกรุงเทพ
IS5	=	ท่านไม่เคยดำเนินการเรื่องขอลาออกหรือย้ายที่ทำงาน
IS6	=	แม้มีทางเลือก ท่านก็จะประกอบอาชีพในปัจจุบัน
IS7	=	ท่านเลือกอาชีพปัจจุบัน เพราะเป็นความต้องการของตัวเอง
IS8	=	ท่านไม่รู้สึกรำคาญการทำงานที่ธนาคารกรุงเทพเป็นการผูกมัดตัวเอง
IS9	=	ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ
IS10	=	ท่านภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่า ท่านทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ
Mean	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Skewness	=	ค่าความเบ้
Kurtosis	=	ค่าความโด่ง
CMIN/DF	=	Normal Chi-square
GFI	=	ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน
CFI	=	ดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์
NFI	=	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนสัมพัทธ์
TLI	=	ค่า Tucker-Lewis Index
RMR	=	ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
RMRSEA	=	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน แผนกงาน และระยะเวลาการทำงาน ซึ่งได้ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม n = 400

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	147	36.75
หญิง	253	63.25
อายุ		
20 - 30 ปี	74	18.50
31 - 40 ปี	199	49.75
41 - 50 ปี	66	16.50
51 - 60 ปี	61	15.25
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	224	56.00
ปริญญาโท	176	44.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 - 20,000 บาท	20	5.00
20,001- 30,000 บาท	95	23.75
30,001- 40,000 บาท	124	31.00
40,001- 50,000 บาท	35	8.75
มากกว่า 50,000 บาท	126	31.50
ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	205	51.25
พนักงานระดับอาวุโส	104	26.00
ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน)	21	5.25
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ)	64	16.00
ผู้บริหารระดับสูง (กรรมการบริหาร)	6	1.50

ตารางที่ 4 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ) n = 400

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
แผนกงาน		
ลูกค้าบุคคล	210	52.50
ทรัพยากรบุคคล	42	10.50
เทคโนโลยี	12	3.00
ผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ	48	12.00
บริหารการเงิน	23	5.75
บัตรเครดิต	21	5.25
ลูกค้าธุรกิจรายปลีก	18	4.50
สาขาต่างประเทศ	15	3.75
ประชาสัมพันธ์	7	1.75
บริหารสินเชื่อ	4	1.00
ระยะเวลาการทำงาน		
0 - 5 ปี	53	13.25
6 - 15 ปี	199	49.75
16 - 25 ปี	58	14.50
มากกว่า 25 ปี	90	22.50

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จำแนกแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และผู้ที่มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คิดเป็นร้อยละ 56.00 และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 50,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือผู้ที่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับอาวุโส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือผู้ที่มีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาคือผู้ที่มีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และผู้ที่มีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับสูง (กรรมการบริหาร) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ด้านแผนกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแผนกงาน ลูกค้าบุคคล จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน ผลิตภัณฑ์และบริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน ทรัพยากรบุคคล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน บริหารการเงิน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน บัตรเครดิต จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน ลูกค้าธุรกิจรายปลีก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน สาขาต่างประเทศ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน เทคโนโลยี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน ประชาสัมพันธ์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และผู้ที่มีแผนกงาน บริหารสินเชื่อ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 15 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 - 25 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 รองลงมาคือผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 25 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 - 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

2. ผลการศึกษาระดับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

การศึกษาระดับของตัวแปรในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละ ตัว

แปรในการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทำการพิจารณาระดับของตัวแปรจาก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2.1 ผลการศึกษาระดับของตัวแปรบรรยากาศองค์กร

ผลการศึกษาระดับของตัวแปร บรรยากาศองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ แสดงผลโดยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับบรรยากาศองค์กร

ข้อ	ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
1	ท่านทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน	4.11	0.66	มาก
2	เมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ องค์กรมักจะรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ	3.89	0.77	มาก
3	ท่านมีการสื่อสารรายงานข้อมูล ประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานของท่านทุกครั้ง	3.73	0.73	มาก
4	องค์กรของท่านมีกระบวนการกำหนด เป้าหมายดำเนินการอย่างเป็นระบบ	3.68	1.18	มาก
5	องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์กระบวนการทำงานแบบใหม่ซึ่งดีกว่าเดิม	3.59	0.94	มาก
6	ขณะที่ทำงานในองค์กร ท่านได้รับความร่วมมือและมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	2.98	1.23	ปานกลาง
7	ท่านได้รับการฝึกอบรมในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	2.98	1.12	ปานกลาง
8	ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในงานของท่าน	3.35	1.23	ปานกลาง
9	ท่านยอมรับได้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร	3.51	1.00	มาก
10	ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติกับพนักงานในองค์กรอย่างเป็นมิตร และส่งเสริมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน	3.77	0.86	มาก
รวม		3.56	0.52	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับบรรยากาศองค์กร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 จากรายละเอียด พบว่า การทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน อยู่ในระดับ มาก (Mean = 4.11, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ เมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ องค์กรมักจะรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ อยู่ในระดับ มาก (Mean = 3.89, S.D. = 0.77)

2.2 ผลการศึกษาระดับของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการศึกษาระดับของตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ แสดงผลโดยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานของท่าน	3.92	0.80	มาก
2	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นอย่างมาก ความรู้สึกที่ทำหายและสนุกไปกับงาน	2.78	1.16	ปานกลาง
3	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร	3.99	0.70	มาก
4	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กร	3.57	0.88	มาก
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารงานขององค์กร	3.71	0.81	มาก
6	ท่านรู้สึกมีความสุขในทุกวันที่ได้มาทำงาน	3.69	0.82	มาก
7	ท่านมีความรู้สึกว่าการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น	4.15	0.73	มาก
รวม		3.69	0.57	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 จากรายละเอียด พบว่า การมีความรู้สึกว่าการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับ มาก (Mean = 4.15, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร อยู่ในระดับ มาก (Mean = 3.99, S.D. = 0.70)

2.3 ผลการศึกษาระดับของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาระดับของตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ แสดงผลโดยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความ	Mean	S.D.	ระดับ
1	ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	4.12	0.72	มาก
2	เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน	4.04	0.77	มาก
3	ท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กร เป็นการบริหารงานที่เหมาะสมแล้วในสถานการณ์ปัจจุบัน	3.59	0.83	มาก
4	วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ	3.61	0.78	มาก
5	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร	4.05	0.69	มาก
6	ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของครอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	3.98	0.71	มาก
7	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.82	0.84	มาก
8	เมื่อหน่วยงานของท่านยังมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเท่าไร ท่านยังมีความภูมิใจมากขึ้นตามไปด้วย	4.39	0.72	มากที่สุด
9	ถึงแม้องค์กรอื่นให้ออกาสที่ดี และเงินเดือนที่มากกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย	4.33	0.85	มากที่สุด
10	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้มาทำงานที่องค์กรนี้	3.84	0.74	มาก
11	ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่ธนาคารกรุงเทพตลอดไป	4.03	1.07	มาก
12	ท่านยินดีที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาทำงานที่องค์กร	3.59	0.86	มาก
รวม		3.95	0.54	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 จากรายละเอียด พบว่า เมื่อหน่วยงานของท่านยังมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเท่าไร ท่านยังมีความภูมิใจมากขึ้นตามไปด้วย อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.39, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ถึงแม้องค์กรอื่นให้ออกาสที่ดี และเงินเดือนที่มากกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.33, S.D. = 0.85) และ ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร (Mean = 4.12, S.D. = 0.72)

2.4 ผลการศึกษาระดับของตัวแปรความตั้งใจคงอยู่

ผลการศึกษาระดับของตัวแปร ความตั้งใจคงอยู่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ แสดงผลโดยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ระดับความตั้งใจคงอยู่

ข้อ	ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
1	ความตั้งใจของท่านที่ยังคงทำงานในธนาคารกรุงเทพต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	3.78	0.87	มาก
2	ท่านไม่มีแผนจะลาออกจากธนาคารกรุงเทพ	3.60	0.97	มาก
3	ท่านมีความคาดหวังว่าจะทำงานตำแหน่งปัจจุบันในองค์กรนี้	4.18	0.75	มาก
4	ท่านไม่มองหางานอื่นเพื่อออกจากการทำงานในธนาคารกรุงเทพ	4.00	1.09	มาก
5	ท่านไม่เคยดำเนินการเรื่องขอลาออกหรือย้ายที่ทำงาน	4.08	1.17	มาก
6	แม้มีทางเลือก ท่านก็จะประกอบอาชีพในปัจจุบัน	3.58	0.86	มาก
7	ท่านเลือกอาชีพปัจจุบัน เพราะเป็นความต้องการของตัวท่านเอง	4.29	0.78	มากที่สุด
8	ท่านไม่รู้สึกว่าการทำงานที่ธนาคารกรุงเทพเป็นการผูกมัดตัวเอง	4.37	0.73	มากที่สุด
9	ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ	4.32	0.70	มากที่สุด
10	ท่านภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่า ท่านทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ	4.36	0.71	มากที่สุด
รวม		4.05	0.57	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจคงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 จากรายละเอียด พบว่า การรู้สึกว่าการทำงานที่ธนาคารกรุงเทพไม่เป็นการผูกมัดตัวเองอยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.37, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ความภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่าทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.36, S.D. = 0.71) และ ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ (Mean = 4.32, S.D. = 0.70)

3. ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จากนั้น นำมาวิเคราะห์สถิติขั้นพื้นฐาน หาค่าความเบ้ และค่าความโด่ง เพื่อตรวจสอบการแจกแจงปกติของ ข้อมูล รวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัว ได้แก่ บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจอยู่ ว่าแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากเกินไปหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กันในระดับใด จากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยการพิจารณาองค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อยืนยันองค์ประกอบระหว่างแบบสอบถามและโมเดล ซึ่งเมื่อพิจารณาครบทั้ง 3 ขั้นตอนแล้ว ผู้วิจัยจึงสามารถศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้

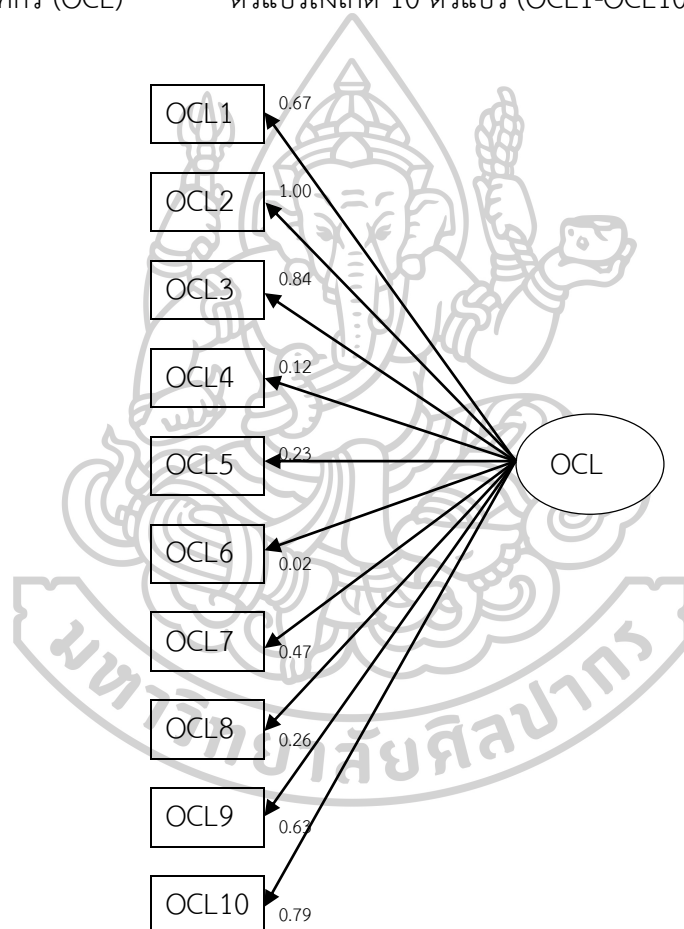
3.1 ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์และการแจกแจงปกติของตัวแปร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ หรือมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงจนกลมกลืนกันมากเกินไปหรือไม่ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา Multicollinearity คือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง อาจทำให้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกิดความไม่ชัดเจน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlations) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง -0.39 ถึง 0.77 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงระดับสูงในทิศทางตรงกันข้าม ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งหมดไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป (Chaudhary & Chanda, 2015) และเมื่อพิจารณาค่าความเบ้พบว่า มีค่าระหว่าง -1.53 ถึง 0.22 และค่าความโด่ง มีค่าระหว่าง -0.84 ถึง 2.29 จึงสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ (Chaudhary & Chanda, 2015) ดังตารางที่ 9

3.2 ผลการศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmation Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของแบบสอบถามกับโมเดลหรือทฤษฎีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบออกเป็นรายตัวแปร ได้แก่ บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรบรรยากาศองค์กร สำหรับตัวแปรบรรยากาศองค์กร มีตัวแปรสังเกต (ข้อคำถาม) จำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่
บรรยากาศองค์กร (OCL) ตัวแปรสังเกต 10 ตัวแปร (OCL1-OCL10)



ภาพที่ 7 องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรบรรยากาศองค์กร

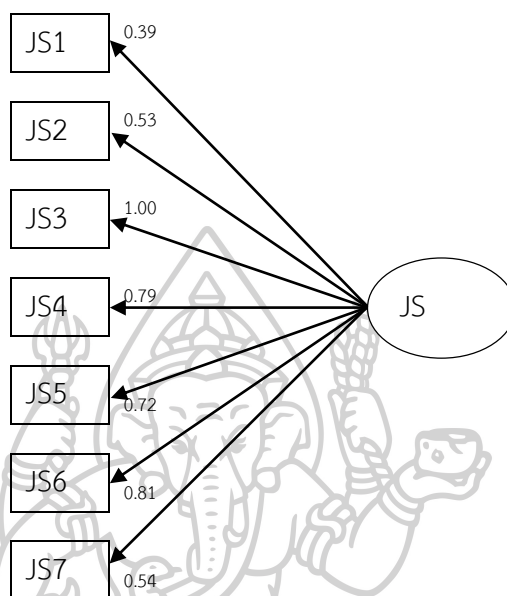
ตารางที่ 10 ค่าสถิติทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรบรรยากาศองค์กร

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Normal Chi-square	<2.0	8.48	1.41
GFI	≥0.90	0.85	0.98
CFI	≥0.90	0.72	0.99
NFI	≥0.90	0.70	0.97
TLI	≥0.90	0.64	0.98
RMR	<0.05	0.11	0.03
RMSEA	<0.05	0.14	0.03

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรบรรยากาศองค์กร ดังภาพที่ 7 หลังจากการ ประมวลผลกลับกรองตัวแปรทุกตัวพร้อมกัน พบว่า การกลับกรองตัวแปรโดยการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของ โปรแกรม ค่าสถิติทุกค่า เป็นไปตามข้อกำหนดการกลับกรองตัวแปรจึงเข้าหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ทำให้ทราบว่าข้อคำถามของตัวแปรบรรยากาศองค์กร มีความสอดคล้องในตัวเอง ดังตารางที่ 10



2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน มีตัวแปรสังเกต (ข้อคำถาม) จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (JS) ตัวแปรสังเกต 7 ตัวแปร (JS1-JS7)



ภาพที่ 8 องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน

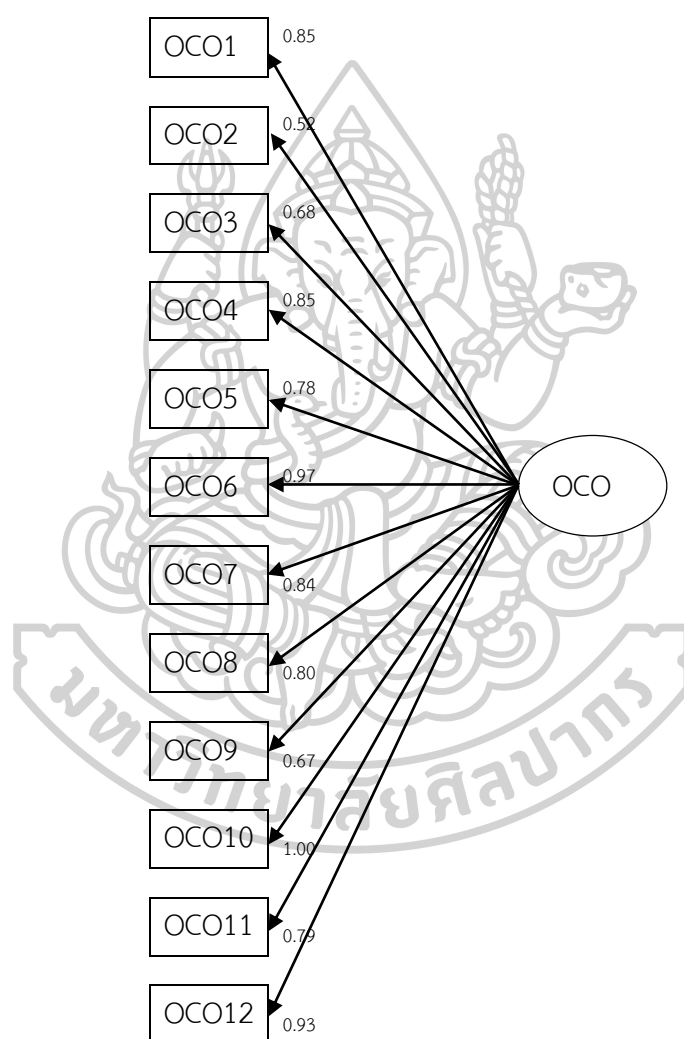
ตารางที่ 11 ค่าสถิติทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Normal Chi-square	<2.0	9.56	1.04
GFI	≥0.90	0.92	0.99
CFI	≥0.90	0.86	1.00
NFI	≥0.90	0.84	0.99
TLI	≥0.90	0.78	0.99
RMR	<0.05	0.05	0.01
RMSEA	<0.05	0.15	0.01

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ดังภาพที่ 8 หลังจากการ ประมวลผลกลับกรองตัวแปรทุกตัวพร้อมกัน พบว่า การกลับกรองตัวแปร

โดยการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของ โปรแกรม ค่าสถิติทุกค่า เป็นไปตามข้อกำหนดการกลั่นกรองตัวแปรจึงเข้าหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ทำให้ทราบว่าข้อคำถามของตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสอดคล้องในตัวเอง ดังตารางที่ 11

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร สำหรับตัวแปร ความผูกพันต่อองค์กร มีตัวแปรสังเกต (ข้อคำถาม) จำนวน 12 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (OCO) ตัวแปรสังเกต 12 ตัวแปร (OCO1-OCO12)



ภาพที่ 9 องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

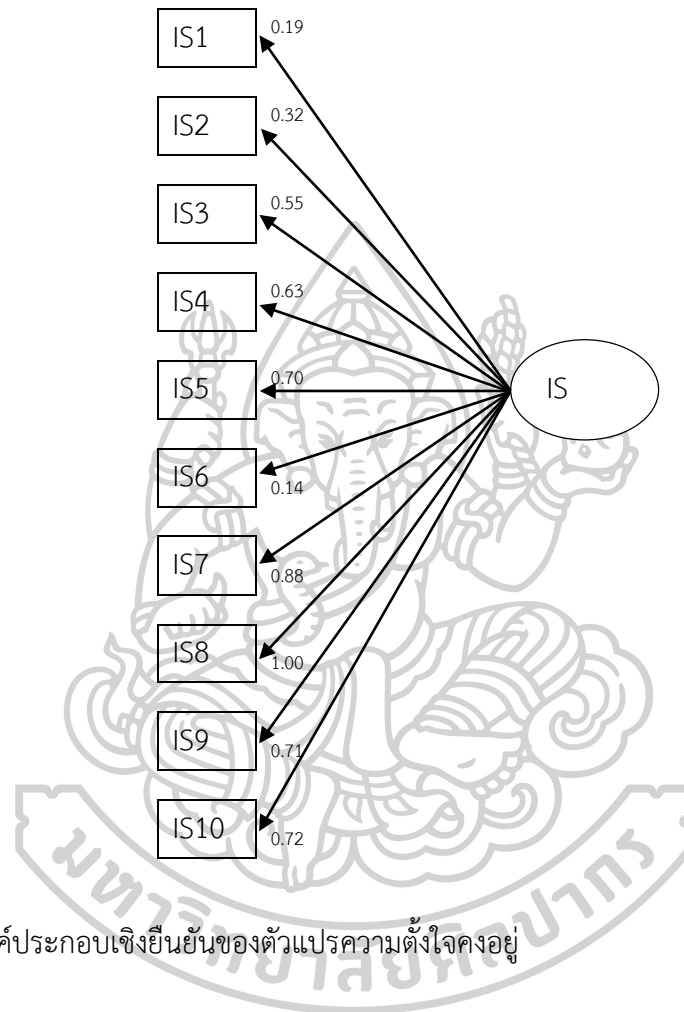
ตารางที่ 12 ค่าสถิติทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Normal Chi-square	<2.0	10.94	1.79
GFI	≥0.90	0.80	0.98
CFI	≥0.90	0.77	0.99
NFI	≥0.90	0.75	0.98
TLI	≥0.90	0.71	0.98
RMR	<0.05	0.05	0.02
RMSEA	<0.05	0.16	0.04

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ดังภาพที่ 9 หลังจากการ ประมวลผลกลับกรองตัวแปรทุกตัวพร้อมกัน พบว่า การกลับกรองตัวแปรโดยการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของ โปรแกรม ค่าสถิติทุกค่า เป็นไปตามข้อกำหนดการกลับกรองตัวแปรจึงเข้าหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ทำให้ทราบว่าข้อคำถามของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีความสอดคล้องในตัวเอง ดังตารางที่ 12



4. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ สำหรับตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ มีตัวแปรสังเกต (ข้อคำถาม) จำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่
 ความตั้งใจคงอยู่ (IS) ตัวแปรสังเกต 10 ตัวแปร (IS1-IS10)



ภาพที่ 10 องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความตั้งใจคงอยู่

ตารางที่ 13 ค่าสถิติทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความตั้งใจคงอยู่

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า	หลังปรับค่า
		Modification Indices	Modification Indices
Normal Chi-square	<2.0	31.47	2.00
GFI	≥0.90	0.61	0.99
CFI	≥0.90	0.54	0.99
NFI	≥0.90	0.53	0.99
TLI	≥0.90	0.41	0.98
RMR	<0.05	0.16	0.04
RMSEA	<0.05	0.28	0.05

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ดังภาพที่ 10 หลังจากการ ประมวลผลกลับกรองตัวแปรทุกตัวพร้อมกัน พบว่า การกลับกรองตัวแปรโดยการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของโปรแกรม ค่าสถิติทุกค่า เป็นไปตามข้อกำหนดการกลับกรองตัวแปรจึงเข้าหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ทำให้ทราบว่าข้อคำถามของตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ มีความสอดคล้องในตัวเอง ดังตารางที่ 13

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ มีการใช้โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยการศึกษาอิทธิพลทางตรงของความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 4 สมมติฐาน คือ

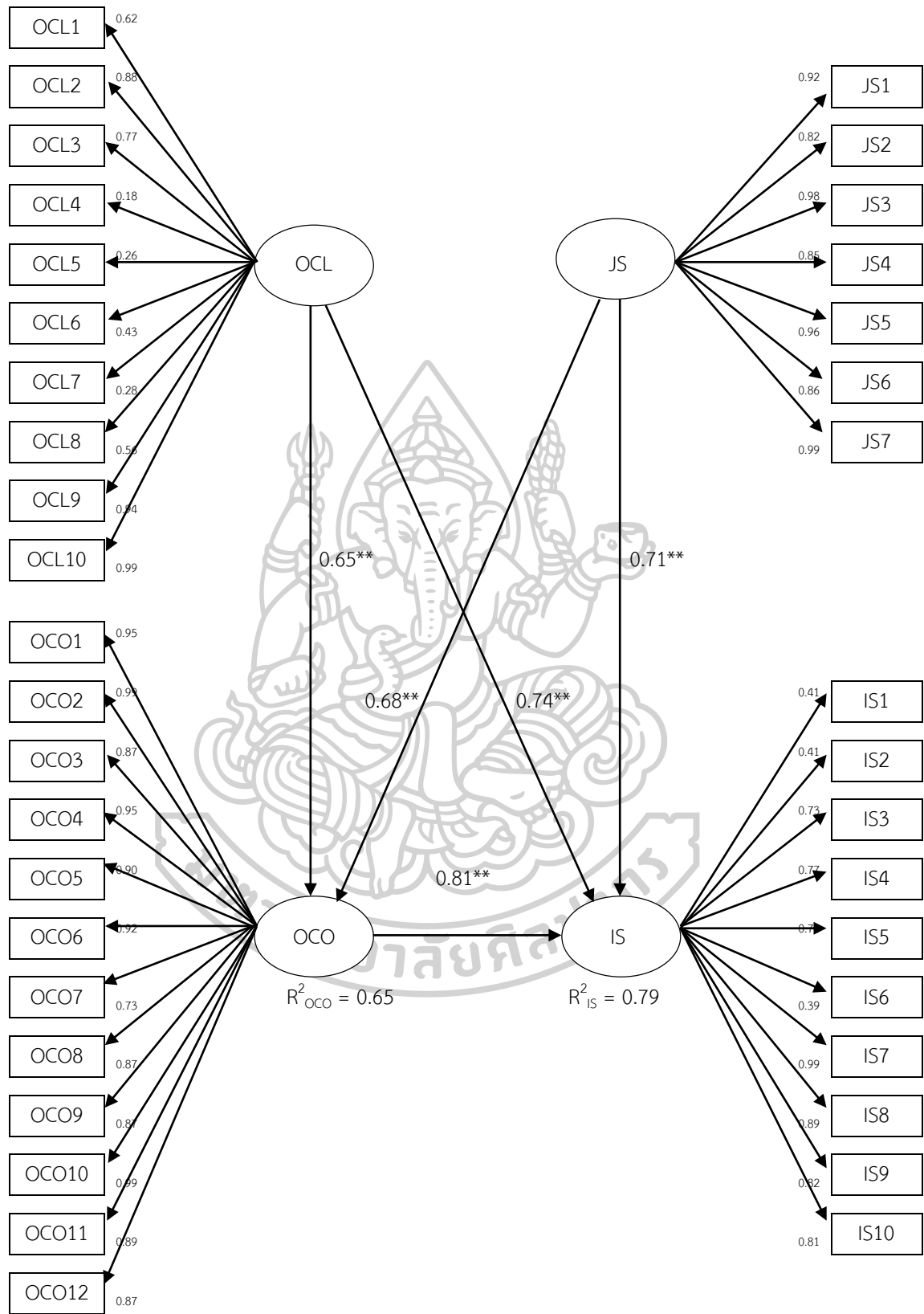
สมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานแล้ว ได้ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของของความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่า การวิเคราะห์ในครั้งแรกยังไม่ได้ค่าสถิติที่เข้าเกณฑ์การพิจารณาทุกเงื่อนไข ผู้วิจัยจึงทำการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของโปรแกรม เมื่อปรับค่าแล้วผลการวิเคราะห์โมเดลที่นำเสนอมีความเหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าสถิติ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices	ผลการ ตรวจสอบ
Normal Chi-square	<2.0	8.12	1.82	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥0.90	0.54	0.99	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥0.90	0.51	0.99	ผ่านเกณฑ์
NFI	≥0.90	0.48	0.99	ผ่านเกณฑ์
TLI	≥0.90	0.48	0.98	ผ่านเกณฑ์
RMR	<0.05	0.13	0.01	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	<0.05	0.13	0.04	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 14 ค่า CMIN/DF = 1.82, GFI = 0.99, CFI = 0.99, NFI = 0.99, TLI = 0.98, RMR = 0.01 และ RMSEA = 0.04 ซึ่งค่าสถิติแต่ละค่าผ่านเกณฑ์การพิจารณา จึงสามารถสรุปได้ว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และโมเดลสมการโครงสร้างนี้ สามารถใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 65 ($R^2_{\text{OCC}} = 0.65$) และสามารถพยากรณ์การความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 79 ($R^2_{\text{IS}} = 0.79$)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง เป็นการทดสอบสมมติฐานทางตรง โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบสมมติฐาน ได้ผลการศึกษา ดังตารางที่ 15 ตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐานทางตรง

ปัจจัย	เส้นทาง	ปัจจัย	Beta	S.E.	C.R.	ผลการทดสอบ
IS	←	OCL	0.65	0.14	5.11	เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1
IS	←	JS	0.71	0.13	7.32	เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มีค่า C.R. เท่ากับ 5.11 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.65 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบรรยากาศองค์กรดีขึ้น ความตั้งใจอยู่จะดีขึ้นตามไปด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มีค่า C.R. เท่ากับ 7.32 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.71 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความพึงพอใจในการทำงานดีขึ้น ความตั้งใจอยู่จะดีขึ้นตามไปด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ 4 ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง เป็นการทดสอบสมมติฐานทางอ้อมโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบสมมติฐาน ได้ผลการศึกษา ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐานทางอ้อม

ปัจจัย	เส้นทาง	ปัจจัย	IV-DV	IV-M-DV		Mediation Type
			ทางตรง	ทางตรง	ทางอ้อม	
IS	←	OCL	0.61*	0.36*	0.25*	Partial Mediation
IS	←	JS	0.72*	0.41*	0.31*	Partial Mediation

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเส้นทางระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรไปยังตัวแปรความตั้งใจอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.61 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าไป ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรไปยังตัวแปรความตั้งใจอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ลดลงเหลือ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจากถูกแบ่งไปเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.25อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบรรยากาศองค์กรเพิ่มขึ้น ความตั้งใจอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งเป็นการส่งผ่านอิทธิพลแบบบางส่วน กล่าวคือ ตัวแปรบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อตัวแปรความตั้งใจอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงาน

ใหญ่โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยไม่ผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ด้วยเช่นกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเส้นทางระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.72 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าไป ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ลดลงเหลือ 0.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจากถูกแบ่งไปเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งเป็นการส่งผ่านอิทธิพลแบบบางส่วน กล่าวคือ ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยไม่ผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ด้วยเช่นกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ (3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ และ (4) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ (2) แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดระดับบรรยากาศองค์กร จำนวน 14 ข้อ แบบวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ แบบวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 12 ข้อ แบบวัดระดับความตั้งใจคงอยู่ จำนวน 10 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (2) การศึกษาระดับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ แสดงผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปร และ (3) การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และ AMOS เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 ด้านอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ

49.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และผู้ที่มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คิดเป็นร้อยละ 56.00 และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 50,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือผู้ที่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับอาวุโส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือผู้ที่มีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมาคือผู้ที่มีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และผู้ที่มีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับสูง (กรรมการบริหาร) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ด้านแผนกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแผนกงาน ลูกค้าบุคคล จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน ผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน ทรัพยากรบุคคล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน บริหารการเงิน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน บัตรเครดิต จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน ลูกค้าธุรกิจ รายปลีก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน สาขาต่างประเทศ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน เทคโนโลยี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 รองลงมาคือผู้ที่มีแผนกงาน ประชาสัมพันธ์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และผู้ที่มีแผนกงาน บริหารสินเชื่อ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 15 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาคือผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 - 25 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 รองลงมาคือผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 25 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และผู้ที่มีระยะเวลาการทำงาน 0 - 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรในการวิจัย

บรรยากาศองค์กร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับบรรยากาศองค์กร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 จากรายละเอียด พบว่า การทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.11, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ เมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ องค์กรมักจะรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 3.89, S.D. = 0.77)

ความพึงพอใจในการทำงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 จากรายละเอียด พบว่า การมีความรู้สึกว่าการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับ มาก (Mean = 4.15, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความ สำคัญและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร อยู่ในระดับ มาก (Mean = 3.99, S.D. = 0.70)

ความผูกพันต่อองค์กร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 จากรายละเอียด พบว่า เมื่อหน่วยงานของท่านยังมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเท่าไร ท่านยังมีความภูมิใจมากขึ้นตามไปด้วย อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.39, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ถึงแม้องค์กรอื่นให้ออกาสที่ดี และเงินเดือนที่มากกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.33, S.D. = 0.85)

ความตั้งใจคงอยู่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจคงอยู่ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 จากรายละเอียด พบว่า การรู้สึกว่าการทำงานที่ธนาคารกรุงเทพไม่เป็นการผูกมัดตัวเอง อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.37, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ความภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่า ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ อยู่ในระดับ มากที่สุด (Mean = 4.36, S.D. = 0.71)

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มีค่า C.R. เท่ากับ 5.11 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.65 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบรรยากาศองค์กรดีขึ้น ความตั้งใจคงอยู่จะดีขึ้นตามไปด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มีค่า C.R. เท่ากับ 7.32 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.71 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความพึงพอใจในการทำงานดีขึ้น ความตั้งใจคงอยู่ จะดีขึ้นตามไปด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเส้นทางระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.61 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าไป ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ลดลงเหลือ 0.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจากถูกแบ่งไปเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบรรยากาศองค์กรเพิ่มขึ้น ความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งเป็นการส่งผ่านอิทธิพลแบบบางส่วน กล่าวคือ ตัวแปรบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยไม่ผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ด้วยเช่นกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเส้นทางระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.72 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าไป ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ลดลงเหลือ 0.37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจากถูกแบ่งไปเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งเป็น

การส่งผ่านอิทธิพลแบบบางส่วน กล่าวคือ ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยไม่ผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ด้วยเช่นกัน

2. อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่ออภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ มีแผนงาน ลูกค้า บุคคล และมีระยะเวลาการทำงาน 6 - 15 ปี

2.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรในการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

บรรยากาศองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่า ธนาคารมีบรรยากาศองค์กรจากการที่ทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน องค์กรมักจะได้รับฟังความคิดเห็นเสมอเมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ การที่ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติกับพนักงานในองค์กรอย่างเป็นมิตร และส่งเสริมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน การสื่อสารรายงานข้อมูลประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานทุกครั้ง และการมีกระบวนการกำหนด เป้าหมายดำเนินการ อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก (พีระ แก้วสะอาด, 2564)

ความพึงพอใจในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจในการทำงานจากการมีความรู้สึกว่าต้องการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร ความรู้สึกพึงพอใจกับงานของตนเอง

ความรู้สึกรู้สึกมีความสุขในทุกวันที่ได้มาทำงาน และความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ อยู่ในระดับมาก (เจนจิราพร รอนไพริน, 2558)

ความผูกพันต่อองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่า มีความผูกพันต่อองค์กรจากการที่หน่วยงานยังมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเท่าไร ก็ยังมีความภูมิใจมากขึ้นตามไปด้วย ถึงแม้องค์กรอื่นให้ออกาสที่ดี และเงินเดือนที่มากกว่า ก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย การมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิด และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (วิศรดา วิศิษฐ์โสภิต, 2562)

ความตั้งใจคงอยู่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่า มีความตั้งใจคงอยู่ จากการไม่รู้สึกรู้ว่าการทำงานที่องค์กรเป็นการผูกมัดตัวเองความภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่า ท่านทำงานที่องค์กร การมีความสุขที่ได้ทำงานที่องค์กร การมีความคาดหวังว่าจะทำงานตำแหน่งปัจจุบันในองค์กรนี้ และการเลือกอาชีพปัจจุบัน เพราะเป็นความต้องการของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการคงอยู่ในองค์กร อยู่ในระดับมาก (ธัชชา ทรัพย์สิงห์ทอง และ วิชาร hengขุฎีกุล, 2564)

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 2-4 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ และเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มีค่า C.R. เท่ากับ 5.11 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.65 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า บรรยากาศองค์กรในธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ สามารถที่จะรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรเหล่านี้ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรด้วย นอกจากนี้แล้ว บรรยากาศองค์กรยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรซึ่งลักษณะเฉพาะต่างๆ เหล่านี้ก็จะจะเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละองค์กรนั้นมีความแตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงานประจำสำนักงานบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์กรสามารถพยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานได้ โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างองค์กร (อัคริช แส่นสิงห์ และ สุวัฒนา ตั้งสวัสดิ์, 2560)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 มีค่า C.R. เท่ากับ 7.32 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.71 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เป็นความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานเมื่อบุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ ย่อมก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ ผู้บริหารจึงควรติดตาม เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นตอบสนองต่อบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กรของ วิศวกรบริษัท ญี่ปูน ในเขตประกอบการเสรีนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร (ธัญญาวดี เฟ็งตะโก, 2562)

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเส้นทางระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.61 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าไป ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) ระหว่างตัวแปร

บรรยากาศองค์กรไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ลดลงเหลือ 0.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจากถูกแบ่งไปเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.25อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เป็นพลังและความรู้สึกเชิงบวก ที่ส่งผลต่อภาวะจิตใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่คงอยู่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่กะทันหัน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนประกอบหลักและเป็นส่วนร่วมของงานที่ทำอยู่ มีความรู้สึกอยากทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานโดยไม่รู้ตัว และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานและแสดงออกผ่านบรรยากาศองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของลักษณะ บุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อของพนักงาน บริษัท ผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ได้แก่ การรับรู้บรรยากาศขององค์กร โดยส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรไปยังความตั้งใจคงอยู่ในงาน (พิพากร เลขภัสร์, 2563)

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเส้นทางระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.72 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าไป ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ลดลงเหลือ 0.37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจากถูกแบ่งไปเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.31อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่า ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เป็นการที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและมีความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรนี้ต่อไปให้ยาวนานที่สุดเท่าที่ทำได้ด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องการที่จะมองหาอาชีพอื่นหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงานในอนาคต และบุคคลที่มีความตั้งใจคงอยู่ในงาน จะมีความสุขในการทำงาน มีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ ไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงาน ถึงแม้จะมีองค์กรอื่นเสนองานที่ดีกว่านี้บุคลากรก็ไม่เปลี่ยนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานี ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานี โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน (ขวัญชนก จีระกาญจน์, 2559)

3. ประโยชน์ด้านวิชาการและด้านการบริหาร

3.1 ประโยชน์ด้านวิชาการ

3.1.1 งานวิจัยนี้ศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ โดยผลการวิจัยสามารถขยายและเพิ่มเติมแนวคิดในเรื่องของความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ ซึ่งผลวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพิ่มเติมให้กับผู้ที่มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ รวมถึงนำไปเป็นกรณีศึกษาในการพิจารณาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่งานวิจัยนี้ยังไม่ได้นำมาพิจารณาอีกด้วย

3.2 ประโยชน์ด้านการบริหาร

3.2.1 ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ โดยธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ สามารถนำผลการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งส่วนที่ 2 ที่เกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็นที่เชื่อมโยงกับตัวแปรในงานวิจัย ไปส่งเสริมความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เพื่อให้พนักงานเกิดบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร จนเกิดความตั้งใจคงอยู่ เพื่อที่ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จะธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร และทำงานได้อย่างมีความสุขต่อไป

3.2.2 ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลและแนวทางในการส่งเสริมความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน เพื่อวางแผนธุรกิจและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างดี

4. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นต้น

4.2 ควรขยายขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เท่านั้น งานวิจัยในอนาคตสามารถขยายขอบเขตเป็นกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ได้ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือน ความแตกต่าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไปได้

4.3 เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยให้ความเห็นว่า ควรศึกษาความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในอนาคต



รายการอ้างอิง

- Alavi, H. R., & Jahandari, R. (2005). The Organizational Climate of Kerman Shahid Bahonar University: Its Comparison with Desired Organization Climate from the Viewpoints of the Personal (Staff) of the University. *Public Personal Management, 34*(3), 247-261.
- Aube, C., Brunelle, E., & Rousseau, V. (2014). Flow experience and team performance: The role of team goal commitment and information exchange. *Motivation & Emotion, 38*(1), 120-130.
- Bakotić, & Danica. (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance. *Economic research-Ekonomska istraživanja, 29*(1), 118-130.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness-of-fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin, 88*(3), 588-606.
- Bhat, A. (2019). Organizational Commitment: Definition and How to Improve It | QuestionPro. Retrieved from <https://www.questionpro.com/blog/organizational-commitment/>
- Bollen, K. A. (1989). Structural Equations with Latent Variables. *New York: John Wiley & Sons.*
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization Theory and Management : A Macro Approach.* New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly, 19*, 533-546
- Burke. (2003). Employee Engagement. Retrieved from <https://bruke.com>
- Chaudhary, T., & Chanda, A. (2015). Evaluation and measurement of performance, practice and pressure of green supply chain in Indian manufacturing industries. *Uncertain Supply Chain Management*(3(4)), 363-374.
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2000). Introduction to LISREL: A guide for the uninitiated.
- Dugguh, Stephen, I., & Dennis, A. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR journal of business and*

- management* 16(5), 11-18.
- Eric, A. (2003). Retaining the best of the best. *AFP Exchange*, 23(6), 48.
- Goffin, R. D. (2007). Assessing the adequacy of structural equation model: Golden rules and editorial policy. *Personality and Individual Differences*(42), 831-839.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). *Behavior in Organizations*. Hoboken: Pearson.
- Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1963). *Organizational climate of schools*. Chicago: Midwest Administration Center.
- Heneman, H., & Judge, T. (2004). *Staffing organizations*. Boston: Mcgraw-Hill Ryerson.
- HR Insights Blog. (2014). What is Organizational Climate. Retrieved from <https://www.yourerc.com/blog/post/What-is-Organizational-Climate>
- Imran, R., Majeed, M., & Ayub, A. (2015). Impact of organizational justice, job security and job satisfaction on organizational productivity. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(9), 840-845.
- Javed, R., Amjad, M., Faqeer-Ul-Ummi, U. Y., & Bukhari, R. (2014). Investigating factors affecting employee workplace deviant behavior. *International Journal of Innovation & Applied Studies*, 9(3), 1073-1078.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33, 449-517.
- Kulesa, P. (2003). Keeping the good apples. *Criminology And Law Enforcement*, 47(8), 32-35.
- Kumar, M., Jauhari, H., Rastogi, A., & Sivakumar, S. (2018). Managerial support for development and turnover intention. *Journal of Organizational Change Management*, 31(1), 135-153.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organization Climate*. (Business Administration). Harvard University Graduate School Boston.
- Lunn, T. (1992). *The talent factor: Key strategies for recruiting, rewarding and retaining top performers*. London: Kogan Page.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.

- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2004). *Human Resource Management*. Ohio: South-Western College Publishing.
- Mercurio, Z. A. (2015). Affective Commitment as a Core Essence of Organizational Commitment. *An Integrative Literature Review*, 14(4), 389-414.
- Neuhauser, C. (2002). Learning Style and Effectiveness of Online and Face-to-Face Instruction. *The American Journal of Distance Education*, 16(2), 99-113.
- OECD. (1996). OECD employment outlook: July 1996. Retrieved from <https://www.voced.edu.au/content/ngv:4579>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Sonnenberg, F. K. (1991). A strategic approach to employee motivation. . *Journal of business strategy*(12), 30-44.
- Steers, R. M. (1977). *Organization Effectiveness: A Behavior View*. Monca: Goodyear.
- Steers, R. M., & Porter, L. (1979). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Stringer, R. A. (2002). *Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect*. Upper Saddle River. CA: Prentice-Hall.
- Van der Werf, R. (2018). 3 Key Types of Organizational Commitment. Retrieved from <https://www.effactory.com/knowledge/3-key-types-of-organisational-committment/>
- Vanaki, Z., & Vagharseyyedin, S. A. (2009). Organizational commitment, work environment conditions, and life satisfaction among Iranian nurses. *Nurs Health Sci*, 11, 404-409.
- Yuan, K. H., Wu, R., & Bentler, P. M. (2011). Ridge structural equation modelling with correlation matrices for ordinal and continuous data. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 64(1), 107-133.
- กชกร ณัฐสุข. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทผลิตกระดาษกนิรภัยในจังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
- กันติทัต โกมลเสนาะ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเจนเนอเรชั่นวาย ในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในภาคใต้ของประเทศไทย. (ปริญญารัฐ

- ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
 กุณิศรา ภาณุชไพศาล. (2557). บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
 โรงเรียนเทศบาลเมืองจันทบุรี 1 เทศบาลเมืองจันทบุรี. (ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยบูรพา,
 ขวัญชนก จีระกาญจน์. (2559). การศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร
 และสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานี ที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ปฏิบัติงาน. (ปริญญา
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
 คณากร สุขคันธรักษ์. (2560). อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจ
 อยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
 จุไรวรรณ บินดุเหล็ม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการและ
 ลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
 เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด
 (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. (ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
 บูรพา,
 ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา. (2559). บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียน
 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8. (ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยศิลปากร,
 ดวงกมล เนตรสวัสดิ์. (2557). ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและสมรรถนะ
 หลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต
 กรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
 ดันหยง ชุนศิริทรัพย์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการ
 ทำงานของพนักงาน บริษัท นิตพอยน์ จำกัด. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
 ศิลปากร,
 ธนกฤต สังข์เฉย และ สไบทิพย์ มงคณินมิตร. (2564). เจเนอเรชันวาย: ความผูกพันเชิงความรู้สึกกับ
 องค์การและความตั้งใจคงอยู่ในงาน. วารสารศิลปากร, 41(3), 50-62.
 ธนชัย ยมจินดา และ เสน่ห์ จุ้ยโต. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
 ธนพร ปทุมรังสรรค์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์การของพนักงานกลุ่ม Generation Y:
 กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจออนไลน์แห่งหนึ่ง. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 ธนัช ชูพรหมวงศ์. (2557). บทบาทสื่อบุคคลในการบริหารจัดการตราสินค้าองค์กร. (ปริญญาโทเศรษฐศาสตร
 มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

- ธัญชา ทรัพย์สิงห์ทอง และ วิชากร เสงษ์ภูิกุล. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Business Administration and Languages (JBAL)*, 9(2).
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2564). รายงานความยั่งยืน ปี 2564. Retrieved from https://www.bangkokbank.com/-/media/files/investor-relations/sustainability-report/2020/sr2020_th.pdf?la=th-th&hash=324C5355C8E1DE767DDCF7DA7989B2E80E5F5B0E
- ธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล. (2557). แนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ธัญญาวดี เฟ็งตะโก. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กรของ วิศวกรบริษัทญี่ปุ่น ในเขตประกอบการเสรีนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จ.พระนครศรีอยุธยา. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
- ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์.
- นุรีมัน ดอเลาะ, & อนิวัช แก้วจางันต์และอรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 5(3), 110-121.
- บุณทริกา แจ้งเจริญกิจ. (2556). บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล,
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์. (2564). ความสุขและความผูกพันในการทำงานของฟรีตตี้ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. (ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- พลกิจ จงวัชรสถิตย์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานฮอตไลน์ (Hotline) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1, 2 และ 3 (ภาคกลาง). (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2550). การบริหารงานบุคคล (5 ed.). กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.

- พิพากร เลขภัสร์. (2563). การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของลักษณะ บุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อของพนักงาน บริษัท ผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า. *Journal of HR intelligence*, 15(1), 39-56.
- พีระ แก้วสะอาด. (2564). อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- พาดิเมธ มูชา, ร. ช. อ. (2559). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ประเทศมัลดีฟส์. *พยาบาลสาร*, 43(2), 129-141.
- ภาณุมาศ กางรัมย์. (2557). เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความพึงพอใจในชีวิตและความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ กรณีศึกษา: พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกำกับของรัฐ. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง และ สายตา บุญโถม. (2559). บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์. Paper presented at the การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2 : บูรณาการงานวิจัยใช้องค์ความรู้ สู่วิชาชีพที่ยั่งยืน.
- รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง,
- ละไพโร โอวาททัศนีย์. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดการปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรี. (ปริญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี,
- ลัดดา พัชราวิภาส. (2550). บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานชั่วคราว บริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). (ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- วิศรา วิศิษฐ์โสภณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. (ปริญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล,
- วารุณี มลิทพิญญา. (2561). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของบุคลากรโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(28), 244-255.
- วิลาวัลย์ เฟื่องพานิช, มาลีวัล เลิศสาครศิริ, & สมพร ชินโนรส. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การกับการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพสำเร็จใหม่ ในโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร กรุงเทพมหานคร. *วารสารพยาบาล*, 68(3), 30-38.

- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ, 37(142), 16-32.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม (10 ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2550). หลักการเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ: บรรณาภิจ.
- สรียา บุญธรรม. (2558). บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาโรงแรมสามพราน ริเวอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- สิริพิมพ์ ชูปาน, อ. ข., ศิริวัลท์ วัฒนสินธุ์ และ ดวงใจ วัฒนสินธุ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 25(4), 1-10.
- สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย และ ประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสาร *Veridian E Journal* มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 11(1), 2437-2449.
- สุรเชษฐ์ ผการัตน์สกุล. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี,
- อภิวรรณ กันวิเชิญ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนกลุ่มเครือข่ายทัพบดินทร์ อำเภอโคกสูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 2. (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,
- อักริช แสนสิงห์ และ สุวัฒนา ตุงสวัสดิ์. (2560). บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ของพนักงานประจำสำนักงานบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา. Paper presented at the การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับชาติและนานาชาติ.
- อุทัย หิรัญโต. (2540). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 300

โทร.032 594 107
วันที่ 9 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวงษ์นิชชา

ด้วย นางสาวดลพร อีระวงศ์สกุล รหัสประจำตัว 621220028 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
สำนักงานใหญ่"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 301

โทร.032 594 107
วันที่ 9 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา

ด้วย นางสาวคณพร อีระวงศ์สกุล รหัสประจำตัว 621220028 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
สำนักงานใหญ่"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจู้ย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 302

โทร.032 594 107
วันที่ ๑ มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริระ ศรีโยธิน

ด้วย นางสาวคณพร ธีระวงศ์สกุล รหัสประจำตัว 621220028 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
สำนักงานใหญ่"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจуй)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Objective Congruence)

ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Objective Congruence)

ข้อความคำถาม		ผู้เชี่ยวชาญที่			รวม	IOC
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1	เพศ	+1	+1	0	2	0.67
2	อายุ	+1	+1	0	2	0.67
3	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	+1	+1	+1	3	1.00
5	ตำแหน่งงาน	+1	+1	0	2	0.67
6	แผนงาน	+1	+1	+1	3	1.00
7	ระยะเวลาการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษา						
บรรยากาศองค์กร						
1	ท่านทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน	+1	+1	0	2	0.67
2	เมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ องค์กรมักจะรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00
3	ท่านมีการสื่อสารรายงานข้อมูล ประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานของท่านทุกครั้ง	+1	+1	+1	3	1.00
4	องค์กรของท่านมีกระบวนการกำหนด เป้าหมายดำเนินการอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	3	1.00
5	องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์กระบวนการทำงานแบบใหม่ซึ่งดีกว่าเดิม	+1	+1	+1	3	1.00
6	ขณะที่ทำงานในองค์กร ท่านได้รับความร่วมมือและมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	+1	+1	+1	3	1.00
7	ท่านได้รับการฝึกอบรมในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00
8	ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในงานของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00
9	ท่านยอมรับได้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงานของ	+1	+1	0	2	0.67

	องค์กร					
10	ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติกับพนักงานในองค์กรอย่างเป็นมิตร และส่งเสริมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน	+1	+1	+1	3	1.00
ความพึงพอใจในการทำงาน						
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00
2	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นอย่างมาก ความรู้สึกที่ท้าทายและสนุกไปกับงาน	0	+1	+1	2	0.67
3	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านมีความสำคัญและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร	+1	+1	+1	3	1.00
4	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กร	+1	+1	0	2	0.67
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารงานขององค์กร	+1	+1	0	2	0.67
6	ท่านรู้สึกมีความสุขในทุกวันที่ได้มาทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00
7	ท่านมีความรู้สึกว่าการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00
ความผูกพันต่อองค์กร						
1	ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.00
2	เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00
3	ท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กร เป็นการบริหารงานที่เหมาะสมแล้วในสถานการณ์ปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00
4	วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ	+1	+1	0	2	0.67
5	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.00
6	ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายองค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1.00
7	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1.00
8	เมื่อหน่วยงานของท่านยังมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเท่าไร ท่านยังมีความภูมิใจมากขึ้นตามไปด้วย	+1	+1	+1	3	1.00
9	ถึงแม้องค์กรอื่นให้ออกาสที่ดี และเงินเดือนที่มากกว่า ท่านก็	+1	+1	+1	3	1.00

	จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย					
10	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้มาทำงานที่องค์กรนี้	+1	+1	+1	3	1.00
11	ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่ธนาคารกรุงเทพตลอดไป	+1	+1	+1	3	1.00
12	ท่านยินดีที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาทำงานที่องค์กร	+1	+1	+1	3	1.00
ความตั้งใจคงอยู่						
1	ความตั้งใจของท่านที่ยังคงทำงานในธนาคารกรุงเทพต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้	0	+1	+1	2	0.67
2	ท่านไม่มีแผนจะลาออกจากธนาคารกรุงเทพ	+1	+1	+1	3	1.00
3	ท่านมีความคาดหวังว่าจะทำงานตำแหน่งปัจจุบันในองค์กรนี้	+1	+1	0	2	0.67
4	ท่านไม่มองหางานอื่นเพื่อออกจากการทำงานในธนาคารกรุงเทพ	+1	+1	+1	3	1.00
5	ท่านไม่เคยดำเนินการเรื่องขอลาออกหรือย้ายที่ทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00
6	แม้มีทางเลือก ท่านก็จะประกอบอาชีพในปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00
7	ท่านเลือกอาชีพปัจจุบัน เพราะเป็นความต้องการของตัวเอง	+1	+1	+1	3	1.00
8	ท่านไม่รู้สึกรำคาญการทำงานที่ธนาคารกรุงเทพเป็นการผูกมัดตัวเอง	+1	+1	+1	3	1.00
9	ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ	+1	+1	+1	3	1.00
10	ท่านภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่า ท่านทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ	+1	+1	+1	3	1.00



ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ทิ้งฉบับ

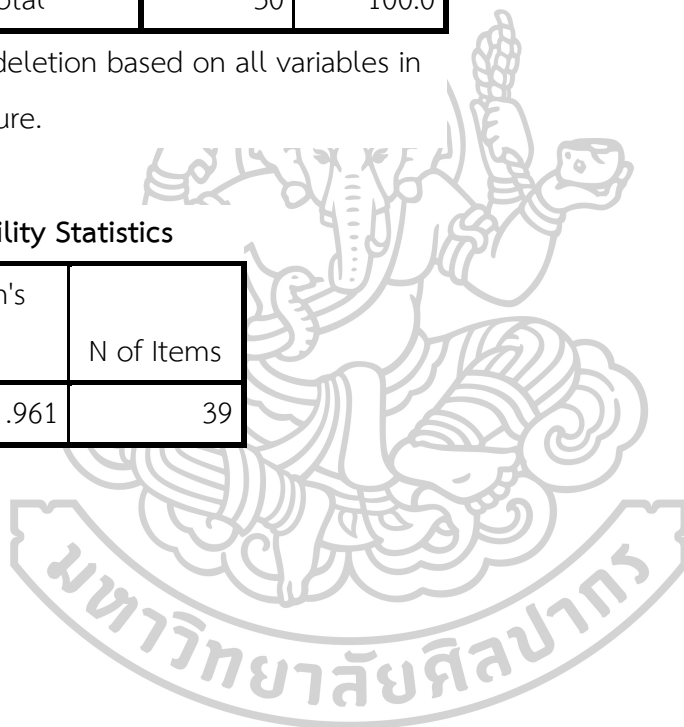
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	39



บรรยาภาของค์กร

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ocl1	36.6333	38.447	.455	.913
ocl2	36.9667	35.206	.685	.901
ocl3	36.6000	36.869	.619	.904
ocl4	36.7000	34.700	.708	.899
ocl5	36.6667	33.747	.790	.894
ocl6	36.4000	37.972	.551	.908
ocl7	36.7333	32.616	.831	.891
ocl8	36.6667	36.161	.692	.901
ocl9	36.6333	35.482	.668	.902
ocl10	36.6000	33.076	.735	.898

ความพึงพอใจในการทำงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
js1	24.1667	24.902	.840	.933
js2	24.2333	24.599	.791	.937
js3	24.1000	24.852	.858	.932
js4	24.3333	24.368	.803	.936
js5	24.5333	23.913	.789	.938
js6	24.3000	22.976	.914	.926
js7	23.9333	26.202	.716	.943



ความผูกพันต่อองค์กร

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
oco1	44.2333	66.668	.839	.939
oco2	44.5333	71.292	.723	.943
oco3	44.2667	68.961	.771	.941
oco4	44.3000	66.010	.859	.938
oco5	43.7667	73.771	.676	.945
oco6	43.9000	71.610	.743	.943
oco7	43.9000	71.472	.705	.944
oco8	43.7333	71.168	.734	.943
oco9	44.6333	64.723	.707	.946
oco10	43.9333	67.720	.799	.940
oco11	44.0333	67.895	.825	.939
oco12	44.2333	62.392	.821	.941

ความตั้งใจคงอยู่

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
is1	29.0000	79.724	.700	.940
is2	29.1667	75.109	.753	.937
is3	28.8667	79.016	.690	.940
is4	29.5333	69.292	.736	.940
is5	29.2333	69.289	.746	.939
is6	29.1333	69.913	.913	.928
is7	29.1333	69.706	.901	.929
is8	28.9000	73.472	.919	.930
is9	28.8000	73.959	.724	.938
is10	28.9333	76.547	.701	.939



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เพื่อใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*** ซึ่งจะไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลของท่านแต่อย่างใด ***

คำชี้แจง

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

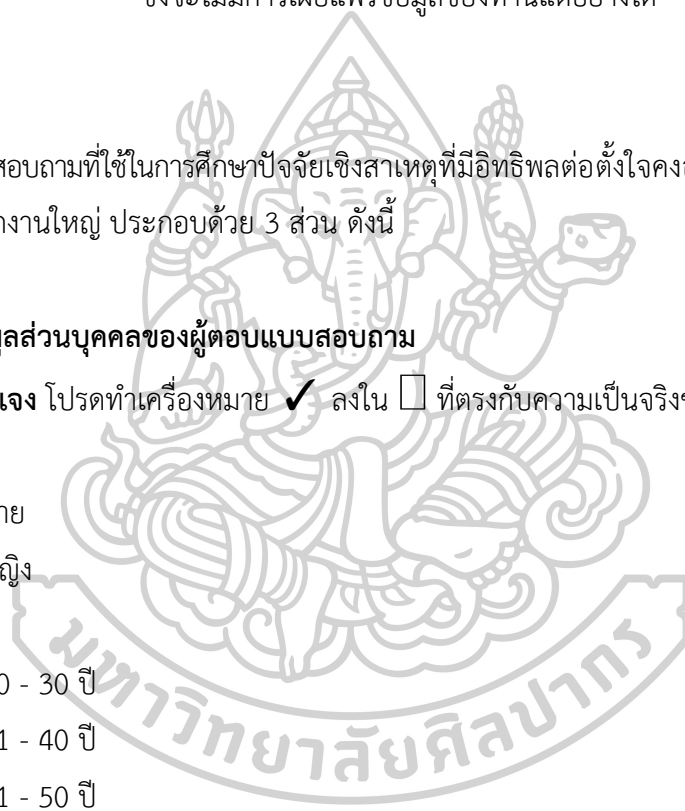
41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท



4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 15,000 - 20,000 บาท
- 20,001- 30,000 บาท
- 30,001- 40,000 บาท
- 40,001- 50,000 บาท
- 50,000 บาทขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

- พนักงานระดับปฏิบัติการ
- พนักงานระดับอาวุโส
- ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน)
- ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ)
- ผู้บริหารระดับสูง (กรรมการบริหาร)

6. แผนกงาน

- ลูกค้าบุคคล
- ทรัพยากรบุคคล
- เทคโนโลยี
- ผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ
- บริหารการเงิน
- บัตรเครดิต
- ลูกค้าธุรกิจรายปลีก
- สาขาต่างประเทศ
- ประชาสัมพันธ์
- บริหารสินเชื่อ

7. ระยะเวลาการทำงาน

- 0 - 5 ปี
- 6 - 15 ปี
- 16 - 25 ปี
- มากกว่า 25 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1	ท่านทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน					
2	เมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ องค์กรมักจะรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ					
3	ท่านมีการสื่อสารรายงานข้อมูล ประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานของท่านทุกครั้ง					
4	องค์กรของท่านมีกระบวนการกำหนด เป้าหมาย ดำเนินการ อย่างเป็นระบบ					
5	องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์กระบวนการทำงานแบบใหม่ซึ่งดีกว่าเดิม					
6	ขณะที่ทำงานในองค์กร ท่านได้รับความร่วมมือและมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม					
7	ท่านได้รับการฝึกอบรมในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
8	ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจในงานของท่าน					
9	ท่านยอมรับได้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร					
10	ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติกับพนักงานในองค์กรอย่างเป็นมิตร และส่งเสริมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานของท่าน					
2	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นอย่างมาก ความรู้สึกที่ท้าทายและสนุกไปกับงาน					
3	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านมีความสำคัญและพร้อมที่จะ ทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร					
4	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายขององค์กร					
5	ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารงานของ องค์กร					
6	ท่านรู้สึกมีความสุขในทุกวันที่ได้มาทำงาน					
7	ท่านมีความรู้สึกว่าการพัฒนาขีดความสามารถ ของตนเองให้ดียิ่งขึ้น					



ลำดับ ที่	ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1	ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
2	เป้าหมายของการปฏิบัติงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของท่าน					
3	ท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กร เป็นการ บริหารงานที่เหมาะสมแล้วในสถานการณ์ปัจจุบัน					
4	วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ					
5	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จ ขององค์กร					
6	ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายองค์กร อย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
7	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
8	เมื่อหน่วยงานของท่านยังมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น เท่าไร ท่านยังมีความภูมิใจมากขึ้นตามไปด้วย					
9	ถึงแม้องค์กรอื่นให้ออกาสที่ดี และเงินเดือนที่มากกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย					
10	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้มาทำงานที่องค์กรนี้					
11	ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ในองค์กรนี้ จะทำให้ ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะทำงานอยู่ที่ ธนาคารกรุงเทพตลอดไป					
12	ท่านยินดีที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาทำงานที่องค์กร					

ลำดับ ที่	ความตั้งใจคงอยู่ (Intension to Stay)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความตั้งใจของท่านที่ยังคงทำงานในธนาคารกรุงเทพต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้					
2	ท่านไม่มีแผนจะลาออกจากธนาคารกรุงเทพ					
3	ท่านมีความคาดหวังว่าจะทำงานตำแหน่งปัจจุบันในองค์กรนี้					
4	ท่านไม่มองหางานอื่นเพื่อออกจากการทำงานในธนาคารกรุงเทพ					
5	ท่านไม่เคยดำเนินการเรื่องขอลาออกหรือย้ายที่ทำงาน					
6	แม้มีทางเลือก ท่านก็จะประกอบอาชีพในปัจจุบัน					
7	ท่านเลือกอาชีพปัจจุบัน เพราะเป็นความต้องการของตัวเอง					
8	ท่านไม่รู้สึกรู้สึกว่าการทำงานที่ธนาคารกรุงเทพเป็นการผูกมัดตัวเอง					
9	ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ					
10	ท่านภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่า ท่านทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ดลพร อีระวงศ์สกุล
วัน เดือน ปี เกิด	9 มกราคม 2532
สถานที่เกิด	ตราด
วุฒิการศึกษา	อักษรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	283/4 ม.1 ต.ห้วยพลู อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม 73120

