

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์  
สำนักงานใหญ่

**Organizational Commitment of Employees in the Loan Procedures Department  
of Government Housing Bank, Head Office**

อรวรรณ จำปาศรี (Orrawan Jampasri)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่)

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การยุคใหม่

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Government Housing Bank (Head office)

Master's Degree Student, Master of Art Program in Modern Organizational Management

Faculty of Liberal Arts, Krirk University

E-mail: Orrawan.y@ghb.co.th

Received: 14 February 2024

Revised: 25 June 2024

Accepted: 25 June 2024

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ จำนวน 103 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ .856 การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t - test และ One - way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.202) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน และภาพรวมความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารของธนาคาร ควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานคิดว่า จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ตลอดไป ถึงแม้ว่า หน่วยงานจะประสบปัญหา รวมถึงการที่พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ

## Abstract

This study aimed to investigate and understand the corporate engagement of Credit Processing Officers at the Government Housing Bank Head Office. The objective was to assess the level of engagement and compare it among employees with different personal characteristics. The research sample comprised 103 employees from the credit formalities department. A 5-level rating scale questionnaire was utilized, ensuring content validity and linguistic appropriateness through the calculation of the Index of Item Objective Congruence (IOC) based on expert opinions. Additionally, the questionnaire's reliability was assessed using the Cronbach Alpha Coefficient, yielding a coefficient alpha of .856, indicating high reliability. Statistical methods, including percentage statistics, mean values, standard deviations, t-tests, and One-way ANOVA, were employed to analyze the data.

The research findings indicate that the overall organizational commitment level of employees in the Credit Ceremony Department at Bank of Ayudhya (Head Office) is high (mean = 3.44, S.D. = 0.202). The hypothesis test reveals that there is no significant difference in organizational commitment among sample groups based on gender, age, marital status, education, salary, and tenure. Based on this research, I recommend that bank management should promote a policy encouraging employees to consider long-term commitment to the organization, even when faced with challenges. Employees who willingly sacrifice personal benefits for the organization's success contribute significantly to its achievements.

**Keywords:** Corporate Engagement, Employees in the Loan Procedures

## บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการบริหาร และพัฒนาประเทศ สิ่งสำคัญในการบริหารและพัฒนาประเทศให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ภายในของประเทศ ด้วยเหตุนี้ ประเทศไทยจึงได้มีการริเริ่มวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ดังจะเห็นได้จากแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 8 เป็นต้นมาที่ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนจากทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน จนนำไปสู่การปรับแนวคิดการพัฒนาประเทศใหม่ที่ไม่มองการพัฒนาประเทศแบบแยกส่วน แต่หันมาเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมที่คำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านบุคคล สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกระดับ อันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนโดยมีบุคคลเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544, หน้า 2) จากการศึกษาการพัฒนาบุคคลที่ประเทศสิงคโปร์ ประเทศนี้ได้นำเสนอหลายแนวคิดและนโยบายที่ส่งผลให้มีความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1. หลักการคัดสรรและพัฒนาตามความสามารถ (Meritocracy) ประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายการศึกษาควบคู่กับการพัฒนาในภาคเศรษฐกิจ ระบบการศึกษาของสิงคโปร์มุ่งเน้นสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ โดยมีการวางโครงสร้างระบบการศึกษายึดบนพื้นฐานแนวคิดการพัฒนาบุคคลตามความสามารถ และระบบคัดสรรต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่จัดกลุ่มผู้เรียนไปตามสถาบันการศึกษาที่เหมาะสมกับความสามารถ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันอาชีวศึกษาหรือสถาบันอุดมศึกษา
2. การลงทุนในการศึกษา โดยระบบการศึกษาของสิงคโปร์มุ่งเป้าเพื่อสร้างทรัพยากรบุคคลที่เป็นกำลังสำคัญในการสร้างประสิทธิผลทางเศรษฐกิจ โดยมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างชัดเจน และ
3. การสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยระบบการศึกษาในสิงคโปร์ส่งผลให้ผู้เรียนรู้สึกอยากพัฒนาตนเองให้มีความสามารถ และมีความตั้งใจที่จะเรียนต่อหาทางประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง (ปรีดี บุญซื่อ, 2560)

และจากการศึกษาการพัฒนาบุคคลที่มาเลเซีย มาเลเซียมีหลายแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มผลผลิตและความยืดหยุ่นในเศรษฐกิจ นี่คือการเริ่มต้นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การลงทุนในทุนมนุษย์ โดยมาเลเซียกำลังสร้างร่วมมือกับกระทรวงอุดมศึกษา ทรัพยากรมนุษย์ และวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับแรงงานในประเทศเพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอาเซียน
2. การสร้างทักษะใหม่ โดยมาเลเซียเน้นการสร้างทักษะเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน การเรียนรู้ตัวอย่างของผู้ประสบความสำเร็จเป็นเรื่องสำคัญ และมีการสร้าง Community of Practice (CoP) เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้แบ่งปันกันอย่างต่อเนื่อง และ
3. การพัฒนาทุนมนุษย์ในด้าน STEM โดยมาเลเซียอนุญาตให้นักเรียนชาวมาเลเซียที่ศึกษาในประเทศมาเลเซียสามารถอยู่และทำงานในประเทศนี้ได้เพิ่มขึ้น เพื่อเสริมสร้างทักษะในวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์ (Mercer, 2562)

จากการศึกษา HREX.asia มนุษย์ต้องการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ในขณะที่ตัวองค์กรก็ต้องการเติบโตตลอดเวลาเช่นกัน องค์กรจะก้าวไปข้างหน้าได้นั้นแน่นอนว่าผู้ที่มีส่วนผลักดันสำคัญก็คือพนักงานทุกคนนั่นเอง ศักยภาพทุกคนย่อมส่งผลต่อศักยภาพขององค์กร หากพนักงานทุกคนทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพย่อมทำให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพตามไปด้วย ดังนั้นการช่วยส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอจึงเป็นภาระกิจหนึ่งที่จำเป็นขององค์กร และผู้ที่มีส่วนสำคัญมากๆ ตรงจุดนี้ก็คือฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั่นเอง ซึ่งงานด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) นั้นค่อนข้างจะสำคัญกับองค์กรอย่างยิ่ง ถ้าขาดความใส่ใจตรงจุดนี้ องค์กรที่เต็มไปด้วยพนักงานไร้ประสิทธิภาพ ก็อาจทำให้องค์กรหยุดนิ่งอยู่กับที่ ไม่พัฒนา ธุรกิจถดถอย และไร้ศักยภาพได้ในที่สุดเช่นกัน โดยกำหนดกรอบแนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 1) ต้องการให้พนักงานในองค์กรพัฒนาฝีมือ ทักษะการทำงาน ตลอดจนมีองค์ความรู้ต่างๆ ที่ดีขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับการทำงานให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) อุดรยั่วของข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาด ตลอดจนแก้ไขปัญหามองข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการทำงานที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพขึ้น 3) ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ให้ทุกคนรู้สึกถึงการดูแลขององค์กร ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพตลอดจนความสามารถให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ สร้างความก้าวหน้าให้เป็นรูปธรรม 4) เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการใช้วัดผลพนักงาน ประเมินประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนคาดการณ์ศักยภาพขององค์กร 5) ใช้วางแผนงานวางแผนธุรกิจ ตลอดจนวางทิศทางขององค์กรในอนาคตได้ 6) ให้พนักงานมีความภักดีกับองค์กร ทั้งยังเป็นการรักษานักงานไว้ให้ต้องการร่วมงานกับองค์กรในระยะยาวด้วย 7) ให้ทุกคนตั้งแต่พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ฝ่ายบริหารตลอดจนองค์กรเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HREX.asia, 2562)

จากความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งการดูแลขององค์กร ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพตลอดจนความสามารถให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ สร้างความก้าวหน้าให้เป็นรูปธรรมและความภักดีกับองค์กร ทั้งยังเป็นการรักษานักงานไว้ให้ต้องการร่วมงานกับองค์กรในระยะยาว ส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันที่มีต่อองค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งธนาคารอาคารสงเคราะห์ทั่วประเทศ จำนวน ซึ่งพนักงานมีหน้าที่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ ควรมีความรู้พื้นฐานบางอย่างที่สำคัญต่อหน้าที่การงานโดยตรง ประกอบด้วย ความรู้ด้านบัญชี ความรู้ด้านการเงิน ความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์และการเมือง ความรู้ด้านการจัดการ ความรู้ด้านการตลาด ยังพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการทำงานที่จะต้องตระหนัก ได้แก่ ข้อจำกัดทางด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาระบบ ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลไม่เพียงพอเพิ่มอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมและเพียงพอกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ข้อมูลที่ได้รับจากระบบการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร (LOS) ไม่ครบถ้วนเนื่องจากพนักงานสาขาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ

วิเคราะห์สินเชื่อ (DEC) ไม่ได้บันทึกข้อมูลสำคัญลงระบบหรืออยู่ระหว่างขอเอกสารเพิ่มเติม ฯลฯ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสาขาหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการบันทึกข้อมูลลูกค้าลงระบบการพิจารณาสินเชื่อ (LOS) ให้ถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อให้ระบบสามารถประมวลผลเงื่อนไขการตรวจสอบได้อย่างแม่นยำ และมีประสิทธิภาพ เพื่อนำเอาผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้การรักษานักงานไว้ให้ต้องการร่วมงานกับองค์กรในระยะยาว ปรับปรุงและพัฒนาเงื่อนไขการตรวจสอบพฤติกรรมของกลุ่มมิชชันนารีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและอย่างรวดเร็ว และพัฒนาระบบหรือจัดหาระบบที่สามารถคาดการณ์พฤติกรรม หรือเจตนาของลูกค้าได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ในรูปแบบ Machine Learning สามารถป้องกันกลุ่มมิชชันนารีหรือผู้ที่มีเจตนาทุจริตในการยื่นขอสินเชื่อ ตลอดจนการผูกพันที่มีต่อองค์กรพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

### ทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529, หน้า 94) ให้ความหมายความผูกพันในองค์กรสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

กรองแก้ว อยู่สุข (2535, หน้า 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) เป็นทัศนคติต่องานที่เขาทำในความหมายที่ว่า ถ้าองค์กร “ให้” พนักงานได้มากขึ้นไปอีก เช่น ช่วยทำให้เขาทำงานได้สำเร็จ เป็นที่ยกย่องนับถือเจริญในหน้าที่การงาน และตัวองค์กรเองก็เจริญเติบโต ซึ่งทำให้พนักงานมีหน้ามีตาด้วย พนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ถึงขนาดมีความจงรักภักดี (Loyalty) และเกิดความผูกพันต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมาย แม้องค์กรกำลังอยู่ในฐานะวิกฤต อันเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ ฯลฯ ก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา ไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ เช่นนี้เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 96) ให้ความหมายความผูกพันกับองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร และต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงคนเหล่านั้น จะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

วิเชียร วิทยอุดม (2547, หน้า 35) ให้คำจำกัดความว่า ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) คือ สถานะซึ่งพนักงานต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เขาเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ถึงขนาดมีความผูกพัน (Commitment) และจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร ใครที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์กร ตราบเท่าที่องค์กรยังสร้างความพอใจให้กับพนักงานอยู่ แต่เมื่อไรความไม่พอใจแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กรพนักงานก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรได้มากขึ้น

Porter และ Smith (1970 อ้างถึงใน ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์, 2529, หน้า 95) ให้ความหมายความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) คือ ลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะถูกบ่งชี้ออกในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์กร และมีความเชื่ออย่างแน่อน และมีการยอมรับค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จึงมีความหมายลึกซึ้งกว่าความผูกพันทางกายภาพต่อองค์กร โดยที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเอง เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Sheldon (1971, p. 143 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 16) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์ของเขากับหน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Steers (1977, p. 46 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 16) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงาน แสดงตนว่า เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อดำเนินภารกิจขององค์กรความผูกพันต่อองค์กร เกี่ยวพันกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้าพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออก คือเต็มใจที่จะปฏิบัติตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะแสดงออกความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1974, p. 533 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 16 - 17) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ และความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกรัก และผูกพันต่อองค์กร

Robbins (2005, pp. 79-80 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 20) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรสถานะ ซึ่งพนักงานผูกพันตนกับองค์กร และเป้าหมายขององค์กรหนึ่ง ๆ และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้น ดังนั้น การมีส่วนร่วมกับองค์กรสูง หมายถึง ความผูกพันกับงานหนึ่ง ๆ ในขณะที่ ความผูกพันต่อองค์กรสูง หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งว่าจ้างตน โดยสรุป ผู้ศึกษา เห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร คือ เป็นแนวคิดในเรื่องของทัศนคติ และพฤติกรรมเป็นการสะท้อนให้เห็นว่า สมาชิกมีความรู้สึกต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ ซึ่งสามารถแสดงความรู้สึกออกมาในรูปของความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรการ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในรูปของสมาชิก และเต็มใจทำงาน และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ลุล่วง เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

Baron (1966, p. 21 อ้างถึงใน ศศินบุญ บุญยิ่ง, 2544, หน้า 14-16) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า และคงอยู่ในช่วงเวลานาน เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับสิ่งเหล่านี้ จะทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดัน และความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตน จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งในระดับสูง ๆ มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความรู้สึกว่า องค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Becker (1960, pp. 32-40 อ้างถึงใน ศศินบุญ บุญยิ่ง, 2544, หน้า 17) ได้เสนอแนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่า บุคคลนั้นได้เกิดการลงทุน (Side bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้หากเขาไม่ตัดสินใจที่จะผูกพันต่อสิ่งนั้น เขาอาจจะเกิดการสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงจำเป็นที่จะต้องกระทำไปโดยไม่มีทางเลือกเป็นอย่างอื่น เช่น การที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน (Investment) ซึ่ง Becker เรียกว่า “Side bet” อาจปรากฏออกมาในรูปของเวลา



ร่างกายกำลังสติปัญญาที่จะลงทุน ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง เพราะบุคคลผู้นั้น ย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรระยะยาว ในรูปของบำเหน็จบำนาญ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่นอกเหนือไปจากเงินเดือน หรือรายได้ประจำ ถ้าลาออกจากองค์กร เขาจะต้องสูญเสียสิ่งเหล่านี้ จึงไม่มีทางเลือกอย่างอื่น นอกจากการผูกพันอยู่กับองค์กรต่อไป ฉะนั้น การที่คนเราเลือกตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรนานเท่าใดก็ยิ่งเป็นการสะสม “การลงทุน” เพิ่มขึ้น กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่ได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ จึงตัดสินใจยากที่จะลาออกจากองค์กร เพราะอาจสูญเสียโอกาสบางอย่าง ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่พึงได้รับจากหน่วยงานใหม่

Anderson (1968, pp. 45-95 อ้างถึงใน ศศินบุญ บุญยิ่ง, 2544, หน้า 14 - 16) มีทัศนะว่า ภาวะเบี่ยงต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เป็นตัวกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กร หากมีการเคร่งครัดมากเกินไป อาจก่อให้เกิดผลเสียกับหน่วยงานสองประการ กล่าวคือ ประการแรก จะกลายเป็นตัวบิดเบือนเป้าหมายของหน่วยงานได้ เพราะกลายเป็นว่า พฤติกรรมที่ยึดติดกับภาวะเบี่ยงที่วางไว้เท่านั้น โดยมีได้คำนึงถึงสถานการณ์ และเป้าหมายขององค์กรในขณะนั้น ประการที่สอง หากทำให้สมาชิกขาดความผูกพันกับงาน เพราะขาดแรงจูงใจในการทำงานด้วย เกิดการรับรู้ว่า ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบระบุไว้แล้วว่า ต้องทำมากน้อยเท่าใด และด้วยวิธีการอย่างไร ฉะนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงขาดอิสระในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน สร้างสรรค์ใหม่ ๆ จึงไม่มี เพราะเกรงว่า จะขัดแย้งกับภาวะเบี่ยงที่กำหนดไว้ ผู้ปฏิบัติงาน จึงขาดความผูกพัน หรือเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Involvement and Commitment)

Motterg (1987, pp. 467-482 อ้างถึงใน กนกพร ทองหยิบ, 2545, หน้า 8) พบว่า รางวัลตอบแทนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขึ้นอยู่กับคุณค่าที่บุคคลให้กับงาน (Work value) ว่า บุคคลให้ความสำคัญกับรางวัลตอบแทนมากน้อยเพียงใด หากรับรู้ว่าคุณค่าของงาน และผลตอบแทนมีความสอดคล้องยุติธรรม ความผูกพันต่อองค์กรของเขาก็จะมีมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของงานและผลตอบแทนที่ได้รับขาดความสอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรของเขาก็จะลดลง

Steers (1977, p. 49 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 20-21) ได้ศึกษา Model ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ปัจจัย คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความอิสระ 2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่า มีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทักษะในงาน (Variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Job Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงานนั้น (Opportunity for Optional Interaction) 3) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่า รับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ



ทัศนคติของกลุ่มองค์กร (Group Attitude) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Met Expectation) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance) และความรู้สึกว่า องค์กรเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability)

โดยสรุปจากแนวคิดของนักวิชาหลายท่านดังข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงานในองค์กร และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรนั้น 2) ลักษณะองค์กร ได้แก่ นโยบายข้อบังคับ และขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน และสภาพแวดล้อมในองค์กร 3) ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำแล้ว มีโอกาสก้าวหน้างานที่มีความท้าทาย ความอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่มีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานนั้น ๆ 4) ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีผลต่อองค์กรความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร 5) ความพึงพอใจในเรื่องของรางวัลสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่ได้รับ นอกเหนือจากเงินเดือน หรือรายได้ประจำ

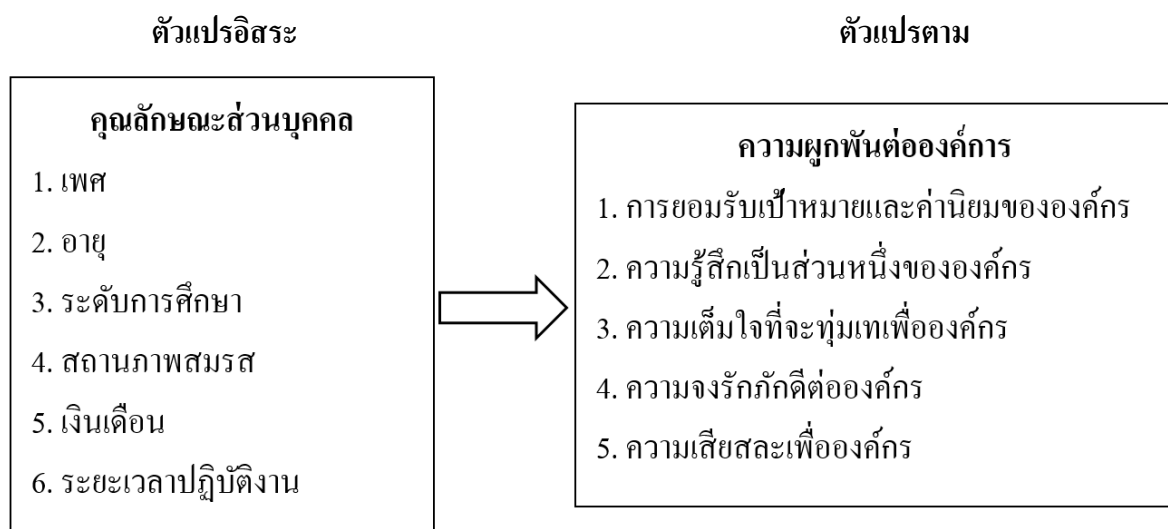
#### ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529, หน้า 95-96) กล่าวว่า Steers ได้ทำการสรุปผลจากการศึกษาวิเคราะห์ทั้งของตนเองในปี 1976 และของ Buchanan ในปี 1974 พบว่า มีปัจจัย 3 ประการที่สำคัญในอันที่จะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน รวมทั้งอายุการทำงานในองค์กร และความแตกต่างในความรุนแรงของความต้องการ เช่น ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ทำ และโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือได้ขององค์กรที่ผ่านมาในอดีตตลอดจนคำพูด และความรู้สึกของพนักงานอื่น ๆ ที่มีต่อองค์กร และยังกล่าวอีกว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อที่จะทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่า งาน คือ หนทาง ซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพันนั่นเอง เราอาจคาดหวังได้ว่า บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าว มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคน

องค์ประกอบของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านแตกต่างกัน ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน การใช้ทักษะที่หลากหลาย ความท้าทายของงาน 3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Meyer and Allen, 1993)

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีพนักงานทั้งหมด 140 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ

เกรซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 103 คน เป็นตัวแทนพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ โดยประสานงานฝ่ายงานในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน โดยให้กระจายแบบสอบถามอย่างเหมาะสม และครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนนการประมาณค่า ดังนี้ คะแนน 1 - 5 หมายถึง ระดับความผูกพัน น้อยที่สุด - มากที่สุด การสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และค้นคว้าจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วทำการร่างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำรา และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2) การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำให้แบบสอบถาม มีความเที่ยงตรงในเนื้อหา สามารถวัดสิ่งที่ต้องการตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ หรือไม่ หลังจากนั้น ผู้ศึกษาผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จึงจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และ 3) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่นโดยวิธีของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ก่อนทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจริงได้ค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีค่าความเชื่อมั่นแอลฟาของความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.856

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ Independent Samples t - test และ One way ANOVA

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัย แสดงผลการวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์การวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 103)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	60	58.30
อายุระหว่าง 25 - 35 ปี	60	49.50
สถานภาพสมรส สมรสแล้ว	58	56.30
ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี	49	47.60
เงินเดือนมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	37	35.90
ส่วนใหญ่เข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรมาแล้วถึง 11 - 15 ปี	41	39.80

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.30 มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ร้อยละ 49.50 สถานภาพสมรส สมรสแล้ว ร้อยละ 56.30 ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 47.60 มีเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 35.90 และส่วนใหญ่เข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรมาแล้วถึง 11-15 ปี ร้อยละ 39.80

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อนานาชาติการสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร (n = 103)

ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร	3.86	0.34	มาก
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.55	0.48	มาก
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร	3.55	0.45	มาก
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	3.44	0.20	มาก
ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.16	0.45	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกรักเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.07	0.32	ปานกลาง
ภาพรวม	3.43	0.37	มาก

ภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อนานาชาติการสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.37) จำแนกได้ดังนี้ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร และ ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ยระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55, 3.44, 3.55, 3.86$ ) ตามลำดับ และพบว่า ค่าเฉลี่ยปานกลาง จำแนกได้ดังนี้

## อรรถาธิบาย

ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16, 3.07$ ) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน เพศกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบสมมติฐานเพศกับความผูกพันต่อองค์กร (n = 103)

ความผูกพันต่อองค์กร	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ภาพรวมของการทดสอบเพศกับความผูกพันต่อองค์กร	3.42	0.158	3.45	0.229	0.933	0.353

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ เพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบสมมติฐาน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กร (n = 103)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.352	3	0.117	3.029	0.03*
	ภายในกลุ่ม	3.831	99	0.039		
	รวม	4.183	102			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	0.126	2	0.126	1.553	0.21
	ภายในกลุ่ม	4.057	100	4.057		
	รวม	4.183	102			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.373	2	0.186	4.892	0.00*
	ภายในกลุ่ม	3.81	100	0.038		
	รวม	4.183	102			
เงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	0.308	0.308	0.308	0.308	0.30

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
	ภายในกลุ่ม	3.875	99	0.039		
	รวม	4.183	102			
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.334	3	0.111	2.867	0.04*
	ภายในกลุ่ม	3.848	99	0.039		
	รวม	4.183	102			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ

- 1) อายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- 2) สถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- 3) ระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- 4) เงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- 5) ระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 เพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่ต่างกัน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อิศเรศ รุ่งณรงค์รักษ์ (2541) ทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับตรงกับผลการศึกษาของนุชติมา รอบคอบ (2542) ผลการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย



พิธีการสินเชื อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ จิตติ ชาตริตานนท์ (2545) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย พิธีการสินเชื อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ด้านการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 พนักงานส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.9 พนักงาน ที่มีเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื อธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธี การสินเชื อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรตั้งแต่ 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.8 พนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อ องค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ด้านการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทริกา สิริเพชร (2541) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรื่องความเสียสละเพื่อองค์กร รองลงมา คือ ความเต็มใจที่จะ ทุ่มเทเพื่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2. อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการ สินเชื อ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมสกุล เลิศผาสุก และคณะ (2542) เรื่อง ความผูกพันต่อ องค์กร: กรณีศึกษาเฉพาะ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศเรศ รุ่งณรงค์รักษ์ (2541) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร:

กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงาน และระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 2) ลักษณะงาน ลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ลักษณะประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความสำคัญของงานความท้าทายของงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และทัศนคติต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิณบุญ บุญยิ่ง (2544, หน้า 82-83) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท เพื่อองค์กรความจงรักภักดีต่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความคิดเห็น อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทุกหมวด ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีผลต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ลักษณะองค์กร ได้แก่ นโยบายข้อบังคับ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานการกระจายอำนาจในองค์กร และสภาพแวดล้อมขององค์กร ความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจเรื่องรางวัล สวัสดิการ และค่าตอบแทนที่ได้รับ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทั้งหมด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทัศน์ ครอบชนม์ (2543, หน้า 58-60) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ไทยบริดจซ์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) พนักงานบริษัทฯ มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา วลัยไชย (2546) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ความภาคภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับ จากองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และความเชื่อมั่นศรัทธาในนโยบายขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และรางวัลค่าตอบแทนสวัสดิการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หน่วยงานต้นสังกัดต้องมีนโยบายสนับสนุนให้มีการบริหารงานของหน่วยงานในปัจจุบันเป็นการบริหารที่เหมาะสม มีการสร้างการทำงานที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
- 2) ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หน่วยงานต้องส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในความเป็นพนักงานของหน่วยงาน
- 3) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร องค์กรควรมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมแรงจูงใจให้พนักงาน เมื่อพนักงานทำคุณงามความดี โดยพนักงานยินดี และเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่า จะไม่ได้ค่าตอบแทน
- 4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร หน่วยงานต้นสังกัดต้องมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานรู้สึกว่ายังทำงานมากขึ้น ยิ่งรักหน่วยงานมากขึ้น และไม่คิดที่จะไปจากหน่วยงาน
- 5) ความเสียสละเพื่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาต้องส่งเสริมให้พนักงานคิดว่า จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ตลอดไป ถึงแม้ว่า หน่วยงานจะประสบปัญหา รวมถึงการที่พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหา และอุปสรรคในการทำงานของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
- 2) ควรมีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการทำงานของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

## องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

1. การเรียนรู้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Hewitt Associates ปี 2003 กล่าวมุมมองความผูกพันที่มีต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาก 3 ลักษณะ คือ การพูด (Say) สมาชิกจะพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่บวก การดำรงอยู่ (Stay) พนักงานจะมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และสุดท้ายคือการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนกิจการขององค์กร โดยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานมี 7 ประการ ได้แก่ 1. ภาวะผู้นำ (Leadership) 2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture purpose) 3. ลักษณะงาน (Work activities) 4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total compensation) 5. คุณภาพชีวิต (Quality of life) 6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunities) 7. ความสัมพันธ์ (Relations)

2. การประยุกต์แนวคิดเพื่อสมดุลชีวิตกับการทำงาน ประกอบด้วย การรู้ลำดับความสำคัญในชีวิต การกำหนดเป้าหมายในชีวิต ด้านชีวิตการทำงาน ควรพูดคุยเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบกับเจ้านาย การกำหนดเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัวลงในตารางประจำวันด้วย และการเลิกงานแล้วก็ควรปล่อยวางจากงาน

## รายการอ้างอิง

- กนกพร ทองหยิบ. (2545). ผลของการควบรวมกิจการกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติ ชาติรัตนนท์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุชติมา รอบคอบ. (2542). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรเภสัชกรรม. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, การวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). กลุ่มทรัพยากรบุคคล พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ. กรุงเทพฯ: สำนักงานใหญ่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์.
- ปรีดี บุญซื่อ. (2560). เรื่องราวความสำเร็จของสิงคโปร์จากประเทศโลกที่ 3 สู่อันดับที่ 1. THAI PUBLICA ไทยพับลิกา กล่าวพูดความจริง. วันที่ค้นข้อมูล 24 มิถุนายน 2567, เข้าถึงได้จาก <https://thaipublica.org/2017/06/pridi51/>
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภัทริกา ศิริเพชร. (2541). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศศิณบุญ บุญยิ่ง. (2544). ความพอใจในงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตร และ สหกรณ์การเกษตร. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.

- สุทัศน์ ครอบงม. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549)*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองการพิมพ์.
- อิศเรศ รุ่งณรงค์รักษ์. (2541). *ความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุดมสกุล เลิศผาสุก และคณะ. (2542). *ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- HREX.asia. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD)*. วันที่ค้นข้อมูล 24 มิถุนายน 2567, เข้าถึงได้จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190423-human-resource-development/>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Mercer. (2562). 3 วิธีที่มาเลเซียสามารถเพิ่มผลผลิตของทุนมนุษย์ได้. วันที่ค้นข้อมูล 24 มิถุนายน 2567, เข้าถึงได้จาก <https://www.mercer.com/th-th/insights/people-strategy/hr-transformation/3-ways-malaysia-could-boost-the-productivity-of-its-human-capital/>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.