

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงานธนาคารกสิกรไทย

Quality of work life that affects organizational commitment of  
Kasikorn Bank employees

นรินทร์ ขำภิรมย์<sup>1</sup>, ประเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตาม ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานกสิกรไทย จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว One way ANOVA หากพบว่าแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของLSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกสิกรไทยโดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับด้านค่าตอบแทนในการทำงานมากที่สุด รองลงมาด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์มิตรภาพระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการทำงานและด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทยโดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับด้านจิตใจและความรู้สึกที่มีต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร มีความคิดเห็นเท่ากัน ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนอายุ ตำแหน่งงาน อายุงานและระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความรู้สึกที่มีต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

**ความสำคัญ:** คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพัน พนักงานธนาคารกสิกรไทย

<sup>1</sup>นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาต้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The purpose of this research (1) To study the organizational commitment of Kasikorn Bank employees classified by personality factor. (2) To study the quality of working life factors affecting organizational commitment of Kasikornbank employees. The samples used in this research were 400 employees of Kasikorn Bank by using a questionnaire to collect data. Statistics used for analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test, one way ANOVA. and Multiple Regression.

The results of the analysis revealed that the overall quality of work life of Kasikorn Bank employees Has the highest score level. With the highest scores in terms of compensation for work, followed by advancement and stability in work, in terms of working environment, in terms of friendship between executives and colleagues, and in terms of success, respectively. The overall organizational engagement of Kasikorn Bank employees scored the highest. When considering each side, it was found that Mental aspects and feelings towards the organization had the highest scores, followed by confidence and faith in the organization, desire to continue working in the organization, respectively. Hypothesis testing revealed that individual factors It was found that gender and average monthly income affected the organization's engagement in terms of trust and faith in the organization with a statistically significant difference of 0.05. Quality of work life in success at work The aspect of work progress and stability affects the organization's commitment to the mind and feelings toward the organization. with a significant level of 0.05 . The quality of working life in terms of work compensation affects the organization's commitment in terms of desire to continue working in the organization at a significant level of 0.05.

**Keywords:** Quality of work life, Commitment, Kasikorn Bank Employees

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์กรหรือหน่วยงานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีหนึ่งองค์ประกอบสำคัญก็คือ “พนักงานหรือบุคลากร” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในแต่ละองค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้น องค์กรทุก ๆ องค์กรจึงพยายามคัดเลือกบุคลากรหรือพนักงานที่มีศักยภาพและดึงศักยภาพของพนักงานเหล่านั้นออกมาอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและรักษาไว้ให้นานที่สุด โดยยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น และนอกจากคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานแล้ว ยังมีความผูกพันกับองค์กร ที่ผลต่อความสำเร็จของงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งถ้าบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรก็จะมี ความพยายามตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเอง เพื่อองค์กรให้ประสบความสำเร็จ แต่ในทางกลับกันหากบุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำงาน เพื่อแลกกับค่าตอบแทนเท่านั้น อาจทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง

จากรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคารกสิกรได้มีการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานและ สร้างความผูกพันต่อองค์กร มีการสำรวจรับฟังความเห็นจากพนักงานเป็นประจำทุกปีและธนาคารยังให้ความสำคัญในการสื่อสาร โดยมีสื่อและช่องทางในการสื่อความภายในองค์กรที่หลากหลาย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถรับฟังและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของธนาคารในการเป็นธนาคารแห่ง AEC+3 นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อรณรงค์ให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน เสริมสร้างบรรยากาศและประสบการณ์ที่ดีในการทำงานตลอดจนช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกันเป็นทีมข้ามสายงาน ส่งผลให้เกิดทักษะในการทำงานร่วมกันหล่อหลอมเป็นวัฒนธรรมองค์กร จากการสำรวจในปี 2558 ผลคะแนนความผูกพันของธนาคารกสิกรไทยเฉลี่ย อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับ Market Average Thailand (2552-2556) และ Financial Norm (APAC 2552-2556) ซึ่งธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้าง ความผูกพันของพนักงาน และบริษัทของธนาคารให้สูงขึ้น มากกว่าหรือเทียบเท่ากับ Best Employers Thailand ในปี 2560 (ข้อมูลจากรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน, 2560)

จากข้อมูลทีกล่าวมา ซึ่งผู้วิจัยเองเป็นบุคลากรคนหนึ่งในองค์กร ธนาคารกสิกรไทย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาในการลาออกของพนักงาน และทำให้ทราบถึงข้อมูลความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร และช่วยส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกสิกรไทยให้มีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งอาจจะส่งผลให้การบริหารจัดการในองค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายตามผู้บริหารกำหนดไว้มากขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตาม ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารกสิกรไทยต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารกสิกรไทย

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร โดยประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานธนาคารกสิกร โดยทำการสำรวจและเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ในช่วงเดือน สิงหาคม – ธันวาคม 2565
2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ประกอบไปด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความรู้สึกที่มีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

2.2. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์มีมิตรภาพระหว่างผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

## แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

บุษยาณี จันท์เจริญสุข,2548 ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเจตคติหรือความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ พนักงานจะทุ่มเทแรงกายแรงใจปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย,2541 ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีที่ยังมีต่อองค์กร มีความภูมิใจได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร การทำงานอย่างทุ่มเท การยอมรับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่บุคลากรหรือพนักงานมีความรัก ความศรัทธาต่อองค์กร มีความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นไปในทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

### ทฤษฎี side - bet theory

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) ซึ่ง มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มมากขึ้นนั้น จะต้องมีความเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของพนักงานก่อน Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory

$V=Valence$  หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการในเป้าหมาย รางวัลที่ได้รับ คือคุณค่าหรือความสำคัญที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = Instrumentality$  หมายถึง เครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง

$E= Expectancy$  ได้แก่ ความคาดหวังที่เป็นไปได้ของผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการ เมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การคาดหวังของพนักงานหรือบุคคลในอนาคตข้างหน้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อแลกกับรางวัล ซึ่งรางวัลอาจจะเป็นค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือความรู้สึกชื่นชอบ ยินดีจากการสำเร็จของการปฏิบัติงาน

### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow)

ความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้น 5 ชั้นเป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดของพื้นฐานของชีวิต

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น

3. ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของ ความรักในรูปแบบต่างกัน

4. ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) เมื่อมีความต้องการความรักแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น และสร้างความนับถือตนเองชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำความต้องการเหล่านี้

5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็นต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความต้องการหรือความคาดหวังของมนุษย์จะไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการเราสำเร็จไปหนึ่งลำดับ ก็มักจะต้องเป้าหมายให้สูงขึ้นอีกต่อไปเรื่อย ๆ

### แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2534 : 32 – 67) กล่าวว่า เป็นเรื่องที่ยุติกันโดยทั่วไปในประเทศที่พัฒนาด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม ดังเช่นประเทศในยุโรป และญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งทั้งนี้เพราะประเทศที่มีการพัฒนาธุรกิจต่าง ๆ ล้วนให้ความสนใจต่อตัวผู้ปฏิบัติงานอันเป็นทรัพยากรสำคัญในองค์การธุรกิจ ในฐานะที่คนเป็นผู้ใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งเป็นผู้บริหารทุนขององค์การให้ดำเนินไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ และเป็นการเพิ่มผลผลิตทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ การเอาใจใส่ต่อทรัพยากรบุคคล จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์การในปัจจุบันให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยมองเห็นว่า การที่ลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น จะมีผลต่อความตั้งใจในการทำงาน เป็นการลดปัญหาการขาดงานและปัญหาอื่น ๆ ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้ง 2 ฝ่าย คือ องค์การที่เป็นนายจ้างและลูกจ้างผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานคือการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่จะพัฒนาบุคคลให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีเวลาสำหรับการพักผ่อน มีสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนได้รับการปฏิบัติต่ออย่างเสมอภาคและได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตอบแทนจากการทำงาน ก็เพื่อให้บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขสบายและมีความปลอดภัยในการดำรงชีวิต หรือมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

### ทฤษฎีความสำเร็จ

ทฤษฎีความสำเร็จ (Achievement Needs (nAch)) เมคเคลแลนด (McClelland,1953) มีความเชื่อว่า มนุษย์เรามุ่ง จะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไป เมคเคลแลนด ได้สร้าง แบบทดสอบ เพื่อแยกประเภทของมนุษย์ ออกเป็น พวกที่มีความต้องการความสำเร็จสูงต่ำเรียกว่า k Thematic Appreciation Test (TAT) TAT จะประกอบด้วย ภาพต่าง ๆ ภาพเหล่านี้ จะไม่มีคำบรรยายกำกับไว้ ผู้ทดสอบ จะเป็นผู้บรรยายว่า ภาพเหล่านั้น เกี่ยวกับ สิ่งใด หรือคนในภาพนั้น มีความรู้สึกอย่างไร เช่น ภาพวาดหนึ่ง มีเด็กหนุ่ม กำลังพรวนดินกลางทุ่งนา ที่ปลายนา มีพระอาทิตย์กำลัง จะลับขอบฟ้า แสดงถึง เวลาเย็น ผู้ทดสอบ จะต้องบรรยายว่า เด็กหนุ่มคนนั้น มีความรู้สึก อย่างไร คำบอกเล่า ของผู้ทดสอบ จะได้รับ การตีความจากผู้ตัดสินว่า เขามีแรงจูงใจ ในความสำเร็จ สูงหรือต่ำ โดยได้รับ การเปรียบเทียบ คำตอบของผู้ทดสอบต่าง ๆ ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจ ในความสำเร็จสูง (McClelland,1947)ได้เก็บรวบรวมลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ บุคคลผู้มีแรงจูงใจในความสำเร็จสูง

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจูงใจของบุคคล อยู่ที่การกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้

### **ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)**

ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีพ เป็นความต้องการที่สำคัญในการดำรงชีวิตให้อยู่รอด ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมนรอบด้าน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำ เป็นหัวหน้า เป็นผู้ตาม
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุคลิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### **ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two-factor theory)**

ศิรวิรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2550) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ การได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลในการสร้างความพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวกระตุ้นให้ทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจ
2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พอใจ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน

### **วิธีการดำเนินการวิจัย**

#### **การออกแบบวิจัย**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง ซึ่งเป็นการวิจัยโดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการศึกษิตตามสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่จริง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้ง

เดียว โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในวิจัยเรื่องนี้คือ กลุ่มของวัยทำงาน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนจึงได้ทำการเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน ที่ค่าความคาดเคลื่อน 5% จึงได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินวิจัยโดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวน ทฤษฎีแนวคิดต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้สร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามลักษณะประชากรประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ตำแหน่ง อายุงาน ระดับการศึกษา

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์มิตรภาพระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านจิตใจและความรู้สึกที่มีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

**ส่วนที่ 4** เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพรรณนาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1. ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่ระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ตำแหน่ง อายุงาน ระดับการศึกษา

1.2. ใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิง

ปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์มิตรภาพระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ด้าน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์มิตรภาพระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

## 2. สถิติอนุมานใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ย ตำแหน่ง อายุงาน ระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยการใช้วิธีของ LSD

2.3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จะใช้วิเคราะห์ข้อมูลสถิติถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกสิกรไทยโดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านค่าตอบแทนในการทำงาน มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์มิตรภาพระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการทำงานและด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ

2. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทยโดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับด้านจิตใจและความรู้สึกที่มีต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร มีความคิดเห็นเท่ากัน ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยจำแนกตาม ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1. พนักงานกสิกรไทยที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

3.2. พนักงานกสิกรไทยที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

3.3. พนักงานกลสิกรไทยที่มีตำแหน่งต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

3.4. พนักงานกลสิกรไทยที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

3.5. พนักงานกลสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

3.6. พนักงานกลสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกลสิกรไทย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

4.1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความรู้สึกที่มีต่อองค์กรอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2. คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีด้านใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกลสิกรไทย ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร

4.3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

## อภิปราย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลสิกรไทยโดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านค่าตอบแทนในการทำงาน มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าความตั้งใจหรือเป้าหมายในการทำงานของมนุษย์เกือบจะทุกคนต่างล้วนมีต้องการทำงานเพื่อแลกกับค่าตอบแทนที่สูงหรือต้องการสวัสดิการดี ๆ จากองค์กร เพื่อให้เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งหากพนักงานหรือผู้ทำงานมีความพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะกับเนื้องานที่ได้รับมอบหมายแล้ว ยังมีความต้องการก้าวหน้า ความมั่นคงในอาชีพ ต้องการปรับเปลี่ยนตำแหน่งจากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกคนตัดสินใจทำงานกับองค์กรต่อ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีมาสโลว์ หรือ ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้เรียงลำดับความต้องการพื้นฐานไปหามาก คือ 1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย 2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) คือ สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านปลอดภัย การมีงานที่มั่นคง การมีเงินเก็บออม 3. ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) 4. ความ

ต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) 5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) และไม่สอดคล้องกับวรรตม์ เอมะบุตร(2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านสภาพการทำงานมากที่สุด และให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมน้อยที่สุด

2. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทยโดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับด้านจิตใจและความรู้สึกที่มีต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร มีความคิดเห็นเท่ากัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่พนักงานจะมีความผูกพันกับองค์กรนั้นจะต้องมีความรู้สึกรัก ความเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถ มีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรในปัจจุบันว่าเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานมีความรู้สึกเหล่านี้เกิดขึ้น และปฏิบัติงานนานขึ้นก็就会有ความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Side-Bet คือ การที่บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรนานยอมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ยอมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มเท่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่ และสอดคล้องกับวีรินทร์ อินทมะโน(2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และด้านความเชื่อมั่น อย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

3.ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1. พนักงานกสิกรไทยที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรแตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิต หรือความคิด หรือเป้าหมายของพนักงานแต่ละท่านไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะมุมมองของพนักงานที่เป็นผู้ชายหรือผู้หญิงก็จะยิ่งแตกต่างกันเช่น ความอดทนในการทำงานหนัก ยากของ หรือการที่ต้องออกพื้นที่พนักงานผู้ชายก็จะหนักกว่า ส่วนพนักงานผู้หญิงก็จะหนักงานที่ใช้ความละเอียด ความเรียบร้อยได้ดีกว่า ซึ่งมุมมองของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันก็จะทำให้เป้าหมายหรือการมองภาพลักษณ์ขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องชนิภรณ์ สุขเรือง(2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตมีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารทีสโก้ (สำนักงานใหญ่) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

3.2. พนักงานกสิกรไทยที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความรู้สึกหรือความคิดของคนที่มีช่วงอายุต่างกันบางครั้งอาจจะมีความคิดเห็นที่ไม่ต่างกันเพราะประสบการณ์ในการทำงาน หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นของแต่ละคนไม่เหมือนกันบางคนอายุน้อยกว่าแต่มีประสบการณ์กับงานหรือเหตุการณ์มากกว่าคนที่มีอายุเยอะกว่าก็ได้ จึงทำให้ความคิดเห็นของคนที่มีช่วงอายุต่างกันแต่ความคิดหรือความผูกพันไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วิภา อ่างลัด (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสายงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในสายงานอุตสาหกรรมสิ่งทอประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสายงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

3.3. พนักงานกสิกรไทยที่มีตำแหน่งต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่พนักงานอยู่ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกันเพราะว่า พนักงานแต่ละคนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ก็มักจะถูกมอบหมายให้ปฏิบัติเหมาะสมกับตำแหน่ง ไม่ยากหรือง่ายเกินไปซึ่ง การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน พนักงานเองก็พอใจ และเกิดความเต็มใจ เต็มที่กับงานที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ มัทธนา บิณฑวิหค(2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร

3.4. พนักงานกสิกรไทยที่มีรายได้ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การได้รับค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่น้อยเกินไปหรือไม่เท่ากัน แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานเหมือนกันทำให้ความคิดหรือความรู้สึกของพนักงานไม่เหมือนกัน ค่าตอบแทนเป็นเป้าหมายหลักสำคัญของพนักงานเพราะมีผลกับการดำเนินชีวิตของตัวพนักงานเอง ถ้าองค์กรให้ค่าตอบแทนดีหรือดูแลพนักงานดีก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรขึ้นเพราะองค์กรมีภาพลักษณ์มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับธีรดา หมวดจันทร์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพื้นที่เขตปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3.5. พนักงานกสิกรไทยที่มีอายุงานต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ความรู้สึกหรือความคิดของคนที่มีช่วงอายุต่างกันบางครั้งอาจจะมีความคิดเห็นที่ไม่ต่างกัน เช่นเดียวกับอายุงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะประสบการณ์ในการทำงาน หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นของแต่ละคนไม่เหมือนกันบางคนอายุงานน้อยกว่าแต่มีประสบการณ์กับงานหรือ

เหตุการณ์นั้นเยอะคนที่มีอายุงานมากกว่าก็ได้ จึงทำให้ความคิดเห็นของคนที่มีช่วงอายุงานต่างกันแต่ความคิดหรือความผูกพันไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับปริยาวดี แวงวรรณ(2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของการของข้าราชการทหารกรมดุริยางค์ทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพัน ในองค์กรไม่แตกต่างกัน

3.6. พนักงานกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่พนักงานมีระดับการศึกษาหรือวุฒิทางการศึกษาต่างกันก็มักจะมีความคิดเห็นหรือความรู้สึกไม่ต่างกัน อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงาน ๑ หรือการเกิดเหตุการณ์บางอย่างที่ไม่ได้เกิดขึ้นกับทุกคน และบางครั้งระดับการศึกษาก็ไม่อาจจะมีผลกระทบหรือส่งผลอะไรเกี่ยวกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่เป้าหมายของพนักงานแต่ละคนต่างกัน เช่นการที่พนักงานเรียนในระดับที่สูงอาจจะเป็นเพราะต้องการเพิ่มความรู้ในการทำงานหรือต้องการปรับเงินเดือน เพื่อความมั่นคง เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปริยาวดี แวงวรรณ(2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของการของข้าราชการทหารกรมดุริยางค์ทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน การศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพัน ในองค์กรไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย สามารถอภิปรายผลผลได้ดังนี้

4.1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความรู้สึกที่มีต่อองค์กร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่พนักงานปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และผลงานนั้นออกมาดีประสบความสำเร็จทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วย ความสำเร็จนี้มักจะทำให้พนักงานนั้นมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้เลื่อนตำแหน่งหรือปรับเพิ่มเงินเดือนขึ้นอยู่กับองค์กรเหล่านั้นให้เป็นรางวัลตอบแทน ซึ่งรางวัลเหล่านี้มักจะทำให้พนักงานพึงพอใจกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และก็จะยิ่งทำให้พนักงานตั้งใจทำงานและใช้ศักยภาพของตนเองได้เต็มที่ ทำให้พนักงานเกิดความรัก ความรู้สึกดีกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวัชรพงษ์ แสนมาโนช (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร มีความสัมพันธ์กัน

4.2. คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีด้านใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่พนักงานจะปฏิบัติด้วยความเต็มใจเต็มที่เพื่อแลกกับรางวัลเป็นผลตอบแทน การใช้ความสามารถของตนเองให้มีศักยภาพ หรือแม้กระทั่งการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อ

ความเชื่อมั่นหรือความศรัทธาต่อองค์กร อาจเป็นเพราะบางครั้งภาพลักษณ์ขององค์กรหรือเป้าหมายขององค์กรอาจไม่สอดคล้องกับงานของพนักงาน จึงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีผลต่อความผูกพันด้านความเชื่อมั่น ความศรัทธาขององค์กรซึ่งไม่สอดคล้อง ชีรดา หมวดจันทร์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันและด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและโดยภาพรวมของความผูกพันอยู่ในระดับมาก

4.3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้พนักงานพึงพอใจ และเกิดความตั้งใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น พนักงานมีความมุ่งมั่นใช้ศักยภาพของตนเองให้เต็มที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อผลตอบแทนที่ได้รับเป็นรางวัลหรือกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความจริงใจและปรารถนาดี เกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ ชีรดา หมวดจันทร์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันและด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและโดยภาพรวมของความผูกพันอยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ผู้ที่ส่วนเกี่ยวข้องนำผลการวิจัยเพื่อไปใช้การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กร พิจารณาขององค์กรประกอบมีค่าตอบแทนค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำและระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง องค์กรควรจัดสรรด้านผลตอบแทนโบนัสหรือผลตอบแทนและสวัสดิการเพื่อให้เกิดความยุติธรรม ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มใจศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงหรือสร้างความน่าเชื่อถือให้องค์กร ให้มีความตรงต่อความต้องการพนักงาน

2.การเลือกใช้เทคนิคในการวิจัย อาจจะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการอื่นเพิ่มขึ้น ด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

ธีรดา หมวดจันท์(2562).คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนิภรณ์ สุขเรือง.(2562). ปัจจัยคุณภาพชีวิตมีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารทิสโก้(สำนักงานใหญ่).วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล.

ปรียวดี แวงวรรณ.(2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหารกรมดุริยางค์ทหารบก. วารสารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วรุฒม์ เอเมะบุตร.(2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย.วิทยานิพนธ์คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วีรินทร์ อินทมะโน(2562).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.สารนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิภา อ่ากัลต์.(2563). คุณภาพชีวิตและความผูกพันองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสายงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.