

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพัน
ในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

RELATIONSHIPS BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND
ACHIEVEMENT MOTIVATION WITH ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT:
A CASE STUDY OF EMPLOYEES AT SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC
COMPANY LIMITED

อรรรรณ ลูกอินทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะ บริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความ
ผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

อรรวรรณ ลูกอินทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะ บริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เกิดจากการค้นคว้าและวิจัย ขณะที่ข้าพเจ้าศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้นงานวิจัยในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และข้อความต่าง ๆ ในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าไม่มีการคัดลอกหรือนำงานวิจัยของผู้อื่นมานำเสนอในชื่อของข้าพเจ้า

This independent study consists of research materials conducted at Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi and hence the copyright owner. I hereby certify that the independent study does not contain any forms of plagiarism.



อรวรรณ ลูกอินทร์

(นางสาวอรวรรณ ลูกอินทร์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ
ความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน)

Relationships between Emotional Intelligence and Achievement
Motivation with Organizational Engagement: A Case Study of
Employees at Siam Commercial Bank Public Company Limited

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวอรรวรรณ ลูกอินทร์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์สุรรัตน์ อินทร์หม้อ, D.Tech.Sc.

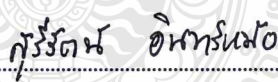
ปีการศึกษา

2565

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

 ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ, D.B.A.)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ประ.ด.)

 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุรรัตน์ อินทร์หม้อ, D.Tech.Sc.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

 คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ตันไช, ประ.ด.)

วันที่ 5 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอรรณณ ลุกอินทร์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สุรรัตน์ อินทร์หม้อ, D.Tech.Sc.
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่แบบอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความผูกพันในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันในองค์กรในระดับสูง ($r=.658$) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันในองค์กรในระดับปานกลาง ($r=.554$)

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความผูกพันในองค์กร

Independent Study Title	Relationships between Emotional Intelligence and Achievement Motivation with Organizational Engagement: A Case Study of Employees at Siam Commercial Bank Public Company Limited
Name-Surname	Miss Orawan Loog-in
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Sureerut Inmor, D.Tech.Sc.
Academic Year	2022

ABSTRACT

This independent study aimed to examine the relationships between emotional intelligence and achievement motivation with organizational engagement through a case study of employees at the Siam Commercial Bank Public Company Limited.

The sample group used in this study comprised 400 employees of the Siam Commercial Bank Public Company Limited who have worked in the Bangkok Metropolitan Region. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistical methods used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The study results revealed that the overall emotional intelligence, achievement motivation and organizational engagement were rated at a high level. Differences in the personal factors of gender, marital status, educational level, and work experience demonstrated differences in organizational engagement at a statistically significant level of .01. Moreover, the study also found that emotional intelligence was positively related to organizational engagement at a high level ($r=.658$), whereas achievement motivation had a positive relationship with organizational engagement at a moderate level ($r=.554$).

Keywords: emotional intelligence, achievement motivation, organizational engagement

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.สุรวิทย์ อินทร์ม้อย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดจากการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จนเกิดความสมบูรณ์ทุกประการ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง กรรมการ ที่ได้ให้ความกรุณา ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยรวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ได้ให้การช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำแนะนำ ให้กำลังใจตลอดการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณ บิดา มารดาและครอบครัว ที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนการศึกษา และเป็นกำลังใจในการศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการ พี่ ๆ เพื่อน ๆ MBA60 MGY60 คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่สนับสนุนให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงให้กำลังใจในการศึกษาครั้งนี้ จนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหากมีข้อบกพร่อง หรือผิดพลาดในส่วนใดที่เกิดขึ้นในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อรวรรณ ลูกอินทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	11
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	13
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	13
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์.....	18
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร.....	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	41
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย.....	46
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	67
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	67
5.2 อภิปรายผล.....	71
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	73
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	74
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	80
ประวัติผู้เขียน.....	89

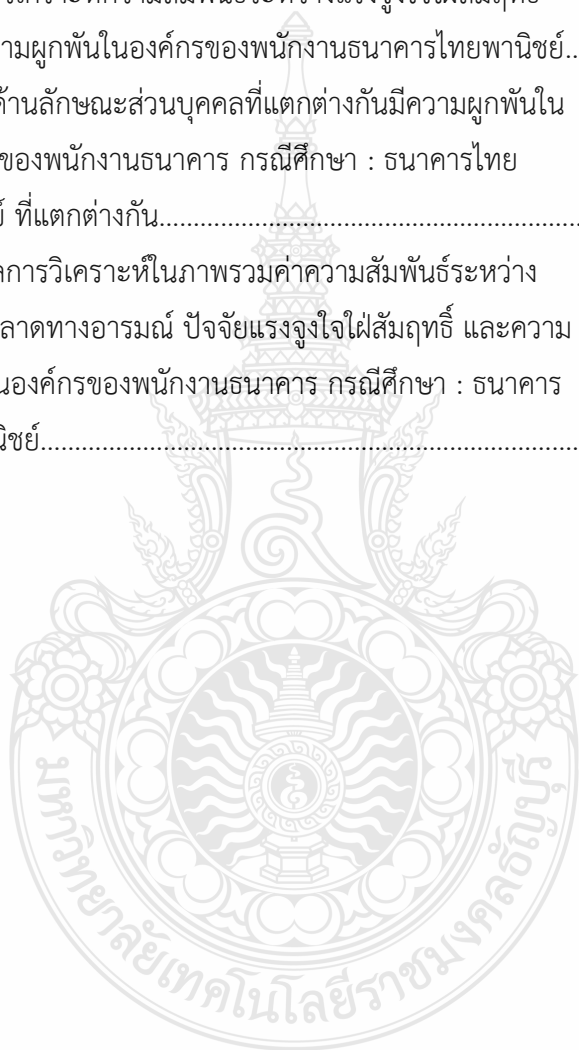
สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคาร ไทยพานิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	47
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารไทยพานิชย์.....	49
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารไทยพานิชย์.....	53
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพานิชย์.....	56
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพานิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ.....	57
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพานิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ.....	58
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพานิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ.....	58
ตารางที่ 4.8 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ไทยพานิชย์ เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคลด้านสถานภาพ เป็นรายคู่.....	59
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพานิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา.....	60
ตารางที่ 4.10 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ไทยพานิชย์ เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	60
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพานิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ ในการทำงาน.....	61
ตารางที่ 4.12 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ไทยพานิชย์ เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์.....	63
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์.....	64
ตารางที่ 4.15 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันใน องค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทย พาณิชย์ ที่แตกต่างกัน.....	65
ตารางที่ 4.16 สรุปผลการวิเคราะห์ในภาพรวมค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความ ผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคาร ไทยพาณิชย์.....	66



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	16
ภาพที่ 2.1 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันในองค์กร.....	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์หลายรูปแบบ รวมไปถึงการทำธุรกรรมออนไลน์ด้วย เช่น การโอนเงิน การสอบถามยอด การชำระค่าบริการต่าง ๆ เป็นต้น ปัจจุบันธนาคารได้พัฒนาการบริการเป็นรูปแบบใหม่เป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการหลากหลาย เช่น Internet Banking และ Mobile Application เป็นต้น โดยสามารถให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทต่าง ๆ ของธนาคาร และสามารถทำธุรกรรมผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สมาร์ทโฟน หรือ Tablet ได้ บริการนี้เป็นการพัฒนาเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้งานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง นอกจากนั้นยังสามารถใช้งานได้ทุกที่และทุกเวลา ทำให้การบริการรูปแบบใหม่นี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก การที่มี Internet Banking ทำให้ไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมาก ๆ ระหว่างการเดินทาง หรือการซื้อของ เพราะมีแอปพลิเคชันรองรับการบริการ บางร้านค้าสามารถซื้อของโดยไม่ต้องชำระเป็นเงินสด ถ้ามี Internet Banking สามารถใช้สมาร์ตโฟนเพื่อสแกนคิวอาร์โค้ด ในการชำระเงินแทนเงินสดได้ นอกจากนั้นยังไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการโอนเงินด้วย แต่บริการนี้ก็ยังมีข้อเสียอยู่ คือ เสี่ยงต่อความปลอดภัยทางการเงิน เช่น การโดนแฮกข้อมูลในบัญชี เป็นต้น อย่างไรก็ตามการบริการของธนาคารพาณิชย์ต้องเริ่มปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ธนาคารพาณิชย์ยุติการลงทุนเกี่ยวกับการขยายสาขาเมื่อระบบดิจิทัลเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันสาขาส่วนใหญ่มีหน้าที่ทำธุรกรรม ฝาก ถอน โอนเงินต่าง ๆ เมื่อมีระบบดิจิทัลเข้ามา ทำให้บทบาทของสาขาได้เปลี่ยนแปลงไป อาจต้องเปลี่ยนไปเป็นให้บริการด้านการให้คำปรึกษา การลงทุน การขอกู้สินเชื่อต่าง ๆ หลังจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ เริ่มตั้งเป้าหมายสู่การเป็น Digital Banking จนเกิดการปรับโครงสร้างด้านทรัพยากรมนุษย์ครั้งใหญ่ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน มีความไม่มั่นใจเกี่ยวกับการทำงานในอนาคตจึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันในองค์กร

การสร้างความรู้สึผูกพันในองค์กร จะต้องเริ่มด้วยความพึงพอใจต่อองค์กรก่อน เมื่อมีความพึงพอใจแล้วจะมีแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความอยากทำงาน องค์กรที่ต้องการจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายปัจจัย ทรัพยากรมนุษย์นั้นถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และยังเป็นกำลังพลในการขับเคลื่อนการเดินหน้าขององค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ การทำให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าต่อองค์กรเป็นสิ่ง

สำคัญอย่างยิ่งต่อฝ่ายบริหาร จำเป็นต้องสร้างความผูกพันกับองค์กรของตนเอง ด้วยเหตุนี้ จึงถือได้ว่า คำมั่นสัญญาต่อองค์กรคือกุญแจสู่การผูกมัดบุคลากรให้ทำงานร่วมกับองค์กรมาอย่างยาวนาน นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรที่ดี ส่งผลให้บุคลากรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานโดย มุ่งมั่นต่อองค์กรที่จะพัฒนาซ้ำแต่หนักแน่น ในทางกลับกัน หากพนักงานรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่พอใจกับ งานของตนและไม่มี ความมุ่งมั่นต่อองค์กรส่งผลให้บุคลากรลาออกจากองค์กรได้ง่าย และส่งผลกระทบต่อ องค์กรคือทำให้งานล่าช้า ขาดความต่อเนื่องในการทำงานและองค์กรต้องเพิ่มงบประมาณในการสรร หาบุคลากรใหม่ทุกปีความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะผูกมัดพนักงานให้ทำงานและอยู่ร่วมกัน กับองค์กรไปนานๆ ความผูกพันในองค์กรจะพัฒนาขึ้นอย่างช้า ๆ แต่จะคงอยู่นาน รวมทั้งยังเป็น แรงผลักดันและแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดการอุทิศตนเพื่อองค์กร แต่อย่างไรก็ตามแรงจูงใจมีทั้งด้านบวก และด้านลบ ซึ่งในด้านลบอาจจะทำให้พนักงานเกิดความกดดันในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การทำงาน และไม่เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดการลาออกขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร เกิดความล่าช้า เกิดการหยุดชะงัก ขาดความต่อเนื่อง รวมทั้งเกิดการสูญเสียภาพจน์ขององค์กร ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นของผู้ที่จะเข้ามาร่วมงานกับองค์กรด้วย

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นลักษณะของทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญมาก เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ จะส่งเสริมให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้เกิดพลังการ แข่งขัน สร้างความมานะพยายาม รวมทั้งมีจิตใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ นอกจากนี้ ความฉลาดทาง อารมณ์ มีความสำคัญต่อความสำเร็จของบุคคล เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถใน การเข้าใจและรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับที่ดี สามารถจัดการ อารมณ์ไปในทิศทางที่ส่งเสริมความสงบสุขและความสำเร็จในชีวิต ช่วยให้มองโลกในแง่ดี มีพลังงาน บวกและสามารถต่อสู้กับอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ได้ (Whittaker, 1970, p.170)

ดังนั้นการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ ความผูกพันในองค์กร จะช่วยให้องค์กรรับรู้ถึงปัญหาการลาออกของพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุง นโยบายในการเก็บรักษาพนักงานผู้มีศักยภาพไว้กับองค์กร นอกจากนั้น ยังเป็นข้อมูลสนับสนุนในการ วางกลยุทธ์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถแข่งขันในธุรกิจได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอแนะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารในการหาแนวทางเสริมสร้างความ
ผูกพันในองค์กรของพนักงานในอนาคต

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ
ความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีสมมุติฐานการวิจัย
ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาใน
การทำงาน ที่แตกต่างกันจะความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน
ในองค์กร

3. ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร

4. ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน
ในองค์กร

5. ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการจริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความ
ผูกพันในองค์กร

6. ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน
ในองค์กร

7. ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์กับ
ความผูกพันในองค์กร

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่างๆมีความผูกพันในองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความพอใจในองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์อายุตั้งแต่ 25 - 60 ปี

3. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5. ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย เดือน มิถุนายน 2563 – กุมภาพันธ์ 2564

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ด้าน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ประสบการณ์ทำงาน

2. ความฉลาดทางอารมณ์

- ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง
- ด้านการมีแรงจูงใจ
- การมีทักษะทางสังคม

3. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

- ด้านความต้องการจริยธรรม
- ความต้องการค่าตอบแทน
- ความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและเห็นความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถดูแลความรู้สึกในทางที่นำไปสู่ความสงบสุขและชัยชนะในชีวิต เป็นหนึ่งในสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของความฉลาดทางจิตใจของแต่ละบุคคล (Insights Remainder: IQ) (Salovey & Mayer, 2000)

การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การตระหนักรู้ในตนเอง มันคือความฉลาดและความเข้าใจในความรู้สึกและความรู้สึกเรียกร้องของคน ๆ หนึ่ง ตามที่เป็นอยู่จริงและสามารถควบคุมได้ มีความรู้สึก

แรงจูงใจในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการขับเคลื่อนตนเอง การควบคุมความต้องการและแรงจูงใจที่เหมาะสมสามารถยึดถือความปรารถนาที่จะบรรลุในการเตรียมการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่เหนือกว่า อุดมคติสามารถกระตุ้นและให้อำนาจตัวเอง

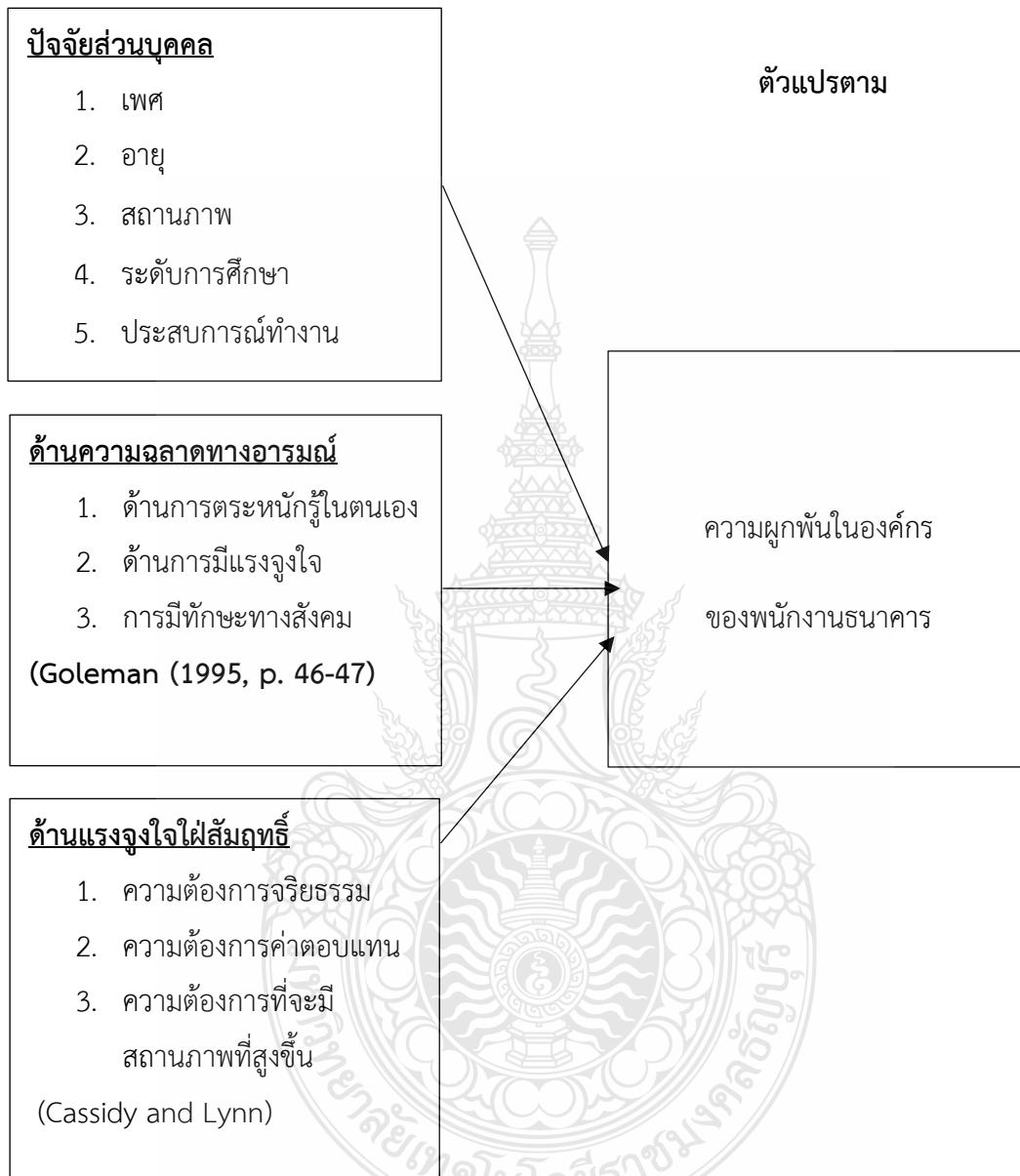
ความสามารถทางสังคมหมายถึงความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี แรงบันดาลใจในการประสบความสำเร็จอาจเป็นความต้องการที่กระตุ้นให้บุคคลดำเนินการเพื่อบรรลุบางสิ่งบางอย่าง บรรลุมาตรฐานอันยิ่งใหญ่หรือทำได้ดีกว่าคนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความพยายามในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ

ความต้องการทางศีลธรรม หมายถึง ความต้องการจรรยาบรรณในการทำงาน แรงบันดาลใจในการตระหนักถึงบางสิ่งบางอย่างที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการโดยเฉพาะ ซึ่งอาจทำให้ผู้ดูแลระบบต้องทำงานที่ รวมปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงานกับงานที่ต้องทำงานทั้งหมด

ความผูกพันในองค์กร หมายถึง เป็นการวัดระดับความผูกพันของพนักงานในองค์กรที่มีต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและทีมงานการมีทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์หากองค์กรใดมีความผูกพันของพนักงานมากย่อมหมายถึงพนักงานมีแรงจูงใจและทัศนคติในการทำงานดี ซึ่งจะส่งผลถึงการบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์
2. เพื่อให้ทราบปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์
3. เพื่อเสนอแนวทางให้กับผู้บริหารในการหาแนวเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร
ของพนักงานในอนาคต



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในปี 1990 เป็นหัวข้อของการอภิปรายทางวิชาการ และกำลังได้รับแรงผลักดันอย่างรวดเร็วในฐานะส่วนสำคัญของจิตวิทยาธุรกิจและการศึกษา การเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน โดยทั่วไปเรียกว่า EQ (Emotional Quotient) ซึ่งมีความหมายเหมือนกันกับ IQ (Intellectual Quotient) พนักงานที่มี EQ สูงจะมีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ และมีแรงผลักดัน และมีประสิทธิภาพมากกว่า EQ มากกว่าหรือเท่ากับ Hard Skills และ Qualifications

ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถของคุณในการตีความ ทำความเข้าใจ และจัดการอารมณ์ของทั้งตัวคุณเองและคนรอบข้าง มันคือการควบคุมอารมณ์ของคุณภายใต้ความกดดัน ช่วยให้ผู้อื่นรู้สึกสบายใจและเข้าใจว่าพฤติกรรมของคุณส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมอย่างไร (Salovey & Mayer, 2000)

ในขณะที่ IQ มีเป้าหมายเพื่อวัดความสามารถทางปัญญา แต่ความฉลาดทางอารมณ์ฝังอยู่ในพฤติกรรมของเรา ซึ่งในตอนแรกอาจดูเหมือนนามธรรมหรือไม่มีกฎเกณฑ์ใด ๆ แต่จิตใจของเราเป็นระบบ และสิ่งสำคัญคือต้องปฏิบัติต่อจิตใจเหมือนผู้ดูแลระบบ ในฐานะมนุษย์ เราตระหนักดีถึง

วิธีการจัดการ แก้ไข และปรับปรุงระบบ เพื่อให้ระบบทำงานได้ดีที่สุด และการทำเช่นนั้นสามารถและควรนำไปใช้กับความผาสุกทางอารมณ์ (Saari, 1999)

บุคคลอาจมีความเชี่ยวชาญที่จำเป็นทั้งหมดสำหรับงาน แต่ถ้าไม่สามารถสื่อสารภายในทีม และควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ก็จะมีผลเสียต่อคุณภาพของงาน ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นทักษะส่วนบุคคลที่สามารถสร้างและพัฒนาและนำไปสู่การค้นพบความสามารถของตนเอง ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตไม่ว่าจะในโรงเรียน การทำงาน หรือชีวิตประจำวัน เพราะจะทำให้ตนเองได้รู้จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองรวมทั้งสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกที่ปรากฏภายนอกได้ (Salovey & Mayer, 2000)

ความฉลาดทางอารมณ์หรือที่เรียกว่า EQ เป็นตัวย่อของ Emotional Quotient ซึ่งมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับ Emotional Intelligence (EI) แต่ไม่เป็นที่นิยม เป็นแนวคิดของ Mayer and Salovey (1997, p. 3) ผู้สร้างคำว่า Emotional Intelligence เป็นคนแรก แต่ความฉลาดทางอารมณ์กลายเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นเมื่อ Goleman (1995) เขียนหนังสือ Emotional Intelligence: ทำไมจึงมีความสำคัญมากกว่า IQ เป็นส่วนสำคัญของความฉลาดและความสำเร็จในชีวิต

2.1.1 คำจำกัดความของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและสาธารณชน ด้วยเหตุผลสำคัญ เพราะความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อวิถีชีวิตของบุคคล ทั้งในแง่ของปัจเจกบุคคลรวมถึงการอยู่ร่วมกับผู้อื่น สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจบริบททางสังคมและวัฒนธรรมและต้องใช้แนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ในการพัฒนาตนเอง และมีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้กล่าวถึงความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ดังนี้

Saari (1999) กำหนดความฉลาดทางอารมณ์ คือการรับรู้ทางอารมณ์ของตนเอง เช่นเดียวกับอารมณ์ของผู้อื่น ทั้งการแสดงและการปกปิด สามารถบรรยายความรู้สึกเป็นคำพูดได้ มีกลวิธีในการจัดการกับความทุกข์ทางอารมณ์ในสถานการณ์ทางสังคม วัฒนธรรม หรือจริยธรรม

Salovey & Mayer (2000) นิยามความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความสามารถในการเข้าใจและรับรู้อารมณ์ของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่นและควบคุมอารมณ์ไปในทิศทางที่ส่งเสริมสันติภาพ

สรุปความฉลาดทางอารมณ์คือความสามารถของบุคคลในการจัดการอารมณ์ และเข้าใจ ความคิด ความรู้ อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีและนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

นักจิตวิทยาได้แบ่งองค์ประกอบหลายอย่างของความฉลาดทางอารมณ์ แนวความคิดของนักจิตวิทยาที่สำคัญ ดังนี้

แนวความคิดของเมเยอร์ Salovey Mayer and Salovey (1997, p. 10) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. รู้อารมณ์หรือเข้าใจตนเองซึ่งเป็นกุญแจสำคัญ ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์เพื่อช่วยให้เข้าใจอารมณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้

2. วิธีจัดการกับอารมณ์ (Managing Emotion) ให้สามารถรับรู้อารมณ์ของตนเองได้จะทำให้เกิดการตระหนักรู้ในตนเองจะช่วยคลายความตึงเครียดที่รุนแรงได้ ความเศร้าโศกหรือความวุ่นวายเพราะความล้มเหลวในชีวิตล้วนขึ้นอยู่กับอารมณ์

3. แรงจูงใจในตัวเอง (Motivating Oneself) อารมณ์คือแรงจูงใจในการคิดอย่างสร้างสรรค์

4. การรับรู้อารมณ์ในผู้อื่นเมื่อเราเข้าใจตนเอง จะช่วยให้เราเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่ต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น อาชีพ ครู พนักงานขาย ผู้จัดการ ซึ่งเป็นพื้นฐานของมนุษย

ความฉลาดทางอารมณ์ (หรือที่เรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์หรือ EQ) คือความสามารถในการเข้าใจ ใช้ และจัดการอารมณ์ของตนเองในทางบวกเพื่อบรรเทาความเครียด สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เอาใจใส่ผู้อื่น เอาชนะความท้าทาย และคลี่คลายความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ช่วยให้คุณสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ประสบความสำเร็จในโรงเรียนและที่ทำงาน และบรรลุเป้าหมายในอาชีพและส่วนตัวของคุณ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้คุณเชื่อมต่อกับความรู้สึก เปลี่ยนความตั้งใจเป็นการกระทำ และตัดสินใจอย่างชาญฉลาดเกี่ยวกับสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับคุณ

ความฉลาดทางอารมณ์มักถูกกำหนดโดยคุณลักษณะสี่ประการ:

การจัดการตนเอง - สามารถควบคุมความรู้สึกและพฤติกรรมหุ่นหันปล้นเล่น จัดการอารมณ์ในทางที่ดี มีความคิดริเริ่ม ทำตามคำมั่นสัญญา และปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ความตระหนักในตนเอง - คุณรับรู้อารมณ์ของคุณเองและส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมของคุณอย่างไร คุณรู้จักแข็งและจุดอ่อนของคุณ และมีความมั่นใจในตนเอง

การรับรู้ทางสังคม - คุณมีความเห็นอกเห็นใจ คุณสามารถเข้าใจอารมณ์ ความต้องการ และความกังวลของผู้อื่น รับรู้สัญญาณทางอารมณ์ รู้สึกสบายใจในการเข้าสังคม และรับรู้ถึงพลังขับเคลื่อนในกลุ่มหรือองค์กร

การจัดการความสัมพันธ์ - คุณรู้จักวิธีพัฒนาและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี สื่อสารอย่างชัดเจน สร้างแรงบันดาลใจและโน้มน้าวผู้อื่น ทำงานเป็นทีมได้ดี และจัดการความขัดแย้ง

ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

อย่างที่เราทราบดีว่าไม่ใช่คนฉลาดที่สุดที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดหรือเต็มเต็มที่ที่สุดในชีวิต คุณคงรู้จักคนที่เก่งด้านวิชาการแต่ยังเข้าสังคมไม่เก่งและไม่ประสบความสำเร็จในที่ทำงาน หรือในความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสามารถทางปัญญาหรือความฉลาดทางสติปัญญา (IQ) ของคุณไม่เพียงพอต่อความสำเร็จในชีวิต ใช่ IQ ของคุณสามารถช่วยให้คุณเข้ามหาวิทยาลัยได้ แต่ EQ ของคุณจะช่วยให้คุณจัดการกับความเครียดและอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับการสอบปลายภาค IQ และ EQ อยู่ควบคู่กันและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อสร้างจากกันและกัน

ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อ:

ผลงานที่โรงเรียนหรือที่ทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ที่สูงสามารถช่วยให้คุณสำรวจความซับซ้อนทางสังคมของสถานที่ทำงาน เป็นผู้นำและจูงใจผู้อื่น และทำให้เป็นเลิศในอาชีพการงาน ในความเป็นจริง เมื่อพูดถึงการประเมินผู้สมัครงานที่สำคัญ หลายบริษัทให้คะแนนความฉลาดทางอารมณ์เท่ากับความสามารถทางเทคนิค และใช้การทดสอบ EQ ก่อนว่าจ้าง (Salovey & Mayer , 2000)

1. สุขภาพร่างกาย หากจัดการอารมณ์ไม่ได้ แสดงว่าไม่ได้จัดการความเครียดเช่นกันนี้สามารถนำไปสู่ปัญหาสุขภาพที่ร้ายแรง ความเครียดที่ไม่สามารถควบคุมได้จะเพิ่มความดันโลหิต ยับยั้งระบบภูมิคุ้มกัน เพิ่มความเสี่ยงของอาการหัวใจวายและโรคหลอดเลือดสมอง ก่อให้เกิดภาวะมีบุตรยาก และเร่งกระบวนการชราภาพ ขั้นตอนแรกในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์คือการเรียนรู้วิธีจัดการกับความเครียด

2. สุขภาพจิต อารมณ์และความเครียดที่ไม่สามารถควบคุมได้อาจส่งผลต่อสุขภาพจิต ทำให้เสี่ยงต่อความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้า หากไม่สามารถเข้าใจ รู้สึกสบายใจ หรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ จะต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นเช่นกัน ในทางกลับกัน อาจทำให้รู้สึกโดดเดี่ยวและเดียวดาย และทำให้ปัญหาสุขภาพจิตแย่ลงไปอีก

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของ Goleman

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ในตนเอง เพื่อรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด อารมณ์ของตนเองได้อย่างสมจริง และสามารถควบคุมความรู้สึกของตนเองได้

2. การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Managing Emotions) คือความสามารถในการควบคุม จัดการกับความรู้สึกหรือสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และสามารถควบคุมตนเองไม่ให้เครียดได้ มีเทคนิคการคลายความเครียด สกัดความวิตกกังวลอย่างรุนแรง นำอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงของตนกลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

3. การรู้จักตนเอง คือ ความสามารถในการรู้จักตนเองและสามารถควบคุมความต้องการและแรงกระตุ้นได้อย่างเหมาะสม สามารถสนองความต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น มองโลกในแง่ดี สามารถรู้จักและให้กำลังใจตัวเองได้

4. การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Other) คือการรับรู้อารมณ์และความต้องการของผู้อื่นที่เห็นอกเห็นใจ ขอให้เขาเข้าใจเราและสามารถแสดงออกอย่างเหมาะสม

5. การมีทักษะการเข้าสังคม (Handling Relationships) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นและสามารถรักษาความสัมพันธ์ได้ดี

ต่อมา Goleman (1998, p. 95) ได้เสนอแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Competence) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นสองส่วน:

ส่วนแรกคือความสามารถของบุคคล (Personal Competence) คือ การจัดการตนเอง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดการตนเองและแรงจูงใจในตนเอง

ส่วนที่สองคือความสามารถทางสังคมซึ่งเป็นวิธีการสร้างและบำรุงรักษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลประกอบด้วยสามองค์ประกอบ: การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและการมีทักษะทางสังคม

กล่าวโดยสรุป การทำงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การไม่ยอมให้อารมณ์มารบกวนคุณภาพงานหรือความสัมพันธ์กับทีม ซึ่งหมายความว่าถึงแม้จะรู้วิธีการใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง การรู้และเอาชนะจุดอ่อน คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์อย่างแท้จริงจะไม่เพิกเฉยต่อปัญหาหรือความรู้สึกด้านลบ แต่จะเผชิญหน้ากับปัญหาตามความเป็นจริงงานวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดของ Goleman เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยเลือกตัวแปร 3 ตัวในการศึกษานี้ ได้แก่ (1) การตระหนักรู้ในตนเอง (2) แรงจูงใจ (3) ทักษะทางสังคม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.2.1 คำจำกัดความของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

McClelland, อ้างถึงใน อัมพร บัวสรวง, 2552, น.17 ได้กำหนดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่ขับเคลื่อนผู้คนให้มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างหนักเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม การพยายามแก้ปัญหาด้วยตัวเองไม่ว่าจะทำกิจกรรมอะไร มีความมุ่งมั่นทางจิตใจที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งหมด

1. Cognitive Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความต้องการรู้ ต้องการเข้าใจ หรือต้องการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. Ego Enhancement Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความจำเป็นในการรักษาสถานะของตนเองและสิทธิของตนจากสังคมที่เกี่ยวข้อง

3. Affiliation Drive หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดจากความปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

Robbin (2001, p. 162) หมายถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์คือความปรารถนาของบุคคลในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงและเป็นแบบอย่างที่ดีที่สุดสำหรับผู้อื่น

Rabideau (2005) ให้คำจำกัดความไว้ว่า แรงจูงใจในการบรรลุผลสัมฤทธิ์คือความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จหรือบรรลุผลที่ยอดเยี่ยม บุคคลบรรลุความต้องการของตนในหลากหลายวิธีและขับเคลื่อนความสำเร็จด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน นี่อาจเป็นเหตุผลภายในตัวบุคคลหรือเหตุผลจากความต้องการภายนอก จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำการอย่างแน่วแน่เพื่อบรรลุเป้าหมาย

โดยสรุป แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึงความคาดหวังของบุคคลที่เป็นแรงผลักดัน หรือผลักดันให้มุ่งมั่นพยายามบรรลุเป้าหมาย หรือต้องการประสบความสำเร็จและหางานที่คาดหวังไว้สำเร็จก็จะเป็นการให้กำลังใจแก่บุคคลนั้น หากสิ่งที่คุณคนนั้นไม่ทำมักจะทำให้คนคนนั้นมีความคาดหวังในการทำงานต่ำลงจนอาจทำให้คนคนนั้นท้อแท้ไม่กลัวที่จะหวังซึ่งสรุปได้ว่าการถูกจูงใจให้ใฝ่สัมฤทธิ์นั้นสำคัญมาก และทรงอิทธิพลและกล้าคิด กล้าทำ และกล้าคาดหวังเช่นกัน

2.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เมื่อมนุษย์มีส่วนร่วมในสังคม แต่ละคนย่อมต้องการเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ผลของการเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม โดยเฉพาะประสบการณ์ทางสังคมและการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก McClelland, 2016 (McClelland, 2016) แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสามประเภท

1. Need for Achievement (n-Ach) คือความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีที่สุดและดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ สมบูรณ์แบบและมีมาตรฐานที่ยอดเยี่ยม จากการวิจัยของ McClelland ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (n-Ach) มักจะมีความสามารถในการแข่งขัน ขอบงานที่ท้าทาย มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน เป้าหมายที่ตั้งไว้มีโอกาสสูงที่จะบรรลุผลสำเร็จและมุ่งไปสู่ความสำเร็จนั้น และต้องการรับคำติชม (feedback) อันเป็นผลจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น คำติชม เพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีทักษะในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง กล้าเผชิญความล้มเหลว ปรับปรุง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

2. Need for Power (Need for Power : n-Pow) คือความต้องการพลังงานเพื่อควบคุมสภาพแวดล้อมและมีอิทธิพลต่อผู้อื่น บุคคลที่ต้องการอำนาจอย่างแรงกล้าจะแสวงหาหนทางที่จะโน้มน้าวผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นเป็นที่ยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานเหนือผู้อื่นและจะหวังเรื่องอำนาจมากกว่าผลิตภาพ

3. Need for a good ความสัมพันธ์ (Need for Affiliation: n-Aff) คือความต้องการที่จะได้รับหรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น บุคคลที่ต้องการการมีส่วนร่วมสูง ชอบสถานการณ์แบบร่วมมือกันมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน พวกเขาจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น มีความจำเป็นสำหรับผู้อื่นที่จะยอมรับตนเองและมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามความปรารถนาหรือบรรทัดฐานของผู้อื่น รวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นสำคัญ

McClelland เชื่อว่าแต่ละคนมีความต้องการสามองค์ประกอบ บางคนอาจมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่เข้มข้นกว่าความต้องการอื่นๆ และความต้องการที่รุนแรงดังกล่าวสร้างแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลปฏิบัติตามความต้องการนั้น อย่างชัดเจน (นุชลี อุภักย์, 2558, น.115)

หากความต้องการสามประการข้างต้น McClelland ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความต้องการความสำเร็จที่ขับเคลื่อนความสำเร็จ (David C. McClelland, 1985, pp. 12) -13)

สรุปได้ว่าลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จในระดับสูงมีความต้องการ 3 ประการที่เชื่อว่ามีสำคัญในการทำความสำเร็จหรือพฤติกรรมของบุคคล:

1. Need for Achievement ความจำเป็นในการทำสิ่งต่าง ๆ รับสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อที่จะประสบความสำเร็จ จากการทดสอบของ McClelland พบว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงจะต้องมีลักษณะการแข่งขัน ขอบงานท้าทาย และต้องการคำติชมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความชำนาญในการวางแผนและความชำนาญ รับผิดชอบและกล้าเผชิญความล้มเหลว

2. Need for Affiliation ความต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ชอบสถานการณ์ความร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขันโดยพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

3. Need for Power ความต้องการอำนาจเพื่อให้บุคคลมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งคนที่มีความต้องการสูงในด้านนี้ คุณต้องพยายามทำให้ตัวเองมีอิทธิพลมากกว่าคนอื่นและต้องการให้คนอื่นเป็นที่ยอมรับและให้เกียรติ มีความปรารถนาที่จะเป็นผู้นำ พวกเขายังคำนึงถึงอำนาจมากกว่าการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการทดสอบ ททท. พนักงานหรือบุคลากรขององค์กรที่มีแรงจูงใจสูงต้องการทำงานสามวิธี:

- งานที่รับผิดชอบเฉพาะงานของบุคคลนั้น ๆ และให้อิสระแก่บุคคลนั้นในการตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

- อยากรับงานที่ไม่ยากและไม่ง่ายเกินความสามารถของคนนั้น

- ต้องมีการทำงานอย่างต่อเนื่องจึงจะสามารถผลิตผลงานและความก้าวหน้าได้

Cassidy และ Lynn (1989) กล่าวว่าแรงจูงใจสู่ความสำเร็จคือสิ่งที่บ่งบอกลักษณะของบุคคล หรือความพยายามส่วนตัวเพื่อให้บรรลุและพูดกับความคิดของนักจิตวิทยาคนอื่น ๆ ที่อธิบายแรงจูงใจสู่ความสำเร็จหมายความว่า มันเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของมนุษย์และส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในรูปแบบต่างๆ และ Cassidy และ Lynn ได้ค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีของแรงจูงใจเพื่อให้ประสบความสำเร็จ นักจิตวิทยาหลายคนได้คิดค้นแนวคิดใหม่ ๆ และได้ปรับทฤษฎีนี้ให้เป็นทฤษฎีใหม่ เป็นตัวแปรที่ใช้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัดแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ สรุปได้ 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ความจำเป็นในการมีจรรยาบรรณในการทำงาน แนวคิดที่นักจิตวิทยาหลายคนเสนอ บรรยายถึงแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จ มาจากการเสริมแรงที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้คนอยากทำงาน กล่าวคือ เป็นการผสมผสานระหว่างความยากหรือความง่ายในการทำงานกับความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ ของทัศนคติของแต่ละบุคคล ค่านิยม ทัศนคติ

2. ข้อกำหนดการชดเชย ความต้องการนี้ได้รับการเสริมจากภายนอก หรือขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่ส่งเสริมแรงจูงใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับรางวัลและผลตอบแทน การศึกษาสร้างแรงบันดาลใจแสวงหาเป็นที่สนใจเพียงเล็กน้อย และจัดเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการหลักของมาสโลว์ ดังนั้นในองค์กรที่มีศกก็มีมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับสถานะทางสังคมด้วย

3. ความจำเป็นในการแสวงหามาตรฐานที่ยอดเยียม McClelland ได้กำหนดว่าความต้องการมาตรฐานที่ยอดเยียมหมายถึงการแข่งขัน หรือคุณต้องการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่

ยอดเยี่ยมด้วยความสามารถที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งของเขา? และเพื่อให้เป็นเช่นนั้นมากขึ้นเรื่อย ๆ เฮนรี เมอร์เรย์จึงนำแนวคิดนี้มาใช้

4. ข้อกำหนดด้านการแข่งขัน สามารถอธิบายได้ว่าเป็นความชอบหรือความปรารถนาที่จะแข่งขันกับผู้อื่น และต้องการบรรลุเป้าหมายในการได้รับชัยชนะ ซึ่งตรงกันข้ามกับความปรารถนาของ McClelland ที่จะแข่งขันกับตัวเอง ซึ่งก็คือการแข่งขันกับผู้อื่นตามมาตรฐานที่เขากำหนดไว้ และความ ต้องการแข่งขันที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับของสังคม นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหรือลักษณะนิสัยของมนุษย์

5. ข้อกำหนดสถานะที่สูงขึ้น เป็นหนึ่งในคุณลักษณะที่สร้างแรงบันดาลใจของความปรารถนาของบุคคลที่จะก้าวหน้าในสถานะทางสังคมขององค์กร ที่มีระดับที่จะทำให้ตัวเองมีสถานะสูงขึ้น ทั้งยังครอบคลุมถึงเจตจำนงหรือจำเป็นต้องมีบุคลิกที่โดดเด่น หรือต้องการเป็นผู้นำในสิ่งที่ความ ต้องการเหล่านี้ขัดขวางลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่ตกต่ำอยู่แล้ว

6. ความจำเป็นในการเอาชนะปัญหาเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่บางคนอาจมองว่าเป็นการแข่งขัน แต่ความจริงไม่ใช่เพราะความจำเป็นในการเอาชนะความยากลำบากและความยากลำบาก มันเปิดใช้งานคุณสมบัติของการแก้ปัญหาของการเผชิญกับงานที่ซับซ้อนและยากเพื่อที่จะประสบความสำเร็จและบางครั้งก็มีการแข่งขันสูง นอกจากนี้ยังจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการแก้ปัญหาที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงมากขึ้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการบรรลุผลสัมฤทธิ์เป็นความคาดหวังของบุคคลที่เป็นแรงผลักดัน หรือผลักดันให้บรรลุเป้าหมายหรือต้องการประสบความสำเร็จ และหากงานที่คาดหวังไว้สำเร็จก็จะเป็นการให้กำลังใจแก่บุคคลนั้น หากสิ่งทีคนๆ นั้นไม่ทำมีแนวโน้มที่จะลดความคาดหวังของบุคคลนั้นสำหรับงานที่อาจนำไปสู่การท้อใจจากความกลัวต่อความหวังของบุคคล การได้รับการจูงใจให้บรรลุผลนั้นสำคัญมาก และทรงอิทธิพลและกล้าคิด กล้ากระทำ และกล้าคาดหวังเช่นกัน

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

2.3.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญมาก เป็นความปรารถนาที่อยากจะอยู่ต่อหรือว่าอยากจะลาออก สามารถดูได้จาก การขาดงานและผลปฏิบัติงาน การที่บุคคลจะมีลักษณะเฉพาะตัวรวมถึงบุคลิกภาพและสามารถจะปรับตัวเพื่ออยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นได้ ต้องสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นก่อน ว่าบุคคลมีลักษณะเฉพาะและบุคลิกภาพเฉพาะตัวและสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้จะต้องมีความผูกพันเกิดขึ้นก่อน

Allen และ Meyer (1990,pp.1-8) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความมุ่งมั่นขององค์กรหมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท

1. ความมุ่งมั่นทางจิตวิทยาหมายถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการเชื่อมต่อทางจิตวิทยากับองค์กร

2. ความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับค่าตอบแทนและการลาออกจากองค์กร

3. ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะอยู่ต่อ หมายถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกฎระเบียบขององค์กร
เชลดอน เอ็ม (1971,pp.143-150) กล่าวว่าความมุ่งมั่นขององค์กรหมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีเกี่ยวกับองค์กร เป็นการประเมินเชิงบวกขององค์กรที่สร้างความรู้สึกเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร และความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

บุชานันท์ (1974:533-546 อ้างถึงใน เอื้อมพร เอมโร, 2546:14) นิยามความผูกพันในองค์กร

1. ระบุตัวตนกับองค์กร (Identification) ด้วยความเต็มใจที่จะทำงาน และยอมรับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นของตนเอง

2. การเข้าร่วมในองค์กร (Identification) โดยการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทและหน้าที่ของตนอย่างสุดความสามารถ

บุษยาณี ชาญเจริญสุข (2548 หน้า 14) กล่าวว่า ความมุ่งมั่นต่อองค์กรคือทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะอุทิศความแข็งแกร่งและความภักดีต่อสังคมที่เขาอยู่

เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 143) กำหนดความสัมพันธ์ในองค์กรนั้น ๆ ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร โดยการประเมินองค์กรในทางบวก ทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กร และเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

วิลาวัลย์ รพีพิศาล (2549,น. 261-262) กล่าวว่า ในคุณค่าของงานที่ทำความดีซึ่งกันและกัน ในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ หากสามารถจูงใจบุคลากร ความกระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบหมาย การดูแลความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรหมายความว่าเราได้สร้างความผูกพันในคน ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของการดำเนินงาน ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากรในการทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร
2. เพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นในการทำงานให้กับบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

3. การสร้างความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมคือการที่ทุกคนให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร

4. เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและความเสียสละให้กับองค์กร

5. เป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

7. เพื่อลดความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับช่องความผูกพันในองค์กร

การศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร ในขณะนี้ มีแนวโน้มหันมาสนใจแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่อง ความผูกพันในองค์กรของสมาชิกขึ้น เนื่องจากเชื่อว่าสามารถอธิบายพฤติกรรมองค์กรได้ค่อนข้าง น่าเชื่อถือ เพราะเป็นแนวคิดที่พยายามหาคำอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของสมาชิก คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรที่กล่าวไว้ในทฤษฎีของเครย์ตัน ที่ เอาท์เดอร์เฟอร์ และ เป็นที่ยอมรับว่าความผูกพันในองค์กรนั้น เป็นแก่นสำคัญของโครงสร้างองค์กร ที่สามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับสมาชิก ตามทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ อีกทั้งสมาชิกที่มีความผูกพันในองค์กรก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรตามจุดมุ่งหมายมีผู้นำทำหน้าที่เป็นที่ชี้นำและพาสมาชิกให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการโดยมีทฤษฎีแนวทางจุดมุ่งหมาย ซึ่งแต่ละทฤษฎี ความผูกพันในองค์กรนั้นมีการแสดงออกมาทั้งในรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ไว้ดังนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2556)

ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของความผูกพันในองค์กร

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง เป็นผลให้คนเกิดความพึงพอใจและเกิดความผูกพันในองค์กรตามมา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กร ที่จะนำมาใช้ในการกระตุ้นให้เกิดความผูกพันในองค์กรและอุทิศตนในการปรับปรุงงาน มีดังนี้คือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาผู้หนึ่งซึ่งศึกษาในเรื่องแรงจูงใจ ความต้องการต่าง ๆ ในทัศนะของเขาแบ่งออกได้เป็นระดับต่างๆ กัน ซึ่งเรียกว่าทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างกว้างขวาง มาสโลว์ ได้ ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า

1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่เสมอ และความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะไม่นับว่าก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไปอีกลำดับความต้องการของมนุษย์ดังกล่าว ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับจากต่ำไปสูง ดังนี้คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่นความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำดื่ม หรือความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อพฤติกรรมของคนที่ยังต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของตนเอง ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายยังมิได้รับการตอบสนองเขาก็จะไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นได้

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยขั้นที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยก็เกิดขึ้นความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นแก่ร่างกาย หรือให้ความปลอดภัยจากการข่มขู่ การบังคับหักหาญ ความเจ็บป่วยหรือสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ในสังคมที่เจริญแล้วเช่นปัจจุบันนี้ความต้องการปกป้องคุ้มครองจากภัยอันตรายทางร่างกายนั้นไม่ค่อยจะมีเหมือนในยุคนั้น แต่จะมุ่งเน้นความมั่นคงปลอดภัยทางด้านจิตใจ ทางด้านเศรษฐกิจและทางด้านสังคม รวมทั้งการทำงาน

3. ความต้องการยกย่องทางสังคม เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมของคน คนเรามีนิสัยร่วมกันเป็นกลุ่มอยู่แล้ว ดังนั้น ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการในการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม เช่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของ ต้องการเข้าสมาคม ต้องการความรู้ การยอมรับจากเพื่อน หรือต้องการให้และยอมรับความเป็นเพื่อผู้ใกล้ชิดทั่วไป เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงหรือฐานะเด่น เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการในการตระหนักถึงความสำคัญของตนเองหรือความต้องการทางด้านสถานภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการด้านการสร้างความประจักษ์ตน หรือความต้องการด้านความสมหวังในชีวิต เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของชีวิต เป็นความต้องการที่จะให้ความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เมื่อบุคคลใดก็ตามได้มีการพิจารณาบทบาทของเขาในชีวิตว่าควรจะเป็นอย่างไรแล้ว เขาก็จะพยายามผลักดันชีวิตของเขาไปในทางที่ดีที่สุดตามที่เขาคาดหมายไว้ และย่อมจะขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาด้วย ความต้องการในระดับนี้เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถทุก ๆ อย่างของตนอย่างเต็มที่

พรรณราย ทริพย์ประกา (2531: 30 -34) นักบริหารที่มีคุณภาพ สามารถนำแนวคิดของทฤษฎีนี้ไปปรับใช้ในการบริหารได้โดยตระหนักว่า ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนมีความต้องการระดับต่าง ๆ ทุกระดับ ทำอย่างไรจึงจะจัดสภาพแวดล้อมการทำงานและกระบวนการบริหารให้ตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้เช่น ให้ความเป็นธรรมในเรื่องรายได้ ค่าจ้าง สวัสดิการที่อยู่อาศัย การเดินทางไปทำงาน การรักษาพยาบาล ความปลอดภัยในการทำงานที่เสี่ยงอันตราย เสี่ยงชีวิต ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานที่ปราศจากการข่มขู่ การแสดงการยอมรับซึ่งกันและกัน มีการยกย่องชมเชย ซึ่งกันและกันร่วมกันทำงาน การเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น แสดงความสามารถในเชิงสร้างสรรค์ สร้างบรรยากาศความสัมพันธ์อันดี ระหว่างเปิดโอกาสให้แต่ละคนได้พัฒนาความสามารถของเขาอย่างเต็มที่ สนับสนุนให้เขามีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ให้สอดคล้องกันความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพของแต่ละคน

2. ความสำคัญของความผูกพันในองค์กร

The Gallup Organization (2002) สถาบันวิจัยและองค์การที่ปรึกษาได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร ในรูปของเส้นทางของแกลลอป (The Gallup Path) โดยหัวใจสำคัญจะแสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในทุกองค์การจะสร้างการเติบโตโดยอดขายและกำไรขององค์กร

องค์กรจะต้องกำหนดขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุก ๆ ตำแหน่งงาน เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน จนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

Steer R.M (1977) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันในองค์กรว่าเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงาน ดังต่อไปนี้

1) ความผูกพันในองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน

2) ความผูกพันในองค์กรเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มี ความผูกพันในองค์กรที่ตนทำงานอยู่

3) ความผูกพันในองค์กรเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

Steers R.M (1977) ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันในองค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2) ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับ ความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่ม ค่าให้กับตนเอง

3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อ สิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรพึงพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทักษะที่มี ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

เกศรา รักชาติ (2554) อธิบายว่าสิ่งที่ช่วยทำให้พนักงานที่มีความผูกพันในองค์กร (Employee Engagement) มีดังนี้

1) การสื่อสารในองค์กรและการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กร (Communication and Information Flow)

2) ภาวะผู้นำในองค์กร (Leadership)

3) การมีส่วนร่วมของพนักงานและการเปิดโอกาสให้พนักงาน (Involvement and Opportunity)

4) การได้รับการยกย่องชมเชย (Recognition)

5) ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (Compensation and Benefits)

6) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Work Environment)

Burke (2003) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้กล่าวถึง ส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน (Engagement Components) โดยเรียกว่า ดัชนีความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Index (EEI)) ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

องค์กร (Company) กลุ่มงาน (Work Group) สายอาชีพ (Career/Profession) ลูกค้า (Customer) งานที่ทำ (Job) และผู้จัดการ (Manager)

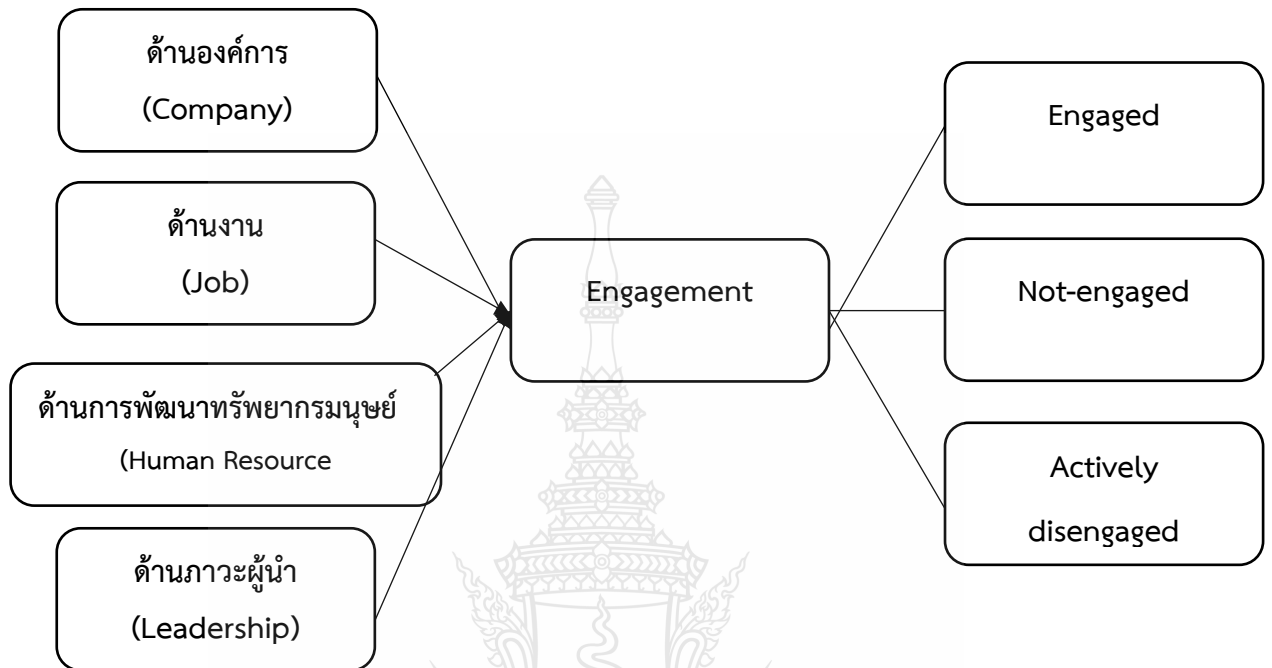
ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพันของพนักงาน โดย Burke (2003) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้นำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อที่ใช้เป็นประเด็น เพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน เช่น ในด้านองค์กร เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่จัดให้ โดยปัจจัยในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงานดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์กร การคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการทำกำไร

The Institute for Employment Studies (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนา กลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงาน ในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กร ใน NHS (National Health Service) โดยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เกิดจาก

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
- 3) โอกาสในการพัฒนาในงาน
- 4) องค์กรให้ความสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

องค์ประกอบของความผูกพัน
Engagement Component

ระดับของความผูกพัน
Level of Engagement



ภาพที่ 2.1 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันในองค์กร

จากแผนภาพแสดงถึงแนวคิดของการศึกษาความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์กร (company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านจะนำไปสู่ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยวิเคราะห์ผ่านความคิดเห็นด้านภาพรวม และความผูกพันที่ได้จะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับของพนักงานที่ผูกพันในองค์กร (Engaged) ซึ่งเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร”
2. ระดับของพนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในองค์กร (Not-engaged) ซึ่งเปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร”
3. ระดับของพนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร (Actively disengaged) ซึ่งเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

โดยส่วนประกอบของความผูกพัน (Engagement Components) ทั้ง 4 ด้าน (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2559:3) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ด้านองค์การ (Company) หมายถึง การบริหารงานระดับองค์กรที่มีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์อย่างชัดเจน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกและเข้าถึงทุกระดับ การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน และมีเกณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย การกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงานและการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์การ

ด้านงาน (Job) หมายถึง กระบวนการทำงาน การตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์การ

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วนและครอบคลุม การกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความสามารถ (Competency) ขององค์การและพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม สามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ ดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละแผนกได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างมีเหตุผลและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

นอกจากนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยคำถามที่ใช้นำมาจากแนวคิดของ Steers R.M (1977) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันในองค์กร 3 ลักษณะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นหลัก และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และผู้ศึกษาได้เพิ่มเติม

คำถามด้านภาพรวมซึ่งอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานด้านบุคคลแห่งประเทศไทย (2559) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ รู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับองค์กร มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต้ององค์กร หรือต่อหน้าที่การทำงาน

โดยเมื่อได้ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์เพื่อแบ่งประเภทของพนักงานตามแนวคิดเรื่องความผูกพันในองค์กรของพนักงานของ The Gallup Organization (2002) ที่ได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันในองค์กร (Engaged employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันในองค์กร (Not-engaged employee) คือ พนักงานที่เสมือน “ผีดิบในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3) พนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันในองค์กร (Actively disengaged employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบ ๆ ข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงแต่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จพนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่น ๆ ด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่าระดับความผูกพันของพนักงานลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่ว ๆ ไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน และความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะของงานและประสบการณ์

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความผูกพันในองค์กร สามารถสร้างความมั่งคั่งให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน เพราะจะทำให้อัตราการลาออกจากองค์กรลดลง (Turnover) พนักงานที่มีแรงจูงใจ

ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีความเข้มแข็ง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

พริจิต บุญบันดาล (2551) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของภาวะผู้นำแบบใหม่ด้วยประสิทธิผลขององค์กร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 340 ตัวอย่าง ลักษณะของผู้นำรุ่นใหม่ ค่าความเชื่อมั่น 0.91 ในแง่ของแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จ โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.90 และประสิทธิภาพขององค์กร ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลขององค์กรและแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จของผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง สถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์รายบุคคล พบว่า ความสำเร็จ จูงใจ กล้าเสี่ยง กล้าเสี่ยง รู้จักวางแผน รับผิดชอบตนเอง และ เอกลักษณ์ของผู้บริหาร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีสัมพันธภาพด้านบวก ประสิทธิผลขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฑามาศ มีน้อย และ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. (2553) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพฯ เก็บตัวอย่าง จำนวน 179 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมแล้ว มีคะแนนระดับความฉลาดทางอารมณ์ ในระดับปานกลางสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีสกอ. ระดับประสิทธิภาพ ระดับสูงและ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมแล้วพบว่าความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับการแสดง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

ฤทัยรัตน์ ชิดมงคล และ เปรมฤดี บริบาล (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จของนักศึกษาพยาบาลที่วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี อุตรธานี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาพยาบาล ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-4 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุตรธานี รวบรวมตัวอย่างทั้งหมด 225 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายแรงจูงใจในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีอุตรธานี ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา กับเพื่อน เป็นตัวแปรที่ทำนายแรงจูงใจในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาพยาบาลในระดับสูงสุด ต่อไปคือการรับรู้ถึงคุณค่าในตนเอง บรรยากาศการเรียนรู้ ได้รับความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อ

นักเรียน เจตคติต่อการเรียนรู้และความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนและครูตามลำดับ ตัวแปรทั้ง 6 ตัวสามารถทำนายแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จของนักศึกษาพยาบาลได้ 45.8%

สตรีรัตน์ รุจิราชากรณ์ (2553) ได้ทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ความตระหนักรู้ในตนเอง และการรับรู้ขององค์การการเรียนรู้ของบุคลากร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรกรมสุขภาพจิต 181 ตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในส่วนกลาง หน่วยของกรมสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้โดยรวมเกี่ยวกับการจัดองค์การการเรียนรู้ของบุคลากรด้านสุขภาพจิตอยู่ในระดับสูง 2) บุคลากรกรมอนามัย อายุจิต ระดับการศึกษา ตำแหน่ง आयुงาน และรายได้ มีการรับรู้ถึงการจัดองค์การการเรียนรู้ต่างกัน 3) ความฉลาดทางอารมณ์และความตระหนักรู้คุณค่าในตนเองของบุคลากรกรมสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ขององค์การการเรียนรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) ความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถ และคุณค่าในตนเอง

สตรีรัตน์ รุจิราชากรณ์ (2553) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ การตระหนักรู้ในตนเองและการรับรู้ขององค์การการเรียนรู้ของบุคลากร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรแผนกสุขภาพจิต 181 คน ที่ทำงานในพื้นที่ส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้องค์การการเรียนรู้ของบุคลากรด้านสุขภาพจิตในภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2) บุคลากรกรมอนามัย อายุจิต ระดับการศึกษา ตำแหน่ง आयुงาน และรายได้ ในการจัดการเรียนรู้แตกต่างกัน 3) ความฉลาดทางอารมณ์และความตระหนักรู้ คุณค่าในตนเองของบุคลากรกรมสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ขององค์การการเรียนรู้ ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ 4) ความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถ และคุณค่าในตนเอง

ปาริชาติ บัวเพ็ง (2554) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Daikin Industries Thailand (Co., Ltd.) ความมุ่งมั่นในการจัดองค์กรของพนักงาน บริษัท Daikin Industries (Thailand) Co., Ltd. และศึกษาความมุ่งมั่นในองค์กรของพนักงาน Daikin Industries (Thailand) Co., Ltd. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงาน Daikin Industries (Thailand) Co., Ltd. จำนวน 336 คน บจก. โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์สถิติที่ใช้ใน Data ได้แก่ เปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานดำเนินการโดยใช้สถิติกลุ่มตัวอย่างอิสระ (t-test) สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) 29 ทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่ม และใช้การเปรียบเทียบแบบคู่โดยวิธีทดสอบ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยทั่วไปแล้ว ผู้ตอบแบบสำรวจนี้เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งเป็นระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี

นันทน โยกิน (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าพยาบาลและประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพชุมชน หอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน กรมตรวจสาธารณสุข เขต 10 ประกอบด้วย ตัวอย่าง 280 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จของพยาบาลวิชาชีพ การเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำของหัวหน้าพยาบาล และประสิทธิภาพของวอร์ดทั้งโดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง (2) แรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จของพยาบาลวิชาชีพและการเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำของพยาบาล ผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามพยาบาลวิชาชีพที่รับรู้ โรงพยาบาลชุมชน กรมตรวจสาธารณสุข เขต 10 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ธีรภัทร์ ขติยะลา (2555) ศึกษาคุณภาพชีวิตและความผูกพันในองค์กรของบุคลากร อบต.ป่าสัก อำเภอลำพูน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และแนวทางการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อความมุ่งมั่นในองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอลำพูน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 74 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา เช่น ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานโดยใช้กรอบแนวคิดของ Richard E. Walton ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอลำพูน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมสูง เมื่อพิจารณาครบทั้ง 8 ปัจจัย ดังนี้ เกิดประโยชน์ต่อสังคม การร่วมมือและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน สติความเป็นส่วนตัว การพัฒนาศักยภาพและการใช้ศักยภาพของบุคคล โดยรวมสมดุลชีวิตการทำงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และความปลอดภัยและสุขภาพการจ้างงานตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ มีเพียงสามส่วนย่อยมีคุณภาพชีวิตต่ำ ค่าตอบแทน คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอสำหรับรายจ่ายประจำวันในที่ทำงาน มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และในระหว่างวันบุคลากรมีเวลาออกกำลังกายเพียงพอ แนวทางการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อสร้างความมุ่งมั่นต่อองค์กร พบว่า ต้องการให้หน่วยงานสวัสดิการเพิ่มและพิจารณาเงินเดือนอย่างเป็นธรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความสามัคคีของบุคลากร เพื่อยกระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานสร้างความผูกพันกับองค์กร

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

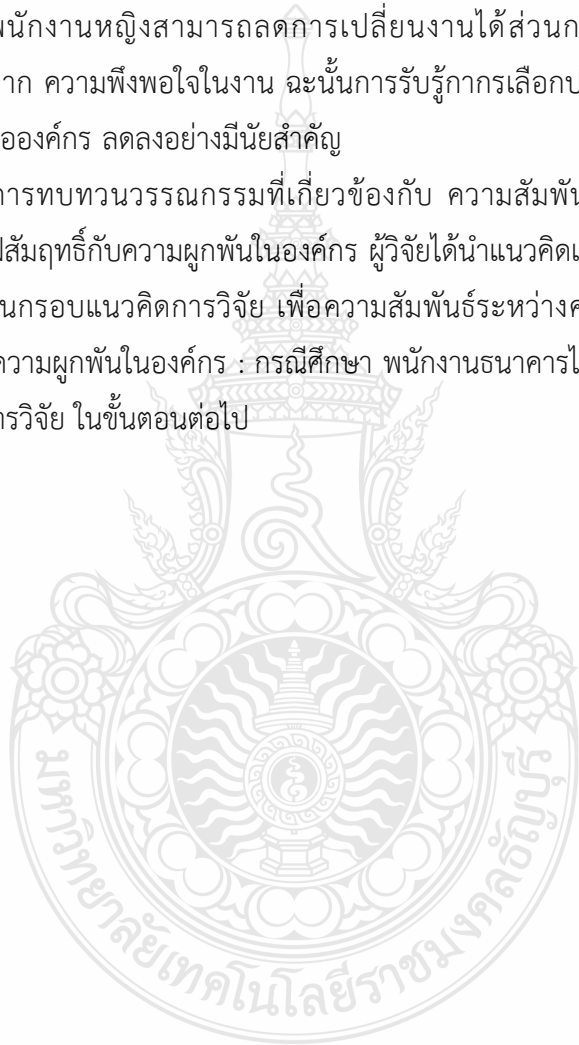
Costa, Ripoll, Sanchez & Carvalho (2012) ศึกษาปัจจัยของความฉลาด การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อความสุขทางจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี 1,078 คนในสเปน เม็กซิโก โปรตุเกส และบราซิล ขณะนี้อยู่ระหว่างการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ยังได้นำมาวัด ตัดแปลงจากเครื่องมือที่เรียกว่า The Trait Meta-Mood Scale (TMMS) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่พยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตและสุขภาพจิต สำหรับงานวิจัยนี้ การสำรวจปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับความสุขและการซ่อมแซมความสุขทางจิตใจของบุคคล หลังการควบคุม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของตนเอง เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล (อายุ เพศ วัฒนธรรม) ซึ่งมีค่าเท่ากับค่าเฉลี่ย = 22.98 และใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ผลการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความชัดเจนและการซ่อมแซม ความแปรปรวนของตัวแปรความสุขทางจิตมีค่าในระดับสูงของการรับรู้ความสามารถของตนเองและลักษณะทางสังคมและประชากร การค้นพบนี้สนับสนุนความถูกต้อง ของการรับรู้ความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มเติมและแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนทำให้เกิดเกณฑ์ความเป็นอยู่ที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ขึ้นกับโครงสร้างที่รู้จักกันดี เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง

Boshoff and Mels (1995,pp.23 - 42) ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุเพื่อประเมินความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแล ความเครียดจากบทบาท การมีส่วนร่วมขององค์กร และคุณภาพของการจัดการภายใน โดยองค์กรวิจัย แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการกำกับดูแลสร้างสภาพแวดล้อมที่นำไปสู่ประสิทธิภาพที่เหนือกว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การขายประกันมีผลในเชิงบวกส่งผลอย่างมากต่อคุณภาพของบริการภายในและยังส่งผลดีต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแต่มีผลกระทบในทางลบต่อความขัดแย้งในบทบาท

Hrebiniak และ Alutto (1972,pp. 1-14) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับของความมุ่งมั่นในองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร ในแง่ของเพศมีความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นต่อองค์กร Mowday อธิบายว่าเนื่องจากผู้หญิงมีความผูกพันในองค์กรมากกว่าผู้ชาย อาจเป็นเพราะผู้หญิงต้องการแสดงความยอมรับในสังคม ดังนั้นสถานะของสมาชิกในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อสตรีมาก

DeConinck and Stilwell (1996 : 80-88) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะ มีผลต่อความผูกพัน ต่อความผูกพันต่อองค์กรในสตรีที่เป็นผู้บริหารฝ่ายการโฆษณา ได้ค้นพบตัวแปรซึ่ง ใช้ทำนายความ ผูกพันต่อองค์กรของสตรีได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น, โอกาสในการเลื่อน ตำแหน่งและการ กระจายความยุติธรรม โดยตัวแปรเหล่านี้นำไปสู่การยกระดับความผูกพันต่อองค์กร หากระดับความ รับรู้ถึงความขัดแย้งและการเลือกปฏิบัติสูงขึ้นจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กร ลดลง ความพึงพอใจ ในงานและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวแปรสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการเพิ่มความ พึงพอใจในงานของพนักงานหญิงสามารถลดการเปลี่ยนงานได้ส่วนการรับรู้การ เลือกปฏิบัติมี ความสำคัญรองลงมาจาก ความพึงพอใจในงาน ฉะนั้นการรับรู้การเลือกปฏิบัติใน ระดับสูงขึ้นจึงเป็น สาเหตุให้ความผูกพันต่อองค์กร ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทาง อารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อไป โดยกำหนดวิธีการวิจัย ในขั้นตอนต่อไป



บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งจำนวนพนักงานที่ทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวนมากและไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, น. 26)

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ 0.05

Z = แทน Score ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น ซึ่งความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% นั่นคือ $\alpha = 0.05$ หรือ $1 - \alpha/2 = 0.975$ ทำให้ $z = z_{0.975}$ เปิดตารางค่า Z ได้ 1.96

p = แทนสัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษา

q = แทน $1 - p$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้กำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 50% หรือ 0.5 และต้องการระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้น สามารถแทนค่าสูตรในการคำนวณได้ ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2}$$
$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$
$$n = 385$$

เพื่อความสะดวกผู้ศึกษาขอเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยได้สร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น เพื่อศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
2. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อ ตรวจสอบความถูกต้อง และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับด้านความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่

1. ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง
2. ด้านการมีแรงจูงใจ
3. ด้านการมีทักษะทางสังคม

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้แก่

1. ด้านจริยธรรม
2. เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ
3. ความต้องการมีสถานภาพที่สูงขึ้น

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2,3 และ 4 ได้นำมาตรวัดของ Likert Scale มาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตามความเป็นจริง 5 ระดับดังนี้

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

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับความเห็นคะแนนในการอภิปรายผล ได้มาจากการคำนวณโดยสูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$
$$= \frac{5-1}{5}$$
$$= 0.8$$

มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึงเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบคุณภาพแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1) ความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2) ความเชื่อมั่น (Reliability Test) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลอง (Pre-test) กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ค่าที่ทดสอบได้คือ 0.85 จึงถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้จริงได้ (Jump, 1978)

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการรวบรวมนดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ และใช้สร้างแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุดของพนักงานที่ทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์ตามที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น จำนวน

2. ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนดำเนินการในระบบ

3. ใช้แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว รหัสตัวเลขที่เสร็จสมบูรณ์จะถูกเข้ารหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของแต่ละเครื่องมือ จากนั้นจึงประมวลผลและวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ประเภทที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือข้อมูลที่รวบรวมมาจากหนังสือบทความวิชาการ วารสารวิชาการ ผลการวิจัยที่ได้ศึกษามาก่อนและรวมถึงแหล่งข้อมูลที่สามารถค้นหาค้นหาได้จากอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. วิธีการประมวลข้อมูล ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากภาคสนาม
- 1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
- 1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวด รวมทั้งให้รหัสคำตอบ
- 1.4 จัดทำคู่มือลงรหัส
- 1.5 ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามลงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)
- 1.6 ทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

2. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากทำการสร้างเครื่องการวิจัยแล้ว จัดทำคู่มือการลงรหัส ต่อจากนั้นจะทำการลงรหัสข้อมูลตามคู่มือการลงรหัสที่ได้จัดทำไว้ เปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถคำนวณและประมวลผลได้ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติที่ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่าง และการหาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ t-test, F-test และ Correlation

2. สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อายุตั้งแต่ 25 - 60 ปี เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน หลังจากนั้นเสนอผลการวิเคราะห์เป็น ลำดับต่อไป

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	การทดสอบความแตกต่างของค่ากลาง
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of square)
df	แทน	รีนของความอิสระ (Degree of freedom)
MS	แทน	ผลเฉลี่ยรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of square)
F	แทน	ค่าความแปรปรวนของประชากรของกลุ่ม
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อายุตั้งแต่ 25 - 60 ปี ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ส่วนที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ส่วนที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	191	47.75
หญิง	209	52.25
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	156	39.00
30-39 ปี	128	32.00
40-49 ปี	72	18.00
50 ปีขึ้นไป	44	11.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานใน
จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	232	58.00
สมรส	132	33.00
หย่าร้าง / หม้าย	15	3.75
อื่น ๆ	21	5.25
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	11.75
ปริญญาตรี	243	60.75
ปริญญาโท	97	24.25
ปริญญาเอก	13	3.25
รวม	400	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	92	23.00
3-6 ปี	192	48.00
7-10 ปี	89	22.25
10 ขึ้นไป	27	6.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 400 ราย พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.25 และเพศชาย จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.75 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.00 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.00 สถานภาพอื่น ๆ จำนวน

21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.25 และสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.25 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.75 และระดับการศึกษา ปริญญาเอก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3-6 ปี จำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 ประสบการณ์ทำงาน 7-10 ปี จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.25 และประสบการณ์ทำงาน 10 ขึ้นไป จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ระดับความคิดเห็น	ระดับ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง								
1.1 เมื่อท่านถูกหัวหน้าที่ำหนิติ์ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้	65 (16.25%)	190 (47.50%)	111 (27.75%)	25 (6.25%)	9 (2.25%)	3.69	0.89	มาก

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ต่อ)

ระดับความ คิดเห็น ความฉลาด ทางอารมณ์	ระดับ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.2 ท่าน สามารถควบคุม อารมณ์ตัวเอง ได้	71 (17.75%)	152 (38.00%)	120 (30.00%)	39 (9.75%)	18 (4.50%)	3.55	1.03	มาก
1.3 ท่านคิดว่า งานที่ท่านทำ ส่งผลให้ท่านมี ความสุขในการ ทำงาน	138 (34.50%)	165 (41.25%)	68 (17.00%)	23 (5.75%)	6 (1.50%)	4.02	0.94	มาก
2. ด้านการมี แรงจูงใจ								
2.1 ท่านคิดว่า สภาพแวดล้อม ทั่ว ๆ ไปของ หน่วยงานทำให้ เกิดความ กระตือรือร้นใน การปฏิบัติงาน	68 (17.00%)	158 (39.50%)	126 (31.50%)	32 (8.00%)	16 (4.00%)	3.58	0.99	มาก
2.2 องค์กรของ ท่านมีการ สนับสนุนในการ ปฏิบัติงาน	97 (24.25%)	132 (33.00%)	109 (27.25%)	47 (11.75 %)	15 (3.75%)	3.62	1.09	มาก

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น	ระดับ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความฉลาดทางอารมณ์								
2.3 ท่านได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรเป็นอย่างดี	113 (28.25%)	130 (32.50%)	95 (23.75%)	53 (13.25%)	9 (2.25%)	3.71	1.08	มาก
2.4 องค์กรให้ท่านเสนอความคิดเห็น	177 (44.25%)	158 (39.50%)	49 (12.25%)	9 (2.25%)	7 (1.75%)	4.22	0.87	มากที่สุด
2.5 ท่านมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย	194 (48.50%)	133 (33.25%)	58 (14.50%)	9 (2.25%)	6 (1.50%)	4.25	0.89	มากที่สุด
2.6 ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานแห่งนี้	178 (44.50%)	157 (39.25%)	53 (13.25%)	12 (3.00%)	-	4.25	0.80	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น
ความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ต่อ)

ระดับความ คิดเห็น	ระดับ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความฉลาดทาง อารมณ์								
3. ด้านการมี								
ทักษะทางสังคม								
3.1 เพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนใน การปฏิบัติงาน	81 (20.25%)	157 (39.25%)	102 (25.50%)	54 (13.50%)	6 (1.50%)	3.63	1.00	มาก
3.2 ท่านเข้ากับ เพื่อนร่วมงานได้ดี	90 (22.50%)	122 (30.50%)	113 (28.25%)	59 (14.75%)	16 (4.00%)	3.53	1.11	มาก
3.3 ท่านมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีต่อ เพื่อนร่วมงาน	77 (19.25%)	136 (34.00%)	114 (28.50%)	49 (12.25%)	24 (6.00%)	3.48	1.11	มาก
3.4 ท่านมีสัมพันธ ที่ดีต่อองค์กร	87 (21.75%)	161 (40.25%)	80 (20.00%)	45 (11.25%)	27 (6.75%)	3.59	1.14	มาก
3.5 ให้ความรู้สึก ว่าเป็นส่วนหนึ่ง ของกลุ่ม	112 (28.00%)	106 (26.50%)	93 (23.25%)	48 (12.00%)	41 (10.25%)	3.50	1.29	มาก
ระดับความ คิดเห็น ความ ฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวม						3.75	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความคิดเห็นต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ที่ 3.75 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย 2) ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดเวลาที่ ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานแห่งนี้ 3) องค์กรให้ท่านเสนอความคิดเห็น 4) ท่านคิดว่างานที่ท่านทำส่งผลให้ท่านมีความสุขในการทำงาน 5) ท่านได้รับ

ความช่วยเหลือจากองค์กรเป็นอย่างดี 6) เมื่อท่านถูกหัวหน้าตำหนิต่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ 7) เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน 8) องค์กรของท่านมีการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน 9) ท่านมีสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร 10) ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไปของหน่วยงานทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน 11) ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ 12) ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี 13) ให้ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และ 14) ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 4.25, 4.22, 4.02, 3.71, 3.69, 3.63, 3.62, 3.59, 3.58, 3.55, 3.53, 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ระดับ ความคิดเห็น แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์	ระดับ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ด้านจริยธรรม								
1.1 ท่านทำงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	71 (17.75%)	148 (37.00%)	133 (33.25%)	19 (4.75%)	29 (7.25%)	3.53	1.07	มาก
1.2 ไม่นำความลับ ของทางบริษัทไป เผยแพร่ให้ บุคคลภายนอก	132 (33.00%)	148 (37.00%)	85 (21.25%)	22 (5.50%)	13 (3.25%)	3.91	1.02	มาก
1.3 ไม่ยักยอกเงิน บริษัทไปเป็นของ ตนเอง	80 (20.00%)	139 (34.75%)	126 (31.50%)	20 (5.00%)	35 (8.75%)	3.52	1.13	มาก
2. เงินเดือนและ สวัสดิการต่าง ๆ								
2.1 รายได้ ค่าตอบแทน และ สวัสดิการที่ได้รับ ในปัจจุบันมีความ เหมาะสมกับ ปริมาณงาน ของท่าน	208 (52.00%)	125 (31.25%)	39 (9.75%)	12 (3.00%)	16 (4.00%)	4.24	1.02	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ต่อ)

ระดับ ความคิดเห็น แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD	แปลผล
2.2 ท่านพอใจ กับเงินเดือนของ ท่านเมื่อ เปรียบเทียบกับ บุคลากรในสาย อาชีพอื่น ๆ ที่มี วุฒิการศึกษา เหมือนท่าน	252 (63.00%)	86 (21.50%)	37 (9.25%)	16 (4.00%)	9 (2.25%)	4.39	0.97	มากที่สุด
2.3 ท่านได้รับ ความสะดวก รวดเร็วในการ ใช้สิทธิ์เบิกค่า รักษาพยาบาล และค่าสวัสดิการ ต่าง ๆ	78 (19.50%)	106 (26.50%)	112 (28.00%)	72 (18.00%)	32 (8.00%)	3.32	1.20	ปาน กลาง
3. ความ ต้องการที่จะมี สถานภาพที่ สูงขึ้น 3.1 งานที่ท่าน ปฏิบัติเหมาะสม กับตำแหน่งงาน (ท่านมีความ เป็นผู้นำสูง)	108 (27.00%)	181 (45.25%)	74 (18.50%)	30 (7.50%)	7 (1.75%)	3.88 (1.75%)	0.95	มาก

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น								
3.1 งานที่ท่านปฏิบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน (ท่านมีความเป็นผู้นำสูง)	108 (27.00%)	181 (45.25%)	74 (18.50%)	30 (7.50%)	7 (1.75%)	3.88	0.95	มาก
3.2 หัวหน้าในสายปฏิบัติงานของท่านให้การสนับสนุนท่านเป็นพิเศษ	97 (24.25%)	182 (45.50%)	78 (19.50%)	29 (7.25%)	14 (3.50%)	3.80	1.00	มาก
3.3 ความสามารถของท่านมีมากกว่าตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่	59 (14.75%)	128 (32.00%)	133 (33.25%)	63 (15.75%)	17 (4.25%)	3.37	1.05	ปานกลาง
3.4 ท่านมีความใฝ่รู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในสายงานเดียวกัน	102 (25.50%)	157 (39.25%)	98 (24.50%)	37 (9.25%)	6 (1.50%)	3.78	0.98	มาก
3.5 ท่านขยันและทุ่มเทการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น	112 (28.00%)	132 (33.00%)	97 (24.25%)	32 (8.00%)	27 (6.75%)	3.68	1.16	มาก
ระดับความคิดเห็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยภาพรวม						3.70	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ที่ 3.70 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน 2) รายได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความ

เหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน 3) ไม่นำความลับของทางบริษัทไปเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก 4) งานที่ท่านปฏิบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน (ท่านมีความเป็นผู้นำสูง) 5) หัวหน้าที่ในสายปฏิบัติงานของท่านให้การสนับสนุนท่านเป็นพิเศษ 6) ท่านมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในสายงานเดียวกัน 7) ท่านขยันและทุ่มเทการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น 8) ท่านทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 9) ไม่ยักยอกเงินบริษัทไปเป็นของตนเอง 10) ความสามารถของท่านมีมากกว่าตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ และ 11) ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิ์เบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.24, 3.91, 3.88, 3.80, 3.78, 3.68, 3.53, 3.52, 3.37 และ 3.32 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ระดับความคิดเห็น ความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ความเต็มใจและ ทุ่มเทในการทำงาน เพื่อองค์กร	187 46.75	162 40.50	45 11.25	6 1.50	- -	4.33	0.73	มากที่สุด
2. ความภาคภูมิใจใน การเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร	88 22.00	167 41.75	125 31.25	17 4.25	3 0.75	3.80	0.86	มาก
3. ความพร้อมในการ ปฏิบัติงานกับองค์กร ต่อไป	144 36.00	181 45.25	62 15.50	10 2.50	3 0.75	4.13	0.82	มาก
4. การพูดถึงองค์กร ในด้านดี	98 24.50	155 38.75	94 23.50	31 7.75	22 5.50	3.69	1.09	มาก
ระดับความคิดเห็น ความผูกพันต่อ องค์กร โดยภาพรวม						3.99	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ที่ 3.99 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร 2) ความจงรักภักดีต่อองค์กร 3) ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ 4) ความเสียสละเพื่อองค์กร โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 4.13, 3.80 และ 3.69 ตามลำดับ โดยค่าการพุดถึงองค์กรในด้านที่อยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ความผูกพันในองค์กร	ชาย	191	3.87	0.81	-3.200	0.002**
	หญิง	209	4.09	0.53		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวม แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 โดยพนักงานเพศหญิง มีความผูกพันในองค์กรมากกว่า พนักงานเพศชาย ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพานิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.884	3	0.295	0.629	0.597
	ภายในกลุ่ม	185.734	396	0.469		
	รวม	186.619	399			

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพานิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร ทัศนศึกษา : ธนาคารไทยพานิชย์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร ทัศนศึกษา : ธนาคารไทยพานิชย์ ที่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร ทัศนศึกษา : ธนาคารไทยพานิชย์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร ทัศนศึกษา : ธนาคารไทยพานิชย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพานิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.265	3	5.088	11.759	0.000**
	ภายในกลุ่ม	171.354	396	0.433		
	รวม	186.619	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพานิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 และนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์
เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ
เป็นรายคู่ (ต่อ)

ความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย	อื่น ๆ
โสด	3.84	-	-0.42** (0.000)	-0.21 (0.230)	-0.02 (0.906)
สมรส	4.26	-	-	0.21 (0.243)	0.40* (0.010)
หย่าร้าง / หม้าย	4.05	-	-	-	0.19 (0.286)
อื่น ๆ	3.86	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ชี้ให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร น้อยกว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีสถานภาพสมรส โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร มากกว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีสถานภาพอื่น ๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	7.346	3	2.449	5.409	0.001**
	ภายในกลุ่ม	179.272	396	0.453		
	รวม	186.619	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 และนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.66	-	-0.33** (0.002)	-0.48** (0.000)	-0.26 (0.212)
ปริญญาตรี	3.99	-	-	-0.14 (0.071)	0.08 (0.716)
ปริญญาโท	4.14	-	-	-	0.22 (0.278)
ปริญญาเอก	3.92	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 ชี้ให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร น้อยกว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.33 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร น้อยกว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.811	3	1.270	2.752	0.042
	ภายในกลุ่ม	182.808	396	0.462		
	รวม	186.619	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร

ไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่

ความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม	$\bar{X}$	น้อยกว่า 3 ปี	3-6 ปี	7-10 ปี	10 ขึ้นไป
น้อยกว่า 3 ปี	4.07	-	0.18* (0.030)	-0.01 (0.914)	-0.02 (0.897)
3-6 ปี	3.89	-	-	-0.19* (0.023)	-0.21 (0.139)
7-10 ปี	4.08	-	-	-	-0.01 (0.956)
10 ขึ้นไป	4.09	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ชี้ให้เห็นว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มี ความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร มากกว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.030

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร น้อยกว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.19 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.023

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

H_0 : ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

H_1 : ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในแต่ละด้าน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง	0.554	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการมีแรงจูงใจ	0.650	0.000**	สูง	เดียวกัน
ด้านการมีทักษะทางสังคม	0.560	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวม	0.658	0.000**	สูง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.658 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.554 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.650 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.560 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

H_0 : ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

H_1 : ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ และความผูกพันในองค์กร ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในแต่ละด้าน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความต้องการจริยธรรม	0.446	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความต้องการค่าตอบแทน	0.352	0.000**	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่ สูงขึ้น	0.637	0.000**	สูง	เดียวกัน
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยภาพรวม	0.554	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.554 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.446 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.352 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับต่ำ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.637 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษา	กลุ่มที่ศึกษา	n	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สถิติทดสอบ
ความผูกพันในองค์กร	เพศชาย	191	3.87	0.81	t = -3.200 Sig. = 0.002**
	เพศหญิง	209	4.09	0.53	
ความผูกพันในองค์กร	อายุต่ำกว่า 30 ปี	156	3.94	0.75	F = 0.629 Sig. = 0.597
	อายุ 30-39 ปี	128	4.04	0.57	
	อายุ 40-49 ปี	72	3.95	0.73	
	อายุ 50 ปีขึ้นไป	44	4.03	0.67	
ความผูกพันในองค์กร	โสด	232	3.84	0.77	F = 11.759 Sig. = 0.000**
	สมรส	132	4.26	0.45	
	หย่าร้าง / หม้าย	15	4.05	0.24	
	อื่นๆ	21	3.86	0.64	
ความผูกพันในองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	3.66	0.81	F = 5.409 Sig. = 0.001**
	ปริญญาตรี	243	3.99	0.71	
	ปริญญาโท	97	4.14	0.49	
	ปริญญาเอก	13	3.92	0.62	
ความผูกพันในองค์กร	น้อยกว่า 3 ปี	92	4.07	0.60	F = 2.752 Sig. = 0.042*
	3-6 ปี	192	3.89	0.78	
	7-10 ปี	89	4.08	0.52	
	10 ขึ้นไป	27	4.09	0.64	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา และด้านประสบการณ์ในการทำงาน ถ้าที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่าง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2-3

ตารางที่ 4.16 สรุปผลการวิเคราะห์ในภาพรวมค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัย
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา :
ธนาคารไทยพาณิชย์

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทาง อารมณ์ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความผูกพันในองค์กรของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในแต่ ละด้าน	Pearson Correlation	Sig. (2- tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความฉลาดทางอารมณ์	0.658	0.000**	สูง	เดียวกัน
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	0.554	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันใน
องค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01
และมีค่า r เท่ากับ 0.658 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์
โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.554 หมายความว่า
มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อายุตั้งแต่ 25 - 60 ปี เมื่อ ได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อายุตั้งแต่ 25 - 60 ปี ได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำมาสรุป และอภิปรายผล ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 400 ราย พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.25 และเพศชาย จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.75 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.00 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.00 สถานภาพอื่น ๆ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.25 และสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.25 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.75 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3-6 ปี จำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 ประสบการณ์ทำงาน 7-10 ปี จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.25 และประสบการณ์ทำงาน 10 ขึ้นไป จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความคิดเห็นต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ที่ 3.75 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย 2) ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดเวลาที่ ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานแห่งนี้ 3) องค์กรให้ท่านเสนอความคิดเห็น 4) ท่านคิดว่างานที่ท่านทำส่งผลให้ท่านมีความสุขในการทำงาน 5) ท่านได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรเป็นอย่างดี 6) เมื่อท่านถูกหัวหน้าตำหนิต่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ 7) เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน 8) องค์กรของท่านมีการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน 9) ท่านมีสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร 10) ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไปของหน่วยงานทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน 11) ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ 12) ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี 13) ให้ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และ 14) ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 4.25, 4.22, 4.02, 3.71, 3.69, 3.63, 3.62, 3.59, 3.58, 3.55, 3.53, 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ที่ 3.70 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน 2) รายได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน 3) ไม่นำความลับของทางบริษัทไปเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกรู้ 4) งานที่ท่านปฏิบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน (ท่านมีความเป็นผู้นำสูง) 5) หัวหน้าในสายปฏิบัติงานของท่านให้การสนับสนุนท่านเป็นพิเศษ 6) ท่านมีความใฝ่รู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในสายงานเดียวกัน 7) ท่านขยันและทุ่มเทการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น 8) ท่านทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 9) ไม่ยกยอกเงินบริษัทไปเป็นของตนเอง 10) ความสามารถของท่านมีมากกว่าตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ และ 11) ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิ์เบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.24, 3.91, 3.88, 3.80, 3.78, 3.68, 3.53, 3.52, 3.37 และ 3.32 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ที่ 3.88 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแต่ละด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร 2) ความพร้อมในการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป 3) ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ 4) การพูดถึงองค์กรในด้านดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 4.13, 3.80 และ 3.69 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 โดยพนักงานเพศหญิง มีความผูกพันในองค์กร มากกว่า พนักงานเพศชาย ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กร โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.658 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.554 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.650 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.560 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.554 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการเจริญธรรม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.446 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.352 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับต่ำ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.637 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา และด้านประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่าง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.658 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.554 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดให้คือ เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา และด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ ที่แตกต่าง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แนวคิดปารีชาติ บัวเพ็ง (2554) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน Daikin Industries Thailand (Co., Ltd.) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจนี้เป็นพนักงานเพศหญิงมีความผูกพันในองค์กรของพนักงาน Daikin Industries Thailand (Co., Ltd.) มากกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี พนักงานที่มีรายได้เดือนละ 10,001-20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท และพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพรรณมา มากงลาด(2563) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจในตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึกและด้านทักษะทางสังคมกับความผูกพันในองค์กร และยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ สตรีรัตน์ รุจิราภรณ์ (2553) ที่ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ การตระหนักรู้ในตนเองและการรับรู้ของ

องค์การการเรียนรู้ของบุคลากร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของบุคลากร กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์และความตระหนัก คุณค่าในตนเองของบุคลากรกรมสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ขององค์การการเรียนรู้ ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ ความฉลาดทางอารมณ์ที่ดี ความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อความสามารถและคุณค่าในตนเอง และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Costa, Ripoll, Sanchez & Carvalho (2012) ที่ศึกษาปัจจัยด้านสติปัญญา อารมณ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่งผลต่อความสุขทางจิตใจของนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมโดยเฉพาะในด้านความชัดเจน และการเฝ้าระวังทางอารมณ์ ความแปรปรวนของตัวแปรความสุขทางใจมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและลักษณะทางสังคมและประชากร ผลการศึกษานี้สนับสนุนความถูกต้องของการรับรู้ของความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มเติมและแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนในเกณฑ์ของ ความเป็นอยู่ที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ขึ้นกับโครงสร้างที่รู้จักกันดี เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสาธิต เชื้ออยู่ นาน ยุทธนา ไชยจุลสุนทร คล้ายอ ๑ และณัฐวุฒิ อรินทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยรัฐ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ายิ่งพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ยิ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กรและพฤติกรรมการทำงานที่เน้นผลสำเร็จของงาน ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นลักษณะภายในที่ผลักดันให้บุคคลเกิดความเพียรพยายามที่จะ ทำงานให้สำเร็จ โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีคุณภาพของงานสูงตามไปด้วย และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิริจิต บุญบันดาล (2551) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการบรรลุผลสัมฤทธิ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความสำเร็จในการบริหารงานของผู้บริหาร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิมนวล โยคิน (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จของพยาบาลวิชาชีพกับความผูกพันในองค์กรของหัวหน้าพยาบาล และประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน กรมตรวจสาธารณสุข เขตพื้นที่ 10 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ความผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งโดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของพยาบาลหอผู้ป่วยตามที่ยุทธศาสตร์สำนักงานตรวจสุขภาพโรงพยาบาลชุมชน 10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงอาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นลักษณะภายในที่ผลักดันให้บุคคลเกิดความเพียรพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ และทำงานอย่างตั้งใจมีความมุ่งมั่นถึงผลสำเร็จของงาน โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ให้โอกาสได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงานสู่ความสำเร็จขององค์กรในอนาคต อีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงขับให้มีความมุ่งมั่น พยายามทำให้บรรลุเป้าหมาย หรือต้องการประสบผลสำเร็จไปด้วยดีและถ้างานที่คาดหวังเกิดผลสำเร็จก็ทำให้บุคคลนั้นเกิดกำลังใจ ถ้าสิ่งที่คุณคนนั้นทำไม่สำเร็จบ่อยครั้งก็ทำให้บุคคลนั้นเกิดการตั้งความคาดหวังในการที่จะทำงานนั้นๆ ต่ำลง จนอาจจะทำให้บุคคลนั้นเป็นคนท้อแท้ ไม่กล้าหวัง ซึ่งสรุปได้ว่า การที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญเป็นอย่างมาก และมีอิทธิพลและ กล้าคิด กล้าทำ และกล้าที่จะคาดหวังอีกด้วย

5.3.2 จากผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคาร ทัศนศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูงจากผลการวิจัยครั้งนี้ ที่ยึดกรอบแนวความคิดของ Goleman เป็นแนวทางของการทำวิจัย ได้เลือกตัวแปรที่นำมาศึกษาทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) การตระหนักรู้ในตนเอง (2) การมีแรงจูงใจ(3)การมีทักษะทางสังคม ดังนั้น ผู้บริหารและพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถ เข้าใจและรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เห็นใจและเข้าใจผู้อื่นรวมถึงบริหารจัดการกับอารมณ์ให้เป็นไปในทิศทางที่ส่งเสริมให้เกิดความสงบสุข ความสำเร็จ ทั้งนี้ความสามารถของบุคคลที่จัดการอารมณ์ และเข้าใจในความคิด ความรู้ และอารมณ์ต่างๆ ของตนเองและผู้อื่นได้ รวมถึงยังสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี และนำไปสู่สัมพันธที่ดีกับบุคคลอื่น

5.3.3 จากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยรวมแล้วพบว่าพนักงานธนาคารมีความต้องการมีอิสระในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคก็มักจะมองหาแนวทางแก้ไขปัญหาไม่ทอดทิ้ง ในองค์กรที่มีพนักงานในลักษณะนี้ต้องการความสำเร็จสูง พนักงานประเภทนี้มักจะตั้งเป้าหมายไว้สูง และพอใจกับงาน ทำความพยายามของคุณเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายนั้น ไม่กลัวเหนื่อย ไม่คิดว่าตนไม่จะได้ผลมากกว่าคนอื่น พวกเขาต้องการทราบผลของการกระทำของพวกเขา

บุคคลดังกล่าวกระตือรือร้นมากที่จะรู้ความคิดของผู้อื่น ต้องการทราบว่าคนอื่นคิดอย่างไร หรือรู้สึกอย่างไรกับงานของตัวเอง และอยากทราบว่าสิ่งต่าง ๆ มีผลกระทบต่องานของส่วนรวมหรือของผู้อื่นอย่างไร ไม่ทราบจะวิตกกังวล ถ้ารู้ว่าให้ผลดีก็ดีใจ และเป็นแรงผลักดันให้ทำอย่างอื่นต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร และศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรเท่านั้น งานศึกษาที่เกี่ยวข้องเนื่องในอนาคต จึงควรขยาย การศึกษากับประชากรที่เป็นพนักงานในหน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ อันจะนำไปสู่แนวทางในการวางนโยบายของกลุ่มมหาวิทยาลัยต่อไป

5.4.2 ควรศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความผูกพันในองค์กร ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานอื่นต่อไป

5.4.3 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างความคล่องตัวความยืดหยุ่น และพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การ เพื่อวัดระดับความสามารถของ การปรับตัวขององค์กรในภาวะการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลต่อไป

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

การพิจารณาทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบข้อมูลที่น่าสนใจทางด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจะมีความผูกพันสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับตรีและโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากข้อจำกัดด้านวุฒิการศึกษาที่ทำให้ไม่สามารถย้ายที่ทำงานได้ง่ายนัก หากองค์กรต้องการรักษาพนักงานในกลุ่มนี้ไว้ก็ควรส่งเสริมทางด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการเรียนต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ การศึกษาอันจะนำไปสู่การสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

ส่วนในด้านของความผูกพันในองค์กร พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3-6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มอื่นโดยเฉพาะกลุ่ม 7-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ยังมาทำงานได้ไม่นานนัก และอยู่ในตำแหน่งงานและเงินเดือนที่ไม่สูงมาก อาจจะมีแนวคิดของการที่จะแสวงหาสถานที่หรือตำแหน่งงานที่เหมาะสม องค์กรควรให้ความสนใจกับพนักงานในกลุ่มนี้ด้วยการมอบหมายงานให้ตรงความถนัด ตลอดจนแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมอันจะเป็นการสร้าง ความผูกพันและทำให้ได้บุคลากรที่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานต่อไป

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และความผูกพันในองค์กรพบว่า หัวข้อการมีแรงจูงใจในการทำงานมีระดับความสัมพันธ์ที่สูงที่สุดใน 3 หัวข้อ ดังนั้นองค์กรควรดำเนินการเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานโดยเน้นมีการดำเนินการในส่วนต่างๆ เช่น การสร้างระบบของผลตอบแทนที่เหมาะสม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การปรับเปลี่ยนสายงานตามความเหมาะสมรวมทั้งระบบการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในด้านต่างๆ

ในเรื่องสุดท้ายของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความผูกพันพบว่า ด้านความต้องการจะมีสถานภาพที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุดใน 3 ด้าน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสนใจด้านนี้ด้วยการพิจารณาการจัดสรรตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับความสามารถ ผลงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างการยอมรับและสร้างความพึงพอใจด้านสถานภาพแก่พนักงาน อันจะส่งผลถึงความผูกพันในองค์กรที่สูงขึ้นด้วย



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). **อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์**. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต. (2544). **รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี.ฉบับปรับปรุง : สำนักพิมพ์วงศ์กมลโปรดักชั่น**.
- ขจิตพร คมขำ. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- คุณัตว์ พิธพรชัยกุล. (2546). **อิทธิพลของลักษณะเป้าหมายใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาของนักกีฬาระดับอุดมศึกษา**. (ดุชนิพนธ์ปริญญาดุชนิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- จุฑามาศ มีน้อย และ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพกรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร**. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- เจษฎา นกน้อย. (2560). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). **ความผูกพันต่อองค์การ:ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน** (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ฐานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). **ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข**. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ฐาปนี ว่างานนท์. (2556). **ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด**. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

บรรณานุกรม (ต่อ)

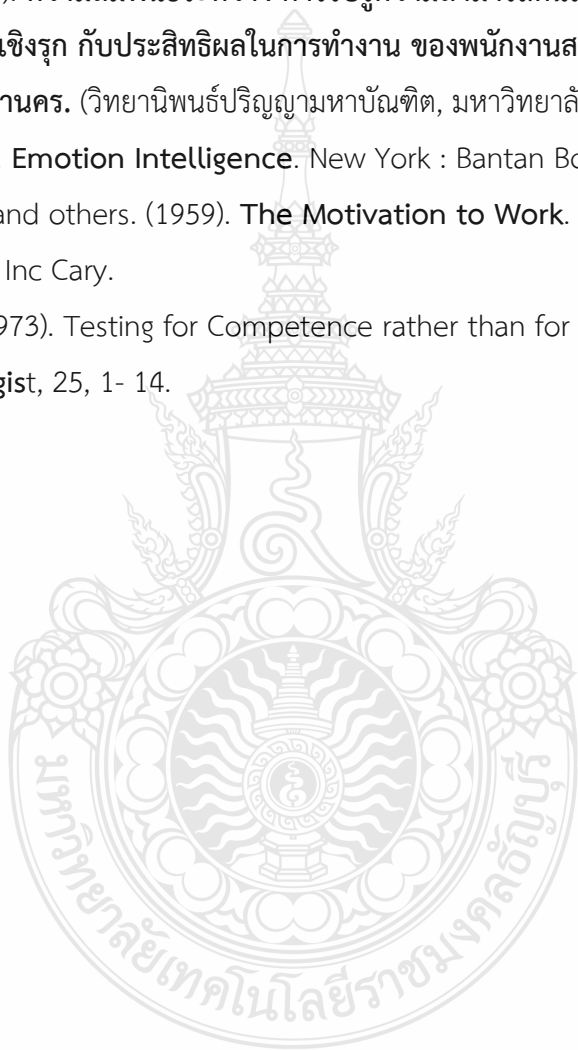
- ฤทัยรัตน์ ชิดมงคล , เปรมฤดี บริบาล . (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษา
พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครธانی. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครธانی.)
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์. (2556). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจ
ในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ทศพร ประเสริฐสุข. ความฉลาดทางอารมณ์.(2554). ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา
(พิมพ์ครั้งที่ 4).กรุงเทพฯ: พิษณุพรินต์.
- ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม).
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ. ธนัชการพิมพ์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นันทวดี อุ่นละมัย. (2562). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและ
ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตร
ส่งออก. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นิตยา วิมูล (2553). ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement
Motivation Theory). สืบค้นจาก
<http://nongwhaka.blogspot.com/2011/04/mcclellands-achievement-motivation.html>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิ่มนวล โยคิน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 .(คั่นคว้าวีธีสระปริญญา มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช).
- ประชัน จันทรสุข. (2544). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยบรมราชชนนี. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร).
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ประเทศไทย จำกัด. (คั่นคว้าวีธีสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.)
- พิบูล ทีปะปาล. (2550). พฤติกรรมองค์การ สมัยใหม่. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- พริจิต บุญบันดาล. (2551). คุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับประสิทธิผลขององค์การ. (คั่นคว้าวีธีสระปริญญา มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ภูมิวรพล ภูณทา. (2563). ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของนักเรียนเดินเรือพาณิชย์ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี.(วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ยิ่งลักษณ์ เกิดแจ้ง.(2549). ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน: กรณีศึกษา ครูโรงเรียนเซนต์โยเซฟ จ.สกลนคร. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- วิชัย เรืองหนู.(2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กร: กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์. (ภาคินิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สุพรรณ มากลาด. (2561). ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อของพยาบาลโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมจิตร จันทรเพ็ญ.(2557). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (คั่นคว้าวีธีสระปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อนันต์ เสมรสวรรณ. (2554). การศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในนักเรียนที่ประสบความสำเร็จของนักเรียนโรงเรียนกีฬา สังกัดสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตชลบุรี).
- อรอุมา บัวทอง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถตนเอง การกำหนดเป้าหมาย บุคลิกภาพเชิงรุก กับประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Goleman, D. (1995). **Emotion Intelligence**. New York : Bantan Book..
- Herzberg, Frederic and others. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Willey and Sons, Inc Cary.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. **American Psychologist**, 25, 1- 14.

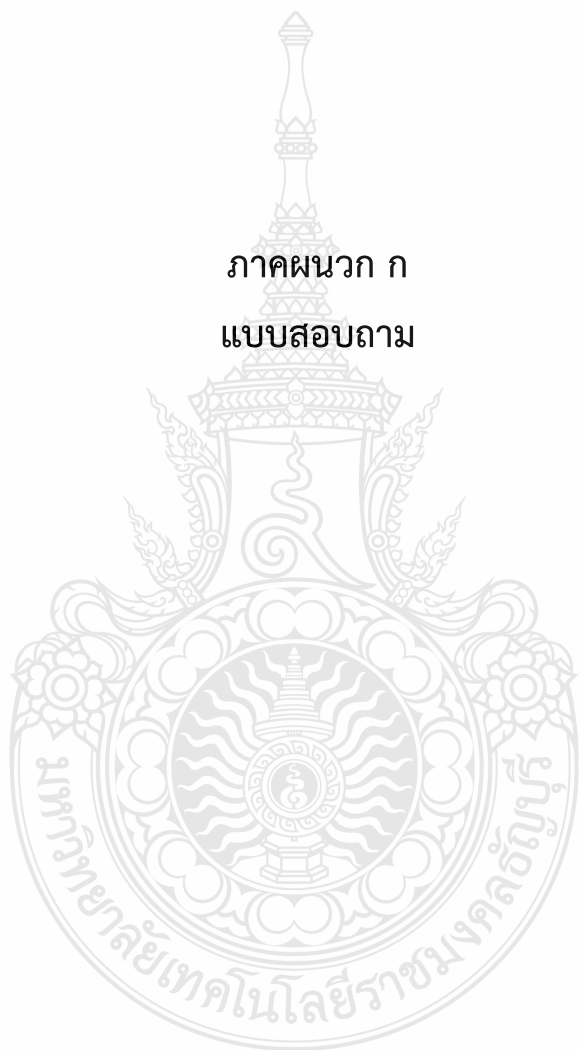


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา:ธนาคารไทยพาณิชย์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงที่นำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่มีสมรรถนะสูง จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง นี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

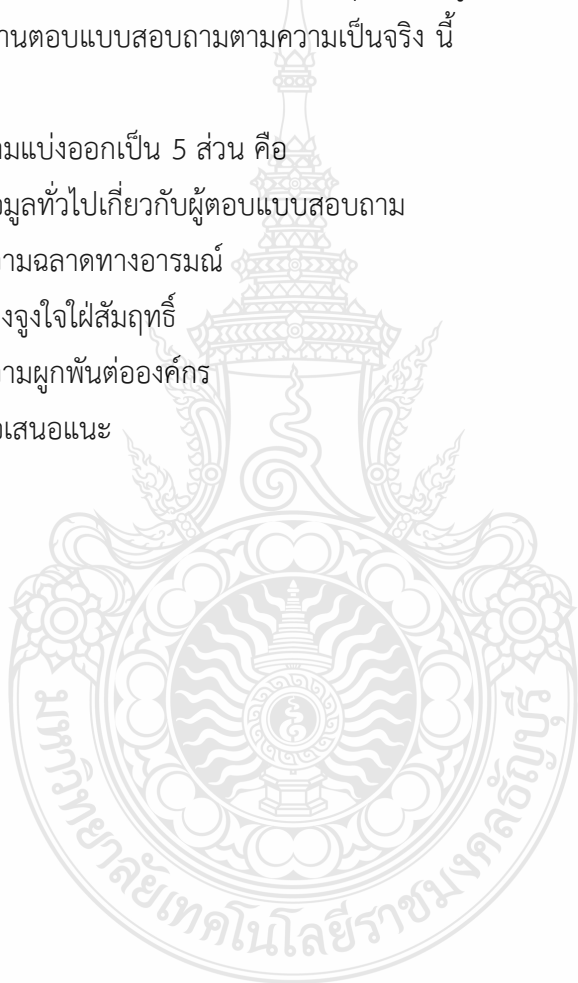
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. อายุ

☐

1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐

2. 30-39 ปี

☐

3. 40-49 ปี

☐

4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐

1. โสด

☐

2. สมรส

☐

3. หย่าร้าง/หม้าย

☐

4. อื่นๆ

4. ระดับการศึกษา

☐

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

2. ปริญญาตรี

☐

3. ปริญญาโท

☐

4. ปริญญาเอก

5. ประสบการณ์ทำงาน

☐

1. น้อยกว่า 3 ปี

☐

2. 3-6 ปี

☐

3. 7-10 ปี

☐

4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือโดยตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความฉลาดทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง					
1. เมื่อท่านถูกหัวหน้าที่ด่าทอ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้					
2. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้					
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำส่งผลให้ท่านมีความสุขในการทำงาน					
ด้านการมีแรงจูงใจ					
1. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมต่างๆไปของหน่วยงานทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
2. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรเป็นอย่างดี					
	ระดับความคิดเห็น				

ความฉลาดทางอารมณ์	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านการมีแรงจูงใจ					
4. องค์กรให้ท่านเสนอความคิดเห็น					
5. ท่านมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย					
6. ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานแห่งนี้					
ด้านการมีทักษะทางสังคม					
1. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
3. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านมีสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร					
5. ให้ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม					

ส่วนที่3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือโดยตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง ความเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความเห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ด้านจริยธรรม					
1. ท่านทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
2. ไม่นำความลับของทางบริษัทไป เผยแพร่ให้บุคคลภายนอก					
3. ไม่ยักยอกเงินบริษัทไปเป็นของตนเอง					
เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ					
1. รายได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับ ปริมาณงานของท่าน					
2. ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อ เปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพ อื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน					
3. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้ สิทธิ์เบิกค่ารักษาพยาบาลและค่า สวัสดิการต่างๆ					

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ความต้องการที่จะมีสถานภาพที่สูงขึ้น					
1.งานที่ท่านปฏิบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน (ท่านมีความเป็นผู้นำสูง)					
2.หัวหน้าในสายปฏิบัติงานของท่านให้การสนับสนุนท่านเป็นพิเศษ					
3. ความสามารถของท่านมีมากกว่าตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่					
4. ท่านมีความใฝ่รู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในสายงานเดียวกัน					
5. ท่านขยันและทุ่มเทการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น					



ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือโดยตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง ความเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร					
2.ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
3.ความพร้อมในการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป					
4.การพูดถึงองค์กรในด้านดี					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล : อรวรรณ ลูกอินทร์
วัน เดือน ปีเกิด : 12 สิงหาคม 2538
ที่อยู่ : 527 หมู่บ้านอยู่เจริญ ตำบลประชาธิปไตย อำเภอ ัญบุรี
จังหวัดปทุมธานี 12130
ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาระบบสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เบอร์โทรศัพท์ : 090-6561832
อีเมล : orawan_l@mail.rmutt.ac.th

