

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา	5
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร (Organization Commitment)	8
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการฝังตรึงในงาน (Job Embeddedness)	17
2.4 ธนาคารออมสิน	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
3.1 ประชากร	26
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.3 การตรวจสอบคุณภาพข้อมูลและการแปรค่าข้อมูล	28
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.6 สัมภาษณ์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	32
3.7 การวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Test)	36

สารบัญ (ต่อ)

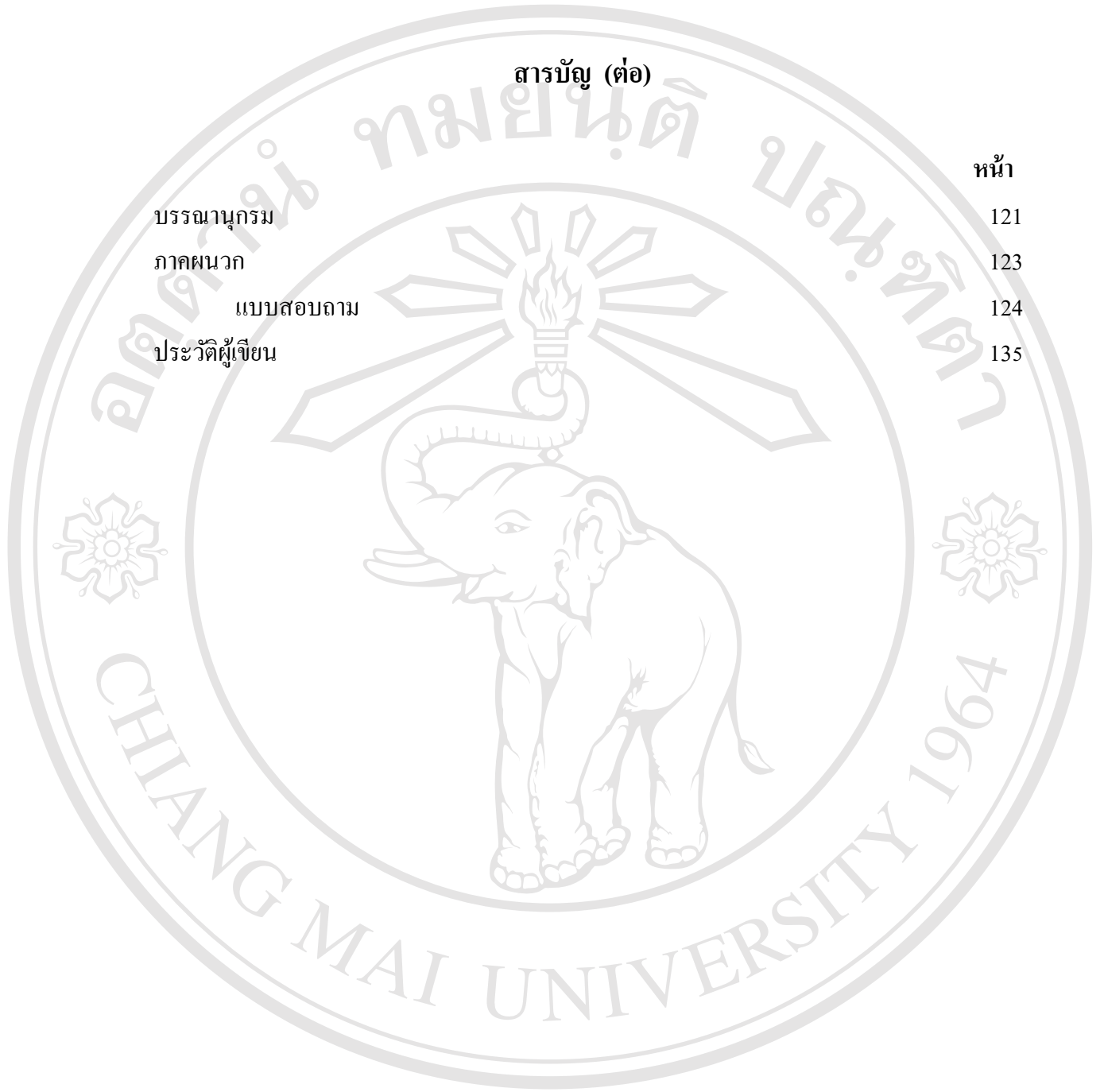
	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
<u>ส่วนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	40
<u>ส่วนที่ 2</u> การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการ ฝังตรึงในงาน	48
4.2.1 ความพึงพอใจในงาน	48
4.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร	53
4.2.3 การฝังตรึงในงาน	57
<u>ส่วนที่ 3</u> การวิเคราะห์ความแตกต่างของข้อมูลทั่วไประหว่างพนักงาน ธนาคารออมสินระดับปฏิบัติการกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่คิดจะลาออก	64
4.3.1 ความแตกต่างในปัจจัยด้านเพศ	64
4.3.2 ความแตกต่างในปัจจัยด้านอายุและระยะเวลาการทำงาน ในธนาคารออมสิน	65
4.3.3 ความแตกต่างในปัจจัยด้านภูมิลำเนา	65
4.3.4 ความแตกต่างในปัจจัยด้านสถานภาพสมรส	66
4.3.5 ความแตกต่างในปัจจัยด้านการทำงานในพื้นที่เดียวกันกับคู่สมรส	67
4.3.6 ความแตกต่างในปัจจัยด้านระดับการศึกษา	67
4.3.7 ความแตกต่างในปัจจัยด้านรายได้จากธนาคารออมสินต่อเดือน	68
4.3.8 ความแตกต่างในปัจจัยด้านรายได้อื่นๆ ต่อเดือน	69
<u>ส่วนที่ 4</u> การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อ องค์กร และการฝังตรึงในงาน ระหว่างพนักงานธนาคารออมสินระดับ ปฏิบัติการกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่คิดจะลาออก	70
4.4.1 ความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การฝังตรึงในงาน	70
4.4.2 ความแตกต่างของปัจจัยความพึงพอใจในงานแต่ละปัจจัยย่อย ระหว่าง พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน กลุ่มที่ไม่คิดจะลาออกกับกลุ่ม ที่คิดจะลาออกจากธนาคารออมสิน	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4.3 ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การแต่ละปัจจัยย่อย	73
4.4.4 ความแตกต่างของการฝังตรีงในงานแต่ละด้าน	75
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างดำรงอยู่ในธนาคารออมสินกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการฝังตรีงในงาน	81
4.5.1 ความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างอัตราการดำรงอยู่ในงานกับข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการฝังตรีงในงาน	81
4.5.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation Coefficients) ระหว่างอัตราการดำรงอยู่ในงาน กับ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการฝังตรีงในงาน	83
4.5.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม	85
4.5.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการฝังตรีงในงาน กับตัวแปรตาม (อัตราการดำรงอยู่ในงาน)	85
4.5.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ปัจจัยย่อยความพึงพอใจในงาน ทั้ง 5 ด้าน) กับตัวแปรตาม (อัตราการดำรงอยู่ในงาน)	86
4.5.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ปัจจัยย่อยความผูกพันต่อองค์การ ทั้ง 3 ด้าน) กับตัวแปรตาม กับอัตราการดำรงอยู่ในงาน	89
4.5.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ปัจจัยย่อยการฝังตรีงในงาน ทั้ง 6 ด้าน) กับตัวแปรตาม (อัตราการดำรงอยู่ในงาน)	92
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	94
5.1 สรุปผลการศึกษา	94
5.2 อภิปรายผล	111
5.3 ข้อเสนอแนะ	118
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาเพื่อนำไปใช้	118
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	120

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	หน้า
ภาคผนวก	121
แบบสอบถาม	123
ประวัติผู้เขียน	124
	135



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงผลของความผูกพันต่อองค์กร	16
3.1 แสดงจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดเชียงใหม่	26
3.2 แสดงเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.3 แสดงสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและความหมาย	31
3.4 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	35
3.5 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	36
3.6 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเกี่ยวกับการฝังตราในงาน	37
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามเพศ	40
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามอายุ	41
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามสาขาที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน	41
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารออมสิน	43
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามภูมิลำเนา	44
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามสถานภาพสมรส	44
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามการทำงานในพื้นที่เดียวกับคู่สมรส	45
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามการศึกษาในระดับสูงสุด	45
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามรายได้จากธนาคารออมสินต่อเดือน	46
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามรายได้อื่นๆ ต่อเดือน	46
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร จำแนกตามแผนการอยู่หรือลาออกธนาคารออมสิน	47
4.12 แสดงผลของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย	48
4.13 แสดงผลของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 แสดงผลของความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝังตริงในงาน ทั้ง 6 ด้าน โดยในแต่ละด้าน เรียงลำดับปัจจัยย่อยตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย	57
4.15 แสดงจำนวนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะ ลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก จำแนกตามเพศ	64
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยของอายุและระยะเวลาการทำงานในธนาคารออมสินของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะ ลาออก	65
4.17 แสดงจำนวนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะ ลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก จำแนกตามภูมิภาค	65
4.18 แสดงจำนวนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะ ลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก จำแนกตามสถานภาพสมรส	66
4.19 แสดงจำนวนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะ ลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก จำแนกตามการทำงานในพื้นที่เดียวกันกับคู่ สมรส	67
4.20 แสดงจำนวนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะ ลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	67
4.21 แสดงจำนวนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะ ลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก จำแนกตามรายได้จากธนาคารออมสินต่อเดือน	68
4.22 แสดงจำนวนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะ ลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก จำแนกตามรายได้อื่นๆ ต่อเดือน	69
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการฝังตริง ในงาน โดยรวม ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิด จะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	70
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานแต่ละปัจจัยย่อย ระหว่างพนักงานระดับ ปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	71
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรแต่ละปัจจัยย่อย ระหว่างพนักงานระดับ ปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยของการฝังตริงในงานโดยรวมและปัจจัยย่อยแต่ละด้าน ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	75
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยการฝังตริงในงานด้านความลงตัวในชุมชน (FC) ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	76
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยการฝังตริงในงานด้านความลงตัวในองค์กร (FO) ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	77
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยการฝังตริงในงานด้านพันธะในชุมชน (LC) ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	78
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยการฝังตริงในงาน ด้านพันธะในองค์กร (LO) ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	79
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยการฝังตริงในงาน ด้านสิ่งที่ต้องสละเกี่ยวกับชุมชน (SC) ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	79
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยการฝังตริงในงานด้านสิ่งที่ต้องสละเกี่ยวกับองค์กร (SO) ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินกลุ่มที่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออก	80
4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความสัมพันธ์ (r) ระหว่างอัตราการดำรงอยู่ในงานกับข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการฝังตริงในงาน	82
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ (r) ระหว่างอัตราการดำรงอยู่ในงานกับความพึงพอใจในงาน (JS) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) โดยมีการฝังตริงในงาน (JE) เป็นตัวแปรควบคุม	83

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ (r) ระหว่างอัตราการดำรงอยู่ในงานกับความผูกพันต่อองค์กร (OC) การพึงตรงในงาน (JE) โดยมีความพึงพอใจในงาน (JS) เป็นตัวแปรควบคุม	83
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ (r) ระหว่างอัตราการดำรงอยู่ในงานกับความพึงพอใจในงาน (JS) การพึงตรงในงาน (JE) โดยมีความผูกพันต่อองค์กร (OC) เป็นตัวแปรควบคุม	84
4.37 แสดงค่าจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้นๆ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน (JS) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) และการพึงตรงในงาน (JE) กับอัตราการดำรงอยู่ในงาน	85
4.38 แสดงค่าจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้นๆ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยความพึงพอใจในงาน ทั้ง 5 ด้าน กับอัตราการดำรงอยู่ในงาน	86
4.39 แสดงค่าจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้นๆ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน กับอัตราการดำรงอยู่ในงาน	89
4.40 แสดงค่าจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มหรือลดตัวแปรเป็นขั้นๆ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยการพึงตรงในงาน ทั้ง 6 ด้าน กับอัตราการดำรงอยู่ในงาน	92
5.1 สรุประดับค่าเฉลี่ย ระหว่างกลุ่มที่ยังไม่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่คิดจะลาออกของปัจจัยย่อยความพึงพอใจในงาน	113
5.2 สรุประดับค่าเฉลี่ย ระหว่างกลุ่มที่ยังไม่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่คิดจะลาออกของปัจจัยย่อยความผูกพันองค์กร	115
5.3 สรุประดับค่าเฉลี่ย ระหว่างกลุ่มที่ยังไม่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่คิดจะลาออกของปัจจัยย่อยความผูกพันองค์กร	116



สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา	4
2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาวะทางจิตวิทยาและผลลัพธ์ ดัดแปลงจาก Hackman และ Oldham , 1981, (อ้างใน ชาลี ไตรจันทร์, 2549 : 8)	7
2.2 แบบจำลองเบื้องต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่มา : LW. Porter และ Steers R.M.(1993 อ้างใน สุรัสวดี สุวรรณเวช , 2551 : 23)	12
2.3 แสดงผลของความผูกพันที่มา : Richard M. Steers และ Lyman Porter , 1983 อ้างใน พนิดา จงคำเกิง , 2551 : 29)	14
2.4 ปัจจัยที่ทำให้บุคคลยังสมัครใจทำงานเดิมของตนเองต่อไป (Mitchell และคณะ, 2001)	18
5.1 สรุปแบบจำลองปัจจัยความพึงพอใจในงาน ทั้ง 5 ด้านที่มีอิทธิพลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในการทำงานในธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่	107
5.2 สรุปแบบจำลองปัจจัยย่อยความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในการทำงานในธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่	108
5.3 สรุปแบบจำลองปัจจัยย่อยความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 6 ด้านที่มีอิทธิพลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในการทำงานในธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่	109
5.4 สรุปแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในการทำงานในธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่	110