

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด  
ในจังหวัดสระบุรี<sup>1</sup>

THE FACTORS AFFECTING OF THE WORK EFFECTIVENESS OF PERSONNEL  
AT TMBTHANACHART BANK TELLER SARABURI PROVINCE

สุพิชญ์ อ่อนจันทร์ทุม<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี 2.เพื่อศึกษาประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรีและ 3.เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าเขต ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย เจ้าหน้าที่สินเชื่อและเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 252 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1.ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรและด้านความเชื่อและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ตามลำดับ 2.ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัดในจังหวัดสระบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำทรัพยากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ 3.ปัจจัยความผูกพันองค์กร ด้านความเชื่อและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กรและด้านความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร,ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน,ธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด  
ในจังหวัดสระบุรี

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The objectives of this research were to: 1) study organizational commitment factors of personnel at TMBThanachart Bank Teller, Saraburi Province 2) study the work effectiveness of TMBThanachart Bank Teller, Saraburi Province and 3) study the factors of organizational commitment that affect the work efficiency of personnel at Thanachart TMB Bank Company Limited. in Saraburi province. The research instrument used was a questionnaire. The sample group was 252 people of district heads, managers, assistant managers, sales promotion officers, loan officers and customer service officers. Data were analyzed using statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation, and multiple regression.

The results of the research found that 1. factors of organizational commitment of personnel at TMBThanachart Bank Teller, Saraburi Province overall are at the highest level. When considering each aspect, the willingness to work exceeded the expectations for organization has the most average, the desire to maintain membership in the organization and the belief and acceptance of organizational goals and values, respectively. 2. Effectiveness of work of TMBThanachart Bank Teller, Saraburi Province was at the highest level. When considering each aspect, the use of operations resources has the most average, in terms of operating to achieve goals and in terms of worker satisfaction, respectively. 3. Factors of organizational commitment in terms of belief and acceptance of organizational goals and values, the willingness to work exceeded the expectations for organization affect the work effectiveness of personnel at TMBThanachart Bank Teller, Saraburi Province has statistical significance at the level of 0.05

**Keywords:** Organizational commitment factors, Work effectiveness, TMBThanachart Bank Teller, Saraburi Province

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของรัฐบาลจากเดิมที่มีนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีมาจากสายทหารมาเป็นนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีมาจากสายธุรกิจ ทำให้องค์กรทุกภาคส่วนต้องมีการตื่นตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรภาคธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ดังกล่าว การสร้างความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับบทบาทขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ในการทำงาน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่างๆหลายปัจจัยซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ธนาคารทหารไทย อนาคต จำกัด เป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่ให้บริการทางการเงินและมีพนักงานที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนองค์กรอยู่เป็นจำนวนมาก ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของประเทศ การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานได้หลายตำแหน่งหรือทำงานในตำแหน่งที่ขาดแคลนได้ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเน้นที่ตัวผลงานมากกว่าอายุงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารธนาคารฯ ควรให้ความสำคัญ เพื่อต้องการให้พนักงานเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรทำให้ธนาคารฯ เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสูงสุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานธนาคารฯ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยอนาคต จำกัด ในจังหวัดสระบุรี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเพิ่มประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลดีกับธนาคารฯ และสภาวะจิตใจของพนักงานในธนาคารฯ ต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยอนาคต จำกัด ในจังหวัดสระบุรีหรือไม่ ถ้ามีอยู่ในระดับใด
2. ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยอนาคต จำกัด ในจังหวัดสระบุรีอยู่ในระดับใด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทยอนาคต จำกัด ในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยอนาคต จำกัด ในจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยอนาคต จำกัด ในจังหวัดสระบุรี

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัดในจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วรวบรวมรายละเอียด สำคัญต่อไปนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974 อ้างถึงใน สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ, 2557, หน้า 20) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) ออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น สมาชิกมีอายุมากเท่าไร ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Role-related Characteristics Factors) ได้แก่ ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีโอกาสดำเนินงาน ความมีอิสระในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร (Organization Factors) เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไรบ้าง เช่น ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น

Charles (2006 อ้างถึงใน พิชชาภา ทองดียิ่ง, 2561 หน้า 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า คือ ระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญาและแรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงาน และนอกจากนี้สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันในงาน ได้แก่

1. ความตั้งใจ ประกอบด้วยความรู้สึกถึงเป้าหมายและความภูมิใจ ซึ่งทำให้เกิดความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน

2. วิธีการ คือแหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือ และอุปกรณ์จากองค์กรเพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิเชียร วิทขอุดม (2547 อ้างถึงใน วรรณนัช ดวงภมร, 2562, หน้า 10 - 11) ได้ให้คำจำกัดความความผูกพันกับองค์กรว่า คือ สถานะซึ่งพนักงานต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เขาเป็น

สมาชิกคนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรถึงขนาดมีความผูกพัน (Commitment) และจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กรใครจะเห็นความก้าวหน้าขององค์กร トラบเท่าที่องค์กรยังสร้างความพอใจให้กับพนักงานอยู่ แต่เมื่อไรความไม่พอใจแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กร พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ได้มาก

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้สมาชิกในองค์กรได้มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมพัฒนาและร่วมยินดีในผลสำเร็จของงานหรือกล่าวได้ว่า ความผูกพัน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีโดยแสดงออกมาในรูปของการอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรนั่นเอง

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Reddin (1970 อ้างถึงใน สราญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย ,2562, หน้า 24) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ระดับขีดขั้นที่ผู้บริหารประสบความสำเร็จในการทำให้ความต้องการด้านผลงานของบทบาทผู้บริหารบรรลุวัตถุประสงค์ นักเศรษฐศาสตร์ให้ความหมายเกี่ยวกับผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์ของการลงทุนในแง่มุมมองของฝ่ายผลิตถือว่า ประสิทธิภาพคือคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิต

Mosley (1996 อ้างถึงใน สราญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย ,2562, หน้า 24) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้จัดการที่จะตั้งเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายนั้น

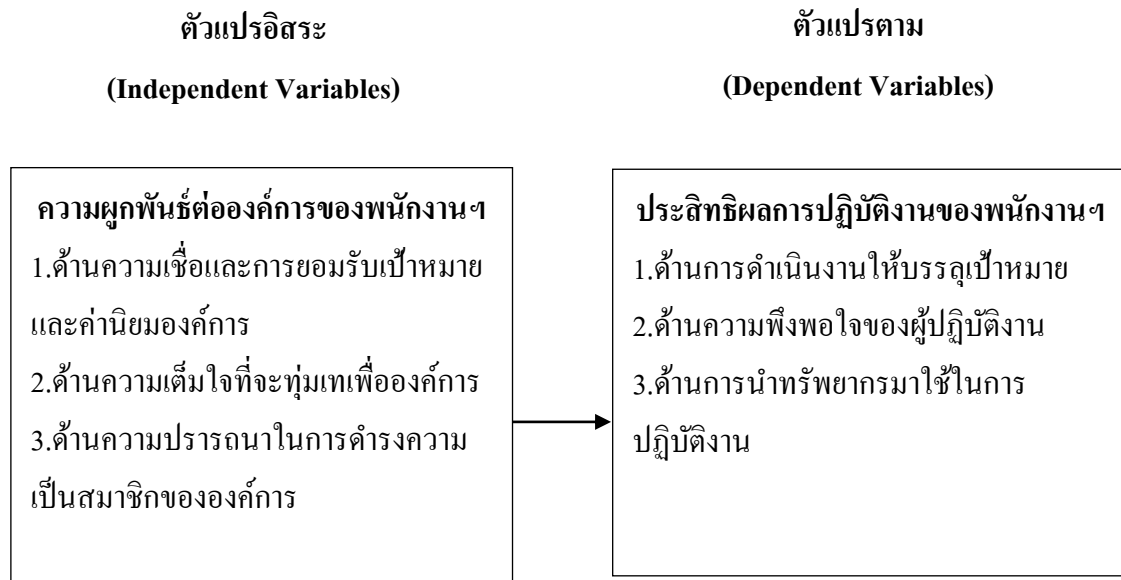
Steers (1977, p. 4 อ้างถึงใน สราญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย ,2562, หน้า 26 - 27) ได้เสนอแบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผล (A Process Model of Effectiveness) ซึ่งเน้นกระบวนการสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร ธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและสภาพแวดล้อมทั้งบทบาทสำคัญของการบริหารที่จะต้องยกระดับความสำเร็จขององค์กร ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรตามแบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผลองค์กร จำแนกเป็น 4 ลักษณะ คือ 1) ปัจจัยด้านองค์กร 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 3) ปัจจัยด้านบุคคล และ 4) ปัจจัยด้านการบริหาร

ธงชัย สันติวงษ์ (2549, หน้า 29 อ้างถึงใน สราญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย ,2562, หน้า 23) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพขององค์กร นับว่ามีความสำคัญต่อการวิเคราะห์และขัดเกลาพฤติกรรม องค์กรที่เกิดจากการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็คือการเกิดประสิทธิผล และประสิทธิผลจึงเป็นตัวบ่งชี้แนวทางเสริมสร้างหรือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพยังหมายถึงการที่แต่ละบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับ

ความยุติธรรมในด้านต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งบุคคลเหล่านั้นก็ได้แสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มความสามารถในการที่จะร่วมมือเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรนั้นๆ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี ทั้งนี้กระบวนการ วิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 252 คน

#### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี

- 1.ด้านการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย
- 2.ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
- 3.ด้านการนำทรัพยากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร  
ทหารไทยชนชาติ จำกัดในจังหวัดสระบุรี

- 1.ด้านความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร
- 2.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร
- 3.ด้านความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

**3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม  
ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัด  
สระบุรี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัดในจังหวัดสระบุรี  
ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**4.การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ** หลังจากผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิจัย  
แล้วและนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อหาค่าทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)  
ดังนี้

4.1 หากความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร  
แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (Content Validity)  
ก่อนนำไปทดลองใช้ โดยขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม  
(Validity) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ โดยดูจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item -  
Objective Congruence Index: IOC) จากผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบค่าความ  
เที่ยงตรงของแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม พบว่า พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.76 สามารถ  
นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 หากความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคล ที่ไม่ได้เป็น  
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความ  
ถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่า  
สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's  
Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาช  
(Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .715 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่  
เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป



5.การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 252 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้นรวบรวมจนครบจำนวน 252 คน โดยผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 252 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี จากเอกสารรายงาน ตลอดจนงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษา ค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6.การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาค้นคว้านี้ จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง แล้วนำไปประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

ขนาดความสัมพันธ์ 0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ขนาดความสัมพันธ์ 0.01 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก
ขนาดความสัมพันธ์ 0.31 - 0.50	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
ขนาดความสัมพันธ์ 0.51 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ขนาดความสัมพันธ์ 0.71 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันสูง
ขนาดความสัมพันธ์ 0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก



## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี สรุปผลได้ ดังนี้

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นคือพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย หัวหน้าเขต ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 252 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในระดับ 20,001 – 30,000 บาท

2.ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การและด้านความเชื่อและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

3.ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการนำทรัพยากรมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

4.ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยความผูกพันขององค์การมี 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความเชื่อและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การและด้านความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี ได้ร้อยละ 46.6% (Adjusted R<sup>2</sup> = .466) มีความสัมพันธ์กันต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยชนชาติ จำกัด ในจังหวัดสระบุรี ไว้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายที่เน้นให้พนักงานเป็นศูนย์กลางในการทำงานควบคู่ไปกับการเน้นผลงาน โดยจัดลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ต่อการปฏิบัติงาน

2. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงออกทางกรกระทำและความคิด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร และสร้างความสามัคคีต่อเพื่อนร่วมงาน

### ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร/เชิงปฏิบัติ

1. ควรส่งเสริมประชาสัมพันธ์ด้านภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์กรเพื่อทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักภูมิใจในองค์กรและมีความมั่นใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

2. ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน โดยให้ความเป็นธรรมให้ความช่วยเหลือพนักงาน สร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ ให้กับพนักงาน

3. ควรพิจารณาปรับโครงสร้างเงินเดือน พร้อมทั้งจัดสรรสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ให้เพียงพอต่อการครองชีพของพนักงานเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4. ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมที่สามารถสื่อสารและสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในด้านอื่น ๆ โดยใช้กรอบแนวคิดการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษารูปแบบความผูกพันในลักษณะเดียวกันนี้ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะจง เพื่อให้สามารถศึกษาได้อย่างละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

Buchanan. (1974). **Building organizational commitment: The socialization of managers to work organizations.** Administrative Science Quarterly.

Charles, W. (2006). **Employee engagement: The real secret of winning a crucial edge over your rivals.** Resource Magazine.

Mosley. (1996). **Management concept and practices.** New York: Harper-Collins.

Reddin. (1970). **Managerial Effectiveness**. New York : McGraw-Hill.

Steers, R.M. (1985). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly.

กัลยา วิณิชย์บัญชา. (2561). **สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10)**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชชาภา ทองดียิ่ง.(2561). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจเครือข่ายขายตรงในประเทศไทย. ปรัชญาคุณฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.**

วรรณวนัช ดวงภมร. (2562). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิคเอ็นจิเนียริง แอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน).**การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมจิตร จันทร์เพ็ญ.(2557). **ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สรานฎลักษณ์ สุกฤกษ์เดชาชัย.(2562). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้.**สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.