

# ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร<sup>1</sup>

## ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT FACTORS AFFECTING EMPLOYEE'S PERFORMANCE CASE STUDY : KASIKORN BANK PHICHIT PROVINCE

มัทธนา บิณฑวิหค<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ที่ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 66 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าเฉลี่ยแบบที่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร 2) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร มีความสัมพันธ์เชิงบวก และอยู่ในระดับสูงมาก

**คำสำคัญ :** ความผูกพันต่อองค์การ / ประสิทธิภาพ

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) To study the factors of organizational commitment of Kasikorn Bank employees. Phichit Province 2) To study the factors of effectiveness in the performance of Kasikorn Bank employees. Phichit Province 3) To study the organizational engagement factors that affect the work efficiency of Kasikorn Bank employees. Phichit Province. This research is the survey research conducted by using questionnaires which consist of 3 parts as follows : Data, personal factors, organizational engagement factors affecting work efficiency and operational effectiveness. The population studied was Kasikorn Bank employees, Phichit Province. The samples used in the research were 66 people. The statistics used in data analysis were frequency, percentage , mean , standard deviation and the statistics used in hypothesis testing were t-test, One way ANOVA and Pearson's correlation coefficient The research findings show that 1) Personal factors had no effect on the performance of Kasikorn Bank employees, Phichit Province. 2) The organizational engagement factor affecting the performance of Kasikorn Bank Employees Phichit Province overall was at the highest level. 3) Efficiency in the work of Kasikorn Bank employees Phichit Province overall at the highest level. 4) The organizational engagement factors affecting the performance of Kasikorn Bank Employees Phichit Province, have positive relationship in highest level.

**Keywords :** Organization commitment / Effectiveness

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันด้วยภาวะเศรษฐกิจที่มีการผันผวน เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรมากขึ้น เพื่อความสามารถในการอยู่รอดและก้าวหน้าขององค์กร ทุกองค์กรล้วนต้องมีการปรับตัว เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การบริหารองค์กรในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การบริหารบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อน ภารกิจต่างๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย

จะเห็นได้ว่าองค์การที่ประสบผลสำเร็จได้ก็มาจากผู้ปฏิบัติงานในองค์การเป็นสำคัญ ผู้บริหารต้องมีแนวทางในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์การ โดยมุ่งให้ความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบุคลากร และประเด็นที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก คือ ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งการสร้าง ความผูกพันต่อองค์การถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นตัวผสมผสานความเป็นอันหนึ่งเดียวกันขององค์การ หากบุคลากรในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การ ปฏิบัติงานเพื่อองค์การด้วยความทุ่มเทและเต็มใจ รวมถึงตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ องค์การนั้นย่อมประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน

ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้แนวคิด “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร มีทั้งหมด 3 หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายงานบริการลูกค้า , ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจ และฝ่ายบริหารคุณภาพสินทรัพย์ มีสาขาที่ให้บริการทั้งหมด 5 สาขา จากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการผันผวน และมีการแข่งขันสูงขึ้น มีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการ เพื่อตอบสนองการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว สิ่งที่จะทำให้การบริหารมีประสิทธิภาพนั้นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานภายในธนาคารกสิกรไทยทุกฝ่ายร่วมมือกัน ซึ่งการที่จะได้รับความร่วมมือนั้น ผู้บริหารต้องสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จนเกิดเป็นความผูกพันต่อธนาคาร ยอมรับเป้าหมายค่านิยมของธนาคาร มีความจงรักภักดี รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร และพร้อมทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในธนาคาร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความสำคัญของความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานในธนาคาร เพื่อจะสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เกิดความผูกพันทางจิตใจ รู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ มีความกระตือรือร้นทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การคาดหวังไว้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในองค์การ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร เพื่อทราบถึงปัจจัยความผูกพันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายเพื่อพัฒนาบุคลากรในธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคต

### คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร มีผลอย่างไร
2. ปัจจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร มีผลอย่างไร
3. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร อย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร

## แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

**Steers and Porter** (1983, หน้า 443-444 อ้างถึงใน ศิรินกุล บุญมา, 2557, หน้า 47-48) กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร จะต้องมิลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
2. คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด มีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับการศึกษา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
4. ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลพบระหว่างทำงาน ความสามารถในการพึ่งพาได้ และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึกตัวตัวเองเป็นบุคคลสำคัญ ทักษะที่มีต่อผู้ร่วมงาน สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

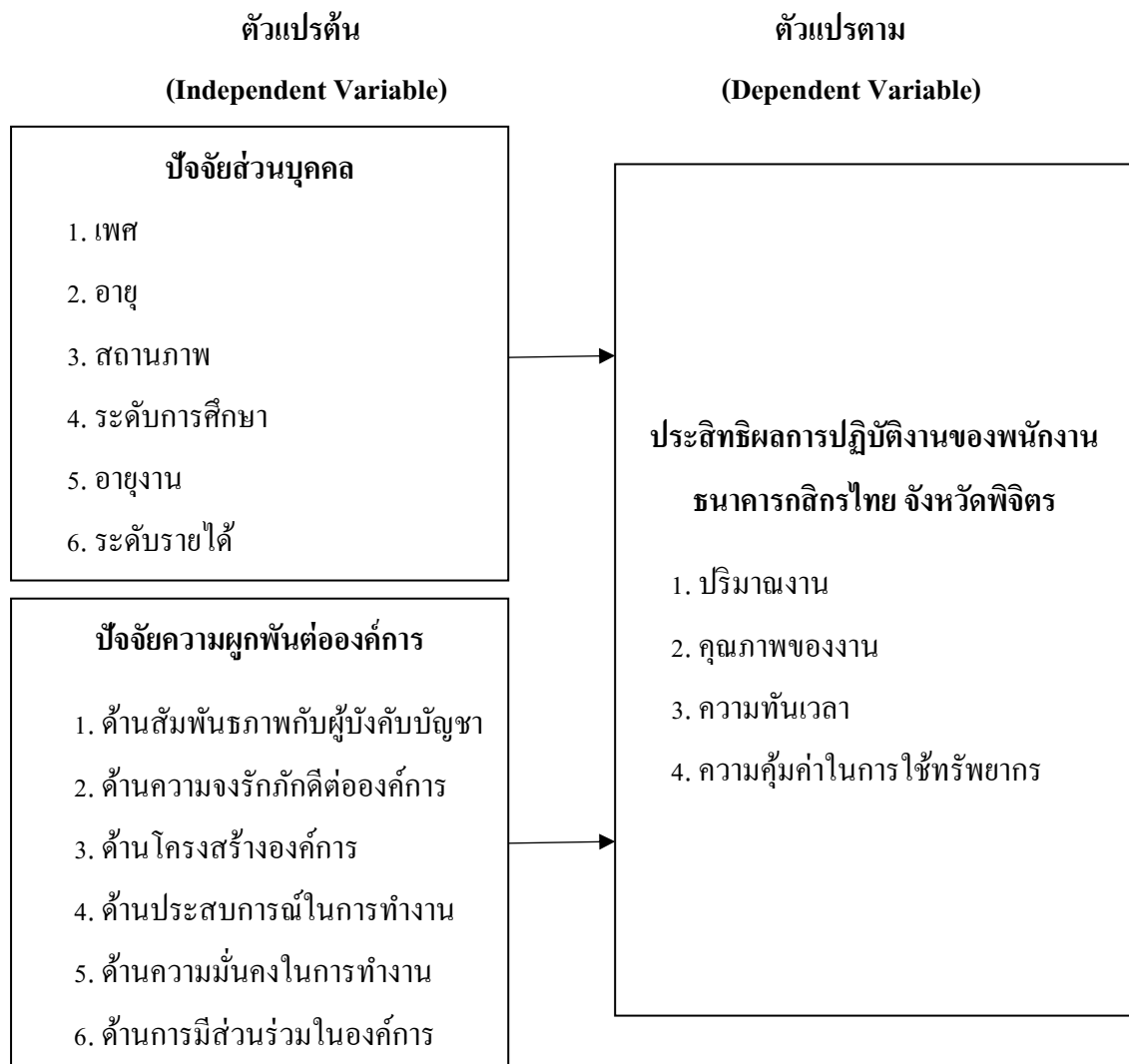
### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

**Peterson and Plowman** ( 1953, อ้างถึงใน มารวย วิชาญยุทธนากุล, 2560 หน้า 22-23) ให้แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. คุณภาพของงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า และได้รับความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย ทำงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กร
2. ปริมาณของงาน เป็นปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวังไว้
3. เวลา เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4. ค่าใช้จ่าย ทุกองค์กรคาดหวังว่า ต้นทุนการดำเนินงานควรน้อยที่สุด ในขณะที่ได้ผลกำไรมากที่สุด แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ ซึ่งประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่าย คือการใช้ทรัพยากรขององค์กร ได้อย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์มากที่สุด และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

#### กรอบแนวคิดการวิจัย



#### ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร จำนวน 66 คน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 66 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด จากนั้นนำกรอบแนวคิดที่ได้ไปสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับรายได้

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกรับตอบ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกรับตอบ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

## การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการนำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ โดยมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน ก่อนการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน โดยผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ Cronbach, (1970) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการทำ Pilot Test ในการทดสอบ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้านจึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

**1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการ ดังนี้

1.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1.2 นำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทย ทุกสาขาในจังหวัดพิจิตร เพื่ออนุเคราะห์การเก็บรวบรวม

**2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการสนับสนุนการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษา ตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการบรรยายข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** เป็นการใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร โดยทดสอบหาความแตกต่าง ด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

2.2 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตรวัดระดับ Interval Scale หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์” ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 6-10 ปี ระดับรายได้มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับ 1 คือ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ,ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ,ด้านความมั่นคงในการทำงาน ,ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ,ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร รองลงมา คือ ด้านความทันเวลา ,ด้านปริมาณงาน ,ด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร สรุปผลได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร สรุปผลได้ว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก เท่ากับ .992 จึงยอมรับสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาไว้ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ควรส่งเสริมให้เกิดความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในการพัฒนางาน และผู้บังคับบัญชาเปิดใจรับฟังมากขึ้น มีกิจกรรมในการเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่าง



ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น กิจกรรมในเทศกาลต่างๆ กีฬาสามัคคี การทานอาหารร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสามัคคีอันดีในการทำงาน

2. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ควรแสดงความใส่ใจผู้ปฏิบัติงานทุกคนเสมือนเป็นบุคคลในครอบครัว แสดงถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้า โดยมีการมอบรางวัลเกียรติยศในการทำงานประจำปี อาทิ รางวัล Star Awards ,รางวัล K-Heroes เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในงาน จนกลายเป็นความรู้สึกรักผูกพันกับองค์กร พร้อมปกป้อง เต็มใจปฏิบัติงาน และไม่คิดเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

3. ด้านปริมาณงาน องค์กรควรมีการกำหนดปริมาณงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสม โดยผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลจะต้องทราบเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อวางแผนการทำงานของตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน ทั้งนี้หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด องค์กรควรกำหนดรางวัลอย่างเป็นรูปธรรม อาทิ การพิจารณาให้รางวัลประจำปี , การพิจารณาผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

4. ด้านคุณภาพของงาน ควรมีการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้นโยบายการทำงานในด้านต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งองค์กรได้มีการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานผ่านทางอีเมล และสื่อออนไลน์ในระบบของธนาคาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีคุณภาพตามนโยบายขององค์กร เพื่อลดโอกาสการเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

#### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร อาทิ การสร้างความเข้าใจในแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญระหว่างกัน สนับสนุนและสร้างความเชื่อใจซึ่งกันและกัน

#### **ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร หรือในส่วนของจังหวัดต่างๆ ในเขตมณฑล ภายใต้เครื่องมือของธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

3. ควรมีศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร เพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- จรีนันท์ แสงวงการ. (2562). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานสนับสนุนของกรมทางหลวง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรรยา ห่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค208. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ ภาครรัฐและภาคเอกชนบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารจัดการ องค์การ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชลดรินทร์ ธนะศักดิ์เจริญ. (2558). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพิจิตร. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, ปีที่ 5 (ฉบับที่ 9 กรกฎาคม - ธันวาคม 2558).
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการ บริหารจัดการองค์การ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- นุชรีญา สายเนตร์, นิคม เจียรจินดา. (2561). ความผูกพันองค์กรกับประสิทธิผลองค์กรของกระทรวงการต่างประเทศ. วารสารสหวิทยาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2561), 36-44.
- นิตยา บ้านโก้. (2558). ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารจัดการ สาธารณะสำหรับนักบริหาร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทนา พึ่งทอง. (2555). ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรเภสัชกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะนาฏ บุตรราช, เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3. วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา, ปีที่ 4 (ฉบับที่ 4 ตุลาคม – ธันวาคม 2558), 133-143.
- พิญากรณ์ เต็งพานิชกุล. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางแค. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม.
- พฤทธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รศ.ดร.สุวรรณี แสงมหาชัย. (2556). องค์กรและการจัดการ Organization and Management. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ระวีวรรณ ศรีรัต. (2558). ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 10 (ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2558), 75-90.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณสุขสำหรับนักบริหาร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิรินกุล บุญมา. (2557) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสงฆ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สิทธิพันธ์ พุทธหุน, ชลิดา สรมณี, เฉลิมพล ศรีหงษ์, เสาวลักษณ์ สุขวิรัช และ วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, ปีที่ 6 (ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2561). สุกพัตรา ผ่านเจริญวัฒน์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจและกิจการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมนึก พิพิชังยี. (2557). ความผูกพันต่อคุณภาพของพนักงาน : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาครัฐและเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

อัครพล ไม้จันทร์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุทัย เลาหวิเชียร. (2556). ค่านิยมของการบริหารงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมอธรรม.

อารัญญา เสงทวิทรัพย์ศิริ. (2558). ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรเป็นตัวแปรสื่อ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ภาควิชาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Moneybuffalo. (2561). เข้าใจการเงินการลงทุนง่ายๆด้วยทฤษฎี Maslow. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2564, จาก<https://www.moneybuffalo.in.th/mutual-fund/> การลงทุน-ทฤษฎี-maslow

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.kasikornbank.com>