

ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3

Organizational Commitment and Performance Effectiveness of Bangkok Bank Public Company Limited Employees: 3rd Central Cluster

ปิยะนาฏ บุตรราช / Piyanart Budrat

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

E-mail: piyanart.ning@gmail.com

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล / Chiocham Arsuwattanakul

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Kasetsart University, Thailand

E-mail: fsoccca@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในเขตพื้นที่ปฏิบัติงานภาคกลาง 3 จำนวน 279 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและหาสัดส่วน การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพอยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และค่านิยมหลักขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Abstract

The objectives of the research were 1) to investigate organizational commitment and performance effectiveness of Bangkok Bank Public Company Limited employees: 3rd Central Cluster 2) to study factors relating with organizational commitment of employees and 3) to study the relationship between organizational commitment and performance effectiveness of employees. The sample size consisted of 279 persons selected from employees in the 3rd Central Cluster by proportional stratified random sampling random sampling. Data were collected by questionnaire and analyzed by statistical software. Statistical tools employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation and Pearson product moment correlation coefficient at the .05 level of significance.

The results of the research found that organizational commitment and performance effectiveness of employees were at high level. Hypothesis testing revealed that factors relating with organizational commitment were job satisfaction, organizational climate, transformational leadership and core values of organization at the.05 level of significance. Moreover, organizational commitment had relationship with performance effectiveness of employees at the.05 level of significance as well.

Keywords: Organizational Commitment, Performance Effectiveness, Bangkok Bank Public Company Limited Employees

บทนำ

ทรัพยากรบุคคล จัดเป็นหัวใจหลักสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยทั่วไปองค์กรมีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถ 3 ประการ คือ ความสามารถในการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสามารถในการเชิงปฏิบัติงาน และความสามารถทางด้านความคิดในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารองค์กรจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรในองค์กรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรไปพร้อมๆกันและสิ่งที่สำคัญ องค์กรควรพิจารณาถึงเรื่องปัจจัยต่างๆ ที่สามารถจะทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุดให้กับองค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นส่วนสำคัญขององค์กรเป็นพลังขับเคลื่อนให้กับองค์กรส่วนหนึ่งหากขาดซึ่งบุคลากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดศักยภาพในการปฏิบัติงานก็ อาจจะก่อผลเสียให้กับองค์กรได้ (วรัญญา ผลดี, 2554: 2)

บุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรและผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติของแต่ละองค์กร พบว่ามีหลายปัจจัยที่น่าสนใจในการศึกษาประกอบกับผู้ศึกษาเองเป็นบุคลากรในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 ซึ่งธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กล่าวได้ว่าเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับในฐานะธนาคารชั้นนำ ในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และผู้นำด้านบริการทางการเงินสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่และผู้ประกอบการเอสเอ็มอีในประเทศไทย นอกจากนี้ธนาคารยังมีสาขาต่างประเทศมากที่สุดในภาคการธนาคารไทยครอบคลุม 13 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ซึ่งรวมทั้งธนาคารในเครือที่ธนาคารกรุงเทพถือหุ้นทั้งหมดในประเทศมาเลเซียและประเทศจีน และสำนักงานตัวแทนในประเทศพม่า ธนาคารกรุงเทพมีสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าตลอดมาและมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยการประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจที่ดูแลลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศ ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก และลูกค้าบุคคล นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร ยังมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพโดยเฉพาะ (ธนาคารกรุงเทพ, 2557: 39-40)

แต่เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอยู่ในภาวะวิกฤต ทำให้การส่งออกและการนำเข้ารวมถึงการบริโภคใช้ในประเทศ ต้องบริโภคอย่างจำกัดเท่าที่จำเป็น ส่งผลให้ทางบริษัทต้องปรับปรุงการบริหารจัดการโดยเฉพาะการจำกัดจำนวนพนักงานที่ว่าง การเพิ่มภารกิจหน้าที่ของพนักงานมากขึ้น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานได้หลายตำแหน่ง หรือทำงานในตำแหน่งที่ขาดแคลนได้ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยเน้นที่ตัวผลงานมากกว่าอายุงาน เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่าย และทำให้บริษัทสามารถดำเนินอยู่ได้ อีกทั้งเป็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้นโยบายการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ทั้งทางวิชาชีพ ร่างกาย จิตใจและสังคม รวมถึงสร้างสิ่งจูงใจไม่ว่าจะเป็นความมั่นคงในงานค่าตอบแทน การยกย่อง หรือความก้าวหน้าเพื่อกระตุ้นให้เกิดการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ (ภัทรภรณ์ เนินกร่าง, 2554: 2)

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 เพื่อหาคำตอบว่าปัจจัยด้านใดคือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนด กลยุทธ์ นโยบาย แผนงานหลักในระบบการบริหารและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจและสภาวะจิตใจของพนักงานในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3

วิธีการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในเขตภาคกลาง 3 มีจำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ชุมพร ระนอง เพชรบุรี ราชบุรี ประจวบคีรีขันธ์ กาญจนบุรี ในระดับพนักงานอาวุโส และระดับปฏิบัติการ ประชากร จำนวน 923 คน กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane's โดยให้มี (Yamane, 1973: 583) ได้ตัวอย่าง จำนวน 279 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่วนที่ 4 ค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ และส่วนที่ 6 ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป
2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษา ซึ่งก็คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่ตัวอย่างในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item analysis) ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) โดยใช้สูตรของ Pearson product moment correlation coefficient และหาความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

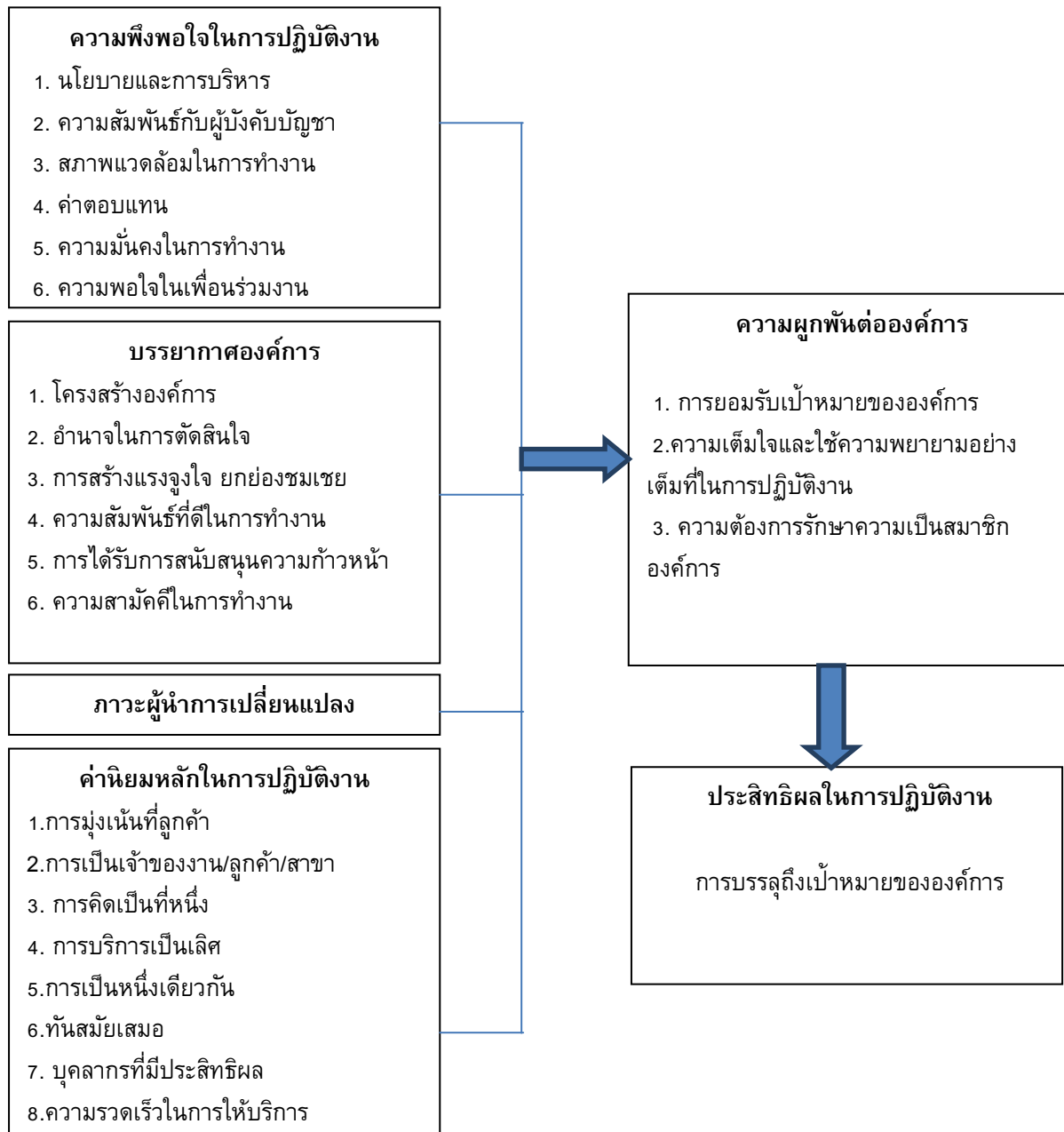
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product moment

correction coefficient) และแปลความหมายตามหลักเกณฑ์ของ ผ่องพรรณ ตรัยมงคล และ สุภาพ ฉัตรภรณ์ (2545: 97-98) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ครั้งนี้ไว้ที่ระดับ.05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 จากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 70.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.5 อายุระหว่าง 25-35 ปี โดยมีอายุสูงสุด 55 ปี ต่ำสุด 23 ปี เฉลี่ย 29 ปี ร้อยละ 83.2 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 86.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.6 มีรายได้ต่อเดือน

ระหว่าง 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 68.1 มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี โดยมีประสบการณ์การทำงานสูงสุด 26 ปี ต่ำสุด 1 ปี เฉลี่ย 4 ปี

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านนโยบายและการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.48) รองลงมาด้านความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ด้านความพอใจในเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ด้านค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย = 3.71) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.53)

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านโครงสร้างองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.59) รองลงมาคือ ด้านการได้รับการสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ด้านการสร้างแรงจูงใจ/ยกย่อง (ค่าเฉลี่ย = 4.15) ด้านอำนาจในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ด้านความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.86) และด้านความสามัคคีในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.65)

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ความคิดเห็นต่อด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาของท่าน ยกย่องลูกน้องถ้าทำงานสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย = 4.44) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่าน เป็นผู้นำที่สามารถเป็นที่ปรึกษาของลูกน้องได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.38) และมีความคิดเห็นน้อยที่สุดในเรื่องผู้บังคับบัญชาของท่าน กล้าคิดนอกกรอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.66)

ปัจจัยด้านค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.56) รองลงมาคือ ด้านการมีประสิทธิผล (ค่าเฉลี่ย = 4.52) ด้านการคิดเป็นทีหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย = 4.40) ด้านการเป็นเจ้าของงาน/ลูกค้า/สาขา และด้านความทันสมัยเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.30) ด้านการเป็นหนึ่งเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.28) ด้านการรวดเร็วในการให้บริการและการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.19) และมีความคิดเห็นน้อยที่สุดในด้านการบริการเป็นเลิศ (ค่าเฉลี่ย = 4.01)

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.32) รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.09) และมีความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุดในด้านการยอมรับเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.98)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 1.90) โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดในเรื่อง MATUAL FUND (ค่าเฉลี่ย = 2.86) รองลงมาคือ BE 1 ST (ATM) (ค่าเฉลี่ย = 2.54) และมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายในเรื่อง บริการคุ้มครองเครดิต HOME1ST (ค่าเฉลี่ย = 1.04)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระใดบ้าง ที่ทำให้ตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดสมมติฐานไว้ 5 สมมติฐานผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
4. ค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
5. ความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระที่มีผลต่อกับตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3	0.000*	✓	-
2. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3	0.000*	✓	-
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3	0.000*	✓	-
4. ค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3	0.000*	✓	-
5. ความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3	0.000*	✓	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตั้งแต่ด้านนโยบายและการบริหารงาน เนื่องจาก ธนาคารกรุงเทพมีการทำงานที่เป็นระบบมีการแยกฝ่าย Front Office และ Back Office ออกจากกันอย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดการทำงานที่สะดวกและเกิดประสิทธิภาพ นโยบายการทำงานมีความเป็นรูปธรรม เครื่องครัดและชัดเจน ในด้านความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจาก ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีประวัติความเป็นมาอันยาวนาน ภูมิหลังขององค์กรดีมาก มีสาขาต่างประเทศมากมาย และมีการจัดสวัสดิการอย่างเหมาะสม ในด้านความพอใจในเพื่อนร่วมงาน ในองค์กรมีการจัดการอบรม เข้ารับการฝึกฝนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทำให้พนักงานมีโอกาสได้พบปะพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ ในด้านการปกครองบังคับบัญชา สายงานของธนาคารกรุงเทพมีการแบ่งสายงานการควบคุมการทำงานไว้อย่างชัดเจน การเข้าถึงข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับคำสั่งการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ในด้านค่าตอบแทน สายงานของธนาคารกรุงเทพมีการจัดค่าตอบแทนให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง แต่พนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเห็นความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งที่เป็นอยู่ในการทำงานปัจจุบันยังไม่เป็นที่พึงพอใจของพนักงาน ในเรื่องอุปกรณ์ในการใช้งานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ทศนิยมภาพและการจัดวางพื้นที่ไม่กว้างขวางพอที่จะรับปริมาณลูกค้าที่มีปริมาณมากขึ้นทุกวัน เครื่อง Self Service ที่มีปริมาณไม่พอต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งนับได้ว่าสภาพแวดล้อมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชนผลการวิจัยพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นน้อยที่สุดในเรื่อง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ซึ่งคล้ายคลึงกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อาจมีการอำนวยความสะดวกในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่พร้อมใช้งานกับพนักงาน ยังไม่ดีเท่าที่ควร หรืออาจมีไม่เพียงพอในบางแห่งส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นค่อนข้างน้อยในเรื่องดังกล่าว

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในด้านโครงสร้างองค์กร ธนาคารกรุงเทพมีระบบสายงานสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและครอบคลุม ในด้านการได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าและด้านการสร้างแรงจูงใจ/ยกย่องชมเชย อยู่ในระดับมาก พนักงานเห็นว่า เมื่อมีความสามารถในการปฏิบัติงานก็จะได้รับผลจากการปฏิบัติงานกลับมาเช่นกัน ในด้านการตัดสินใจ มีการแบ่งสายงานการปกครองและจำกัดขอบเขตการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง แต่ทั้งนี้ก็มีความคิดเห็นน้อยในเรื่อง ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานและน้อยที่สุดในด้านความสามัคคีในการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะในการทำงานมีช่วงอายุของบุคลากรที่ต่างกัน ตาม Generation ทำให้เกิดความคิดเห็นที่ค่อนข้างต่างกันและทำให้บรรยากาศในองค์กรในด้านนี้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปองปรีชญ์ บือราแง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ: กรณีศึกษา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับมิติด้านการสนับสนุนเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจากพนักงานต้องการให้มีสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์กรและต้องการให้องค์กรจัดให้มีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสในการเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานเพราะพนักงานทุกคนในองค์กรเต็มใจและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และหากพนักงานในองค์กรมีปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ จึงทำให้เกิดการสร้างบรรยากาศในองค์กรที่ดีได้

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ความคิดเห็นต่อด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดในเรื่องผู้บังคับบัญชาของท่าน กล่าวคือนอกกรอบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาทุกคนต้องทำงานเพื่อให้ทีมสามารถให้บริการลูกค้าของหน่วยงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด ฉะนั้นในการกล้าคิดกล้าทำต้องอยู่ในกรอบของการบริหารงานของหน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมาย และตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ส่วนใหญ่ผู้บังคับบัญชาจึงไม่มีโอกาสในการคิดนอกกรอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพอร์สัน (1993) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการรับรู้ประสิทธิผลของสถาบันวิทยาลัยชุมชนในรัฐนอร์ทแคโรไลนาโดยศึกษากับตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ตัวอย่างต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรเป็นอย่างมากเพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรเพราะลักษณะของภาวะผู้นำนั้นมีความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนองค์กรให้บรรลุประสิทธิผล ซึ่งภาวะผู้นำในด้านนี้ไม่สามารถที่จะลอกเลียนแบบหรือใช้แทนกันได้ทั้งหมดเพราะแต่ละองค์การก็จะมีแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นในด้านการกิจ ลักษณะขององค์กร บุคลากรในหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์องค์การของตนเองเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารให้เหมาะสมกับองค์การของตนในทุกสถานการณ์

ปัจจัยด้านค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นต่อค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และแต่ละด้านก็มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับการอบรมแนวความคิดที่ว่า ลูกค้าคือ ราชา (Customer is the king) ซึ่งเน้นว่าลูกค้าถูกต้องเสมอ ลูกค้าคือ ผู้กำหนดคุณภาพของสินค้าและบริการ ลูกค้าคือผู้กำหนดราคา และลูกค้าคือผู้กำหนดความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการลูกค้า
2. ในด้านการเป็นเจ้าของงาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการลูกค้าตามข้อ 1 ดังนั้นเมื่อลูกค้าพนักงานเกิดปัญหา พนักงานก็จะมีความใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
3. ในด้านการคิดเป็นทีมหนึ่ง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวความคิดว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นเบอร์หนึ่งในทุก ๆ ด้าน และต้องรักษาให้ยาวนานที่สุด
4. ในด้านการบริการเป็นเลิศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวความคิดที่ว่า ยิ่งพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในด้านการบริการมากขึ้นเท่าใด นั้นส่งผลให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับธนาคารมากขึ้นเท่านั้น
5. ในด้านการเป็นหนึ่งเดียวกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวความคิดที่ว่า การทำงานร่วมกันจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย
6. ในด้านความทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวความคิดว่า ความทันสมัยจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ประทับใจ และความพึงพอใจในการบริการ
7. ในด้านคนมีประสิทธิผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวความคิดว่า การยึดถือ ค่านิยมหลักดังนี้ ทำให้พนักงานมุ่งมั่นทำงาน เพื่อบรรลุถึงประสิทธิผลขององค์กร และทำให้พนักงานได้รับรางวัลตอบแทนในท้ายสุด

8. ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวความคิดว่า ยิ่งพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในด้านการบริการมากขึ้นเท่าใด นั้นส่งผลให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับธนาคารมากขึ้นเท่านั้น

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในทุกด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง บรรยากาศในองค์การเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานมาก ผู้นำองค์การมีภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงสูง และพนักงานทุกคนยอมรับค่านิยมหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยนี้ได้พิสูจน์ว่า มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพราะเมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัจจัยทุก ๆ ด้านที่กล่าวมาแล้วนั้น ก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิณ บุญยั้ง ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า มีระดับความผูกพันค่อนข้างสูงเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การ ความจงรักภักดีต่อองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทุกหมวด

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจากการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สูงกว่าเป้าหมาย ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่จะส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การนั้นคือ 1) พนักงานส่วนใหญ่มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง 2) บรรยากาศในการทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงานสูง 3) ผู้บังคับบัญชาในองค์การมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง และ 4) พนักงานยอมรับค่านิยมหลักในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิผลตามมาในท้ายที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร ดังนี้

1. ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งพนักงานยังพอใจไม่มากนัก ดังนั้นต้องแก้ไขสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นขนาดของสถานที่ทำงานควรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอกับปริมาณงาน มีการจัดวางรูปแบบสำนักงานให้เหมาะสมกับการให้บริการ และมีอากาศถ่ายเทได้อย่างเหมาะสมไม่อึดอัด
2. ในด้านบรรยากาศองค์การ พนักงานยังเห็นว่าความสามัคคีในการทำงานยังมีปัญหา ดังนั้นควรแก้ไขโดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะสังสรรค์ในหน่วยงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง จัดให้มีการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีม และมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีเช่น บริจาคสิ่งของเด็ก และคนชรา การแข่งขันกีฬา เป็นต้น
3. ในด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดีกับองค์การ ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรที่สนับสนุนให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นไปเรื่อยๆ และรักษาให้ยาวนาน
4. ในด้านค่านิยมหลักพบว่า พนักงานเห็นด้วยกับค่านิยมหลักทุกด้านซึ่งเป็นเรื่องที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรจะส่งเสริมให้เกิดค่านิยมหลักดังกล่าวนี้ให้ยืนยาวนานเท่าที่จะทำได้ เพราะค่านิยมหลักดังกล่าวจะเป็นตัวสร้างวัฒนธรรมองค์การที่สร้างสรรค์ตามมา

5. ในด้านความผูกพันต่อการพบปะ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันองค์กรสูง ซึ่งเป็นผลดีต่อธนาคาร ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงต้องยกระดับความผูกพันดังกล่าวนี้ให้ยาวนานที่สุด
6. ในด้านประสิทธิผลองค์กร พบว่า พนักงานทำได้เกินเป้าหมาย ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรจะให้รางวัลตอบแทนกับพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานต่อไป
7. ในการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และค่านิยมหลักล้วนแต่ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันองค์กร ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงต้องสนับสนุนให้ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด
8. นอกจากนั้นยังพบว่า ความผูกพันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงต้องรักษาความผูกพันของพนักงานให้นานที่สุด

การศึกษาความผูกพันต่อการพบปะกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 ผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานจะทำงานให้ได้รับประสิทธิผลที่ดีในการปฏิบัติงานนั้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์คือความผูกพันต่อการพบปะของพนักงาน เมื่อพนักงานทุกคนเกิดความหวงแหนและต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรที่ดี การยอมรับเป้าหมายขององค์กรที่ดีในทุกคำสั่งการปฏิบัติงานและรู้จักหน้าที่ของตนเองในองค์กร การรู้จักฝึกฝนพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งความเต็มใจที่จะรับใช้องค์กรโดยใช้ความพยายามอย่างเต็มที่แล้ว ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อการพบปะเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นได้ เพื่อที่พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิผลอย่างแท้จริงต่อไป

ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยที่จะทำให้เกิดความผูกพันที่ดีต่อการพบปะก็สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารควรที่จะให้ความสำคัญในด้านปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรของพนักงานโดยพัฒนาปัจจัยที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและบรรยากาศองค์กรให้ดีขึ้นเรื่อยๆ และปรับปรุงรวมถึงพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านที่พนักงานมีความคิดเห็นว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญกับค่านิยมในการปฏิบัติงานเพราะค่านิยมในการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม ถ้าพนักงานเข้าใจและยอมรับค่านิยมขององค์กรแล้ว ผู้บริหารควรส่งเสริมให้เกิดค่านิยมดังกล่าวให้อยู่นานยาวนานที่สุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มตัวแปรการวิจัยเช่น คุณภาพชีวิตการทำงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ควรเปรียบเทียบกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในส่วนอื่นๆ ของประเทศไทย
3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2557. รายงานประจำปี 2557 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: บริษัทสยาม เอ็ม แอนด์ บี พลับบิซซิ่ง จำกัด.
- ปองปรัญญ์ บือราแง. 2554. การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ผ่องพรรณ ตรียมงคล และสุภาพ จิตราภรณ์. 2545. การออกแบบการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภัทรภรณ์ เนินกร่าง. 2554. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรัญญา ผลดี. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Persons, T. 1993. **Structure and Process in Modern Societies**. Illinois: Free Press.

Yamane, T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.