

# ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษา

## ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

### Factors Affecting Loyalty of the Employees: Case Study of Bangkok Bank

#### Public Company Limited Southern 1

ยสินทร สินสุภเสวต Yasintorn Sinsupasawet<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 2) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 3) ศึกษาระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 และ 4) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคใต้ 1 จำนวน 207 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านก้าวหน้าในอาชีพ ด้านระบบผลตอบแทน และด้านก้าวหน้าในอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจตคติ รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรม และมีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ และด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 78.7

**คำสำคัญ:** ปัจจัย, ความจงรักภักดี, พนักงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### Abstract

This research aimed to 1) observe the satisfactory level at work of the employees: a case study of Bangkok Bank Public Company Limited Southern 1, 2) understand the employees' commitment toward the bank, 3) explore the level of expectation at work of the bank's employees, and 4) study the factor affecting the employees' loyalty. The samples were 207 Southern1 Bangkok Bank employees. Statistic tools were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple linear regression.

The finding revealed that the samples had a high level of satisfaction at work. The highest satisfaction fell on the working environment followed by administration policy, career progression, and compensation. Also, the samples showed a high level of organizational commitment. The attitude was the highest aspect followed by behavior. Apart from this, the samples also had a high expectation at work such as an attempt to work as the highest aspect followed by receiving of value and reward, and working result. Moreover, the satisfaction at work on the aspect of administration policy, organizational commitment on the aspect of attitude, working satisfaction on the working environment, and the work expectation affected loyalty of the employees: case study of Bangkok Bank Public Company Limited Southern 1 which influence rate equal to 78.7%

**Key Words:** Factor, Loyalty, Employee

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ส่วนหนึ่งของความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรและการปฏิบัติงานของบุคลากรที่คืบหน้า ขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ตนเองได้รับมอบหมาย และความตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง จริจิงของบุคลากรภายในองค์กรทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะความตั้งใจ ความทุ่มเท ความสม่ำเสมอในงานที่รับผิดชอบ ความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งล้วนอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจในงานของบุคลากรทั้งสิ้น เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญเมื่อบุคคลมีความสุขก็จะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาดังอย่างยั่งยืน ซึ่งการที่บุคคลนั้นจะเกิดความสุข ประกอบด้วยหลายปัจจัย ส่วนที่สำคัญ คือ ได้รับการให้คุณค่าทางจิตใจ ได้รับการยอมรับ ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและความต้องการอย่างมีส่วนร่วม จนเกิดเป็น ความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และประสบความสำเร็จได้ เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาคเอกชนในการแก้ไขและปรับปรุง หาแนวทางในการพัฒนาองค์กรหรือรับมือได้ทัน อันจะส่งผลให้องค์กรมีระบบจัดการบริหารการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นำไปสู่คุณภาพและศักยภาพที่ดีของบุคลากร พร้อม

ทั้งสร้างความผูกพันกับสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรเพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตอย่างยั่งยืนขององค์กรต่อไป (เดชพงศ์ โปธิสุวรรณ, 2560)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัย ชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน วิทยาลัย ชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1
3. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัย ชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน วิทยาลัย ชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

### สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน วิทยาลัย ชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ประกอบด้วย ด้านระบบผลตอบแทน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านก้าวหน้าในอาชีพ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรม และด้านเจตคติ

ส่วนความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ประกอบด้วย ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความจงรักภักดีของพนักงานชนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคใต้ 1 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 429 คน

## 3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัย รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ในระหว่างเดือนกันยายน – ธันวาคม 2563 โดยระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 10 วัน

## 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ในเขตพื้นที่ภาคใต้ 1 ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดสตูล

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จิตาภา พิทักษ์กรสกุล (2557) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เจตคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ โดยถ้าบุคคลได้รับการตอบสนอง ความต้องการจากองค์การจะทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีความความสุขในการทำงาน จึงส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ปรานอม กิตติคุณภูมิธรรม (2558) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป รวมทั้งระดับความมากน้อย ของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร และยอมรับเป้าหมายของ องค์กร ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรด้วย

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

ศศิการณัญญ์ สามัคคินนท์ (2556) กล่าวว่าไว้ว่า ความคาดหวัง คือ การคาดการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งคาดการณ์ว่าบุคลากรขององค์กรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการนำหลักการต่าง ๆ ขององค์กรมาเป็นตัวกำหนด เช่น กุญแจขององค์กร ให้พนักงานนำไปปฏิบัติ ร่วมกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ศศิการณัญญ์ สามัคคินนท์ (2556) กล่าวว่าไว้ว่า ความคาดหวัง คือ การคาดการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งคาดการณ์ว่าบุคลากรขององค์กรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยมีการนำหลักการต่าง ๆ ขององค์กรรมมาเป็นตัวกำหนด เช่น กุลยุทธ์ขององค์กร ให้พนักงานนำไปปฏิบัติ ร่วมกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ภาครณศึกษา โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ โดยด้านค่าจ้างเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกลึกและด้านการรับรู้

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคใต้ 1 ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดสตูล ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 429 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคใต้ 1 โดยใช้สูตร Yamane (1967 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 207 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเทียบสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) ของกลุ่มประชากรแบ่งชั้นตามพื้นที่แต่ละจังหวัด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

#### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรและเนื้อหาที่ต้องการศึกษา และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำ และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

2.1 นางสาวทิชานันท์ ขวัญเพชร ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ที่ปรึกษาธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 นายวิทยา น้อยเอียด ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ อาวุโส ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.3 อาจารย์วิลาวัณย์ จันทศรี ตำแหน่งงาน อาจารย์ผู้สอน สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีอุดมศึกษาพัฒนวิชาการ

3. ผู้วิจัยนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาได้ค่า IOC (Index of Item objective Congruence : IOC) ซึ่งแต่ละข้อจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือเป็นที่ยอมรับได้

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง (Validity) และปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ -Coefficient) จะต้องได้ค่าดัชนีมากกว่า 0.7 ขึ้นไป

5. จากการทดสอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ค่า  $\alpha$ -Coefficient เท่ากับ .931 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ค่า  $\alpha$ -Coefficient เท่ากับ .929 ส่วนความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ค่า  $\alpha$ -Coefficient เท่ากับ .822 และความจงรักภักดีของพนักงาน ได้ค่า  $\alpha$ -Coefficient เท่ากับ .883

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคใต้ 1 ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส

จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดสตูล ซึ่งจะใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 10 วัน โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเวลา 09.00 – 12.00 น. และ 13.00 – 15.30 น. และรองรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อประเมินค่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1
3. วิเคราะห์หาค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

### ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.09 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.66 โดยนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 88.89 ซึ่งมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.84 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.05 โดยมีระดับเงินเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.93 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.38
2. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหาร ( $\bar{X} = 4.61$ ) ด้านก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X} = 4.57$ ) ด้านระบบผลตอบแทน ( $\bar{X} = 4.56$ ) และด้านก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X} = 4.55$ )
3. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจตคติ ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรม ( $\bar{X} = 4.59$ )
4. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมา คือ ด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.65$ ) และด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.62$ )

5. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ ( $\bar{X} = 4.60$ ) และด้านความรู้สึก ( $\bar{X} = 4.58$ )

6. ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน วิทยาลัยการศึกษาด้านการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ( $n=207$ )

ปัจจัย	ความจงรักภักดี			
	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ด้านความรู้สึก	ด้านการรับรู้	โดยรวม
Constant	.269	.862	.741	.148
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านระบบผลตอบแทน ( $X_1$ )	.052	.017	.004	.024
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร ( $X_2$ )	<b>.248**</b>	<b>.360**</b>	<b>.167*</b>	<b>.258**</b>
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_3$ )	<b>.269**</b>	<b>.144*</b>	.103	<b>.173**</b>
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $X_4$ )	.019	.057	<b>.231**</b>	.091
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านก้าวหน้าในอาชีพ ( $X_5$ )	.005	.051	<b>.142*</b>	.061
ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ( $X_6$ )	.089	.043	<b>.183*</b>	.076
ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ( $X_7$ )	.181	<b>.196*</b>	<b>.328**</b>	<b>.234**</b>
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ( $X_8$ )	<b>.189*</b>	.106	.028	<b>.107**</b>
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ( $X_9$ )	.077	.044	.074	.013
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ ( $X_{10}$ )	.022	.039	.048	.003
<b>F Test</b>	27.644	22.906	39.130	72.242
<b>R<sup>2</sup></b>	.585	.539	.666	.787
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	.564	.515	.649	.776

หมายเหตุ \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$  (ตัวเลขที่เห็นคือค่า B ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ)

จากตาราง 1 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความคาดหวังในการ



ปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 78.7 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .148 + .258X_2 + .234X_7 + .173X_3 + .107X_8$$

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 58.5 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .269 + .269X_3 + .248X_2 + .189X_8$$

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรักของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 53.9 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .862 + .360X_2 + .196X_7 + .144X_3$$

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อความจงรักภักดีด้านการรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 66.6 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .741 + .328X_7 + .231X_4 + .183X_6 + .167X_2 + .142X_5$$

### อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1) ด้านระบบผลตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด ก็ย่อมส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด

2) ด้านนโยบายการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในค่านโยบายการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของเจนจิราพร รอนไพริน (2558) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5) ด้านก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนอนุราช ประสิทธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

## 2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1) ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันทางด้านพฤติกรรมที่อยู่ในระดับสูงสุด ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูง และยอมทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า และทุ่มเททุกอย่างเพื่อองค์กร

2) ด้านเจตคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณชนก เนียมสมิง (2561) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันด้านความรู้สึก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

## 3. ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1) ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศศิกาญจน์ สามีคินันท์ (2556) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตาม

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 3 มีความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 3 ด้านการใส่ใจ ใฝ่รู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2) ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศศิกาญจน์ สามัคคินนท์ (2556) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 3 มีความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 3 ด้านมุ่งผลลัพธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อก่อนกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณค่าหรือผลตอบแทนที่จะได้รับ ก็จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสิ่งที่ต้องการอย่างเต็มที่

4 .ระดับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2) ด้านความรู้สึก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านด้านความรู้สึก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านการรับรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้าน

ความพยายามในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 78.7 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อหน่วยงานมีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นธรรม นโยบายหรือแผนงานขององค์กรมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีความพยายามทำงานที่มีความยากและสำคัญ ย่อมส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานมีนโยบายหรือแผนงานขององค์กรมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ ทุกคนคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข และหน่วยงานมีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นธรรม ย่อมส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อความจงรักภักดีด้านการรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อทุกคนคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข ได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน และเมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างใดอย่างหนึ่งก็จะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง ย่อมส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านการรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

หน่วยงานควรจ่ายค่าล่วงเวลาให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมให้พนักงานได้ร่วมวางแผนและกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานของหน่วยงานงานบ้างในบางโอกาส มีการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการสร้างผลงานเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นบ้าง ควรมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายการปฏิบัติงาน เพื่อการเรียนรู้ในหน้าที่การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ บ้าง

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรักในองค์กร อันจะส่งผลให้พนักงานมีความทุ่มเท การปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรู้จักในองค์กร และภาคภูมิใจต่อองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่

ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ให้มีการสร้างพลังให้พนักงานมีความรักและทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีการเพิ่มรางวัลหรือผลตอบแทนให้กับพนักงานเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่มีความสำคัญได้สำเร็จตามเป้าหมาย

ความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1

ควรกระตุ้นให้พนักงานมีความรักและภูมิใจกับองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้เพื่อน หรือคนรู้จักได้มาทำงานในหน่วยงาน สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำ ซึ่งในบางสถานการณ์ถ้าหากพนักงานทำงานผิดพลาด ก็สามารถเข้ามาช่วยเหลือแก้ไขให้พนักงานอยู่เสมอ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1 ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ 1
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อพนักงาน ที่อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน หรือหาแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- จิตภา พิทักษ์กรสกุล. (2557). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เดชพงษ์ โปธิสุวรรณ. (2560). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร ภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร.
- ปชานนท์ ชนะราวี. (2556). **ความจงรักภักดี**. สืบค้นจาก <http://pachanon.blogspot.com/2013/06/loyalty-power-of-developmentand-outlast.html>.
- ปรานอม กิตติคุณฐิธรรม. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้าย และเส้นใยประดิษฐ์**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2561). **หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณชนก เนียมสมิง. (2561). **คุณภาพชีวิตการทำงานและบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ศศิการณจน์ สามัคคีนนท์. (2556). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 3**. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ. (2556). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.