

แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการ  
ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่  
MOTIVATION AND ORGANIZATION COMMITMENT ASSOCIATED WITH WORKING  
EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED  
(HEAD OFFICE)

สุดารัตน์ มาระเรือน<sup>1</sup>  
วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 420 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 36 – 45 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับความสัมพันธ์ปานกลาง 4. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ABSTRACT

The purposes of this research are to study the motivation and organizational commitment associated with working efficiency of employees in the Head Office of Bangkok Bank Public Company Limited. A total of 420 useable questionnaires were used for statistical analysis. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, an independent t-test, One-Way Analysis of Variance and the Pearson correlation coefficient. The results of this research are as follows: (1) The majority of bank employees were single females, aged 36 to 45 and above, held a Bachelor's degree or equivalent, earned an average monthly income between 20,001 to 30,000 Baht and had 6 to 10 years of work experience. Most employees demonstrated motivation, organizational commitment and working efficiency at a high level; (2) employees with a different of marital status had different levels of working efficiency with a statistical significance of 0.05; (3) motivation was positively correlated with working efficiency with a statistical significance of 0.01 at a normal level; and (4) organizational commitment positively correlated with working efficiency with a statistical significance of 0.01 at a normal level.

**Keywords:** Motivation, Organizational Commitment, Working Efficiency

## บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ได้มีการพัฒนารูปแบบการบริการในหลาย ๆ ด้านที่แตกต่างกันออกไปมากมาย โดยเฉพาะการแข่งขันด้านการบริการ การแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การแข่งขันด้านการส่งเสริมทางการตลาด การแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงส่งผลให้การสร้างความแตกต่างด้านการบริหารบุคลากรเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการผลักดันองค์การเพื่อสร้างความแข็งแกร่งและความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการสรรหา และบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง และเป็นกำลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์นับเป็นหนึ่งในทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ในด้านปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในด้านทุนทรัพย์ในการสรรหาคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน อีกทั้งยังส่งผลให้พนักงานที่เหลืออยู่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นในการที่จะต้องทำงานทดแทนพนักงานที่ลาออกไป ซึ่งอาจส่งผลให้งานที่ดำเนินอยู่ขาดประสิทธิภาพ หรืองานอาจหยุดชะงักได้ (ประมาภรณ์ ทัพพะรังสี, 2549 อ้างถึงใน ไพศาล บุญสุวรรณ, 2562) และหากอัตราการลาออกของพนักงานยังมีแนวโน้มที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจะส่งผลทำให้องค์การต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในสรรหาพนักงานใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานและภาพลักษณ์โดยรวมขององค์การ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การซึ่งจะช่วยในการป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก สิ่งเหล่านี้ จึงเป็นความท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบัน

ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และสำคัญยิ่งขององค์การเป็นจุดเริ่มต้นในการริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและนำพาองค์การไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันจากทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการทำงาน (Newstrom และ

Keith, 2007 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์, 2551) ช่วยในการป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก สิ่งนี้จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารในองค์กร ในปัจจุบันทุกองค์กรจึงต้องหากกลยุทธ์หรือเทคนิค ต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2550) และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้ด้วยการขยายบทบาท และอิทธิพลของเงินในระบบเศรษฐกิจไทย จึงส่งผลให้ในแต่ละองค์กรมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจัยทางด้านทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยความผูกพันเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งในองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรนั้นก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ก่อให้เกิดความทุ่มเท ความพยายาม เพื่อให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความรู้สึกที่จะรักษาสถานะของบุคลากรในองค์กรไว้ โดยไม่คิดที่จะลาออกหรือโยกย้ายไป (ศุภโชค อุณบุรณะวรรณ, 2564)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการเป็นเพื่อนคู่คิดในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า มุ่งมั่นในการสรรหาและรักษาพนักงานรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพสูง และให้โอกาสพนักงานในการทำงานที่มีความหลากหลาย ซึ่งจะมีส่วนช่วยเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานที่มีความหลากหลายด้านให้แก่พนักงาน ในการทำงานที่พนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและการเสียสละในการทำงานของพนักงาน ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรจะเป็นแรงผลักดันในการช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นและสมรรถนะที่จะทำงานเพื่อองค์กร ส่งผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด แรงจูงใจและความผูกพันจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยผู้บริหารในองค์กรทุกระดับควรให้ความสำคัญและให้ความสนใจในการนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และควรมีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จนนำไปสู่ความสำเร็จที่องค์กรตั้งเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนการพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และในสาขาอื่น ๆ เพื่อที่จะนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคารให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## ทบทวนวรรณกรรม

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์** ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) อ้างถึงใน พรพิตรรา ธรรมชาติ (2560) ได้กล่าวว่า หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ประกอบไปด้วย บุคลากรในแต่ละระดับ โดยพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล เช่น ในเพศหญิงจะมีลักษณะที่คล้อยตามมากกว่าเพศชาย และในเพศชายจะมีความคิดด้านความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีอายุในการทำงานมากจะถือเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถทำงานให้ได้ผลผลิตสูงและยังปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีการขาดงานและอัตราการลาออกที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เป็นต้น โดยการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หรือสร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน** ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ McClelland (1961) อ้างถึงใน อรรถพรณ คำมา (2559) ซึ่งได้แบ่งการจูงใจออกตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (The Need for Power) บุคคลต้องการมีอำนาจ เพราะจะอาศัยการใช้อำนาจ เพื่อสร้างอิทธิพลและใช้ควบคุมในการทำงาน
2. ความต้องการความผูกพัน (The Need for Affiliation) บุคคลมีความต้องการด้านความผูกพัน โดยการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีทางสังคม เพื่อให้เกิดความรู้สึกยินดี ความคุ้นเคย ความเข้าใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดความทุกข์

3. ความต้องการความสำเร็จ (The Need for Achievement) บุคคลมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ จะมีความกลัวต่อความล้มเหลว และจะมีอารมณ์หงุดหงิด เมื่อรู้สึกผิดหวัง แต่จะชอบการทำงานด้วยตนเอง

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ** ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ Porter and Other (1974) อ้างถึง ใน อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร (2565) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การในด้านทัศนคติ เน้นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การมีการแสดงออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ เป็นการที่บุคคลมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ โดยมีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นสถานที่ที่เหมาะสมกับตนมากที่สุด เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ

2. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ เป็นการทุ่มเทเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุตรงตามเป้าหมายขององค์การ

3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคคลมีความจงรักภักดี มีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์การ ถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันมาเสนอ และให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า ก็ไม่มีความคิดที่จะโยกย้ายเพื่อไปทำงานที่ใหม่ เนื่องจากมีรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การนี้

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน** ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2538) อ้างถึงใน วิชากรณ ิโยบา (2557) ซึ่งได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายมิติ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของต้นทุนของการผลิต หรือค่าใช้จ่าย (Input) คือ การใช้คน เงิน วัสดุ หรือเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) คือ การทำงานที่ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีการใช้เทคนิคบางอย่างเพื่อให้เกิดความสะดวกมากกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) คือ การทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร และทันต่อเวลาที่ตั้งไว้ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และมีการให้บริการที่น่าพึงพอใจเมื่อลูกค้าใช้บริการ

## วิธีการดำเนินการวิจัย

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 3,977 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2564) โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 420 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)** โดยการแบ่งประชากรจากกลุ่มสายงานทั้งหมด 15 สายงาน ใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละกลุ่มสายงาน จำนวน 420 คน

**ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)** เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบลามให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในกลุ่มการบริหารงานทั้งหมด 420 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Questions) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว รวมจำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ คำถามมีจำนวน 12 ข้อ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร คำถามมีจำนวน 12 ข้อ

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลลัพธ์ คำถามมีจำนวน 12 ข้อ

**ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

1. ศึกษาข้อมูลจากตารางเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนด โครงสร้างของแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย มาปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษาเพื่อปรับปรุง แก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
6. ทดสอบแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  หากค่าที่ได้มีความใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.918 หมายความว่า มีความเชื่อมั่นสูง
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าเอกสาร บทความ หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อออกแบบงานวิจัย และสร้างแบบสอบถามในการวิจัย
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 420 ตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)
3. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

### ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 52.14 อายุ 36 ปี – 45 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 สถานภาพโสด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 67.62 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 30,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 43.57 และระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความต้องการความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านความต้องการความผูกพัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และด้านความต้องการอำนาจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านค่าใช้จ่าย และด้านกระบวนการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เท่ากัน ตามลำดับ

### ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่อายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อภิปรายผล ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีหน้าที่ ความรับผิดชอบในเรื่องครอบครัว และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่



กับองค์การในระยะยาว โดยคำนึงถึงความมั่นคงในการทำงานระยะยาวเป็นหลัก ในขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีความเป็นอิสระมากกว่า จะมีการตัดสินใจย้ายงานง่ายกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส เพราะมองเห็นโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และต้องการการตอบสนองความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัย ดิชาภิรมย์ และ นันทินา หาสุนทร (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาจเนื่องจากธนาคารมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชาย และเพศหญิง สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียมกัน อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาจเนื่องจากพนักงานแต่ละช่วงอายุมีความสามารถแตกต่างกัน โดยพนักงานที่อายุมากกว่าจะมีความชำนาญในด้านการตัดสินใจจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ในขณะที่พนักงานที่อายุน้อยจะมีความรวดเร็วและมีความคิดสร้างสรรค์ในการนำสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและวิเคราะห์ในเรื่องคำตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับ รวมถึงสวัสดิการพนักงานที่ธนาคารมีให้เหมาะสมต่อความต้องการของพนักงาน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาจเนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จึงสามารถถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานให้กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี สองศรี และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเศรษฐกิจการคลังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาจเพราะธนาคารมีการจัดการอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานเป็นประจำ รวมถึงในแต่ละสายงานของธนาคารจะมีคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากธนาคารมีการมุ่งเน้นด้านการอบรมและพัฒนาการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพราะทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาด้านตนเอง ผลงาน จนทำให้ประสบความสำเร็จในงาน แต่ในด้านความต้องการอำนาจ และด้านความต้องการความผูกพัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ อาจเนื่องจากพนักงานธนาคารไม่ต้องการอำนาจ เพราะมีการทำงานในลักษณะเป็นเพื่อนกัน ทำงานอย่างสนิทสนมกัน มีการทำงานแบบเป็นกันเอง และพนักงานไม่ค่อยมีความสัมพันธ์กัน หากมีโอกาสเจอกันก็ทักทาย แต่หากไม่เจอกันก็ต่างคนต่างทำงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความต้องการอำนาจ และด้านความต้องการความผูกพันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธนันท์ ศิริไทย และ

ชิตพล ชัยมะดัน (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า ส่งผลให้บุคลากรที่มีแรงจูงใจอย่างมากย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 3** ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องจากธนาคารมีค่านิยม และเป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดการยอมรับ เชื่อมั่นในธนาคาร พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง อีกทั้งบรรยากาศในการทำงานยังเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน แต่พนักงานอาจมีความคิดเห็นพร้อมที่จะออกจากงานเสมอ หรือหากมีโอกาสที่ดีกว่า ก็อาจมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรได้ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนาฏ บุตรราช และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2558) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า ความผูกพันในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ สถานภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรจัดให้มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เพื่อเปิดโอกาสในการให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความรู้งานใหม่ ๆ รวมทั้งควรมีการวางแผนในการจัดระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีการประเมินความสำเร็จ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งพิจารณาในด้านข้อจำกัด และปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงมากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีบางด้านที่ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน และสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงาน รวมถึงมีการวางแผนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเติบโตด้านตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคตให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานอยากที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

3. จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีบางด้านที่ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศให้การทำงานให้พนักงานรู้สึกอยากทำงาน ส่งเสริมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง ควรมีการสร้างวัฒนธรรมแบบเครือญาติ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในการทำงาน เช่น การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการให้เกียรติกับผู้ร่วมงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มีการชื่นชมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานที่มีความทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมี

ความรู้สึกรู้สึกผูกพัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอยากสร้างผลงานให้ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักอยากที่จะอยู่กับองค์กรไปในระยะยาว โดยไม่มีความคิดที่อยากจะลาออกจากองค์กร

### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริจง และอาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์นุพงศ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำชี้แนะ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว รุ่นพี่ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นกำลังใจมา โดยตลอด รวมทั้งขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความร่วมมือสละเวลาตอบแบบสอบถาม และความช่วยเหลือด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และผู้ที่สนใจคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพร ฉายประเสริฐ. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- दनัย ดิชาภิรมย์ และนันทิชา หาสุนทร. (2561). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมกำลังพลทหารบก*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปิยะนาฏ บุตรราช และเชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 4(4).
- พรนภา เปี่ยมไชย เบญจวรรณ ศฤงคาร อัฐพงษ์ ชีระคานนท์ และพรนภา ปุรินทรภิบาล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานกษ. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(1).
- พรพิตรา ธรรมชาติ. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์*. ปริญญาโท บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพศาล บุญสุวรรณ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอลซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ภัทรนันท์ ศิริไทย และชิตพล ชัยมะดัน. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 5.
- วัชรภรณ์ ไบยา. (2557). *ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา*. สารนิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภโชค อุบลวรรณ. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)*. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาวิตรี สองศรี และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรพรรณ คำมา. (2559). *การใช้อำนาจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis (r. ed.)*. New York: Harper and Row Publications.