

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร  
ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่  
FACTORS INFLUENCING EMPLOYEES LOYALTY  
OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE DEVELOPMENT BANK OF THAILAND

จุฑามาศ สูดจิต

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jutamas Sudjit

E-mail: [soren.jutamas@gmail.com](mailto:soren.jutamas@gmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการศึกษาแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลทาง แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 313 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) มีพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 313 คน คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 74.44 ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90

2.) ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3.) ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารด้านประสบการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4.) ความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ:** ลักษณะงาน,ประสบการณ์การทำงาน,ความภักดี

## ABSTRACT

The research of factors influencing employees loyalty of small and medium enterprise development bank of Thailand. The objective is to study the Factors Influencing Employees Loyalty of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. The samples used in this research amount of 313 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that 1.) The employees all respondents 313 people. Most are female 163 peoples representing 52.10%. Most aged 20-30 years old 179 peoples representing 57.20%. Most are single have 233 peoples representing 74.44%. Most are bachelor's degree level 182 peoples representing 58.10%. Most have salary per month 10,001-20,000 baht have 178 peoples representing 56.90%.

2.) Employees' opinion that job characteristics to factors influencing employees loyalty of small and medium enterprise development bank of Thailand overall high level. ( 3 . . ) Employees' opinion that experience to factors influencing employees loyalty of small and medium enterprise development bank of Thailand overall high level.

4.) Employees' opinion that to factors influencing employees loyalty of small and medium enterprise development bank of Thailand overall high level.

**Keywords:** Job Characteristics, Work Experience, Loyalty.

## **บทนำ**

ความภักดีต่อองค์กร มีความสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการที่บุคคลผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กรมีความรู้สึกต่อองค์กรอย่างจงรักภักดี ยอมรับเห็นความสำคัญ และยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร พยายามทำงานอย่างทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ตลอดจนมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปไม่เปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎระเบียบมากขึ้น การหยุดงานลดลง มีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็สามารถนำพาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ ทำให้ผู้บริหารองค์กรบริหารงานได้ง่ายขึ้นและมีเวลาที่จะปรับปรุงระบบ บทบาท กระบวนการบริหาร และการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานในองค์กร ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคม บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงแต่จะจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่จะเต็มใจให้บางสิ่งบางอย่างของตน เพื่อช่วยองค์กรประสบความสำเร็จรุ่งเรือง

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางหาวิธีการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## **วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่

## **ขอบเขตของการวิจัย**

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ ดังนี้

### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

#### **ตัวแปรต้น คือ**

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการทำงาน
2. ด้านลักษณะงาน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้การยอมรับนับถือ งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความมีเอกลักษณ์ของงาน
3. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน คือ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพิงได้ขององค์กร ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

#### **ตัวแปรตาม คือ**

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร คือ ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

### **ขอบเขตด้านประชากร**

บุคลากรของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่

### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

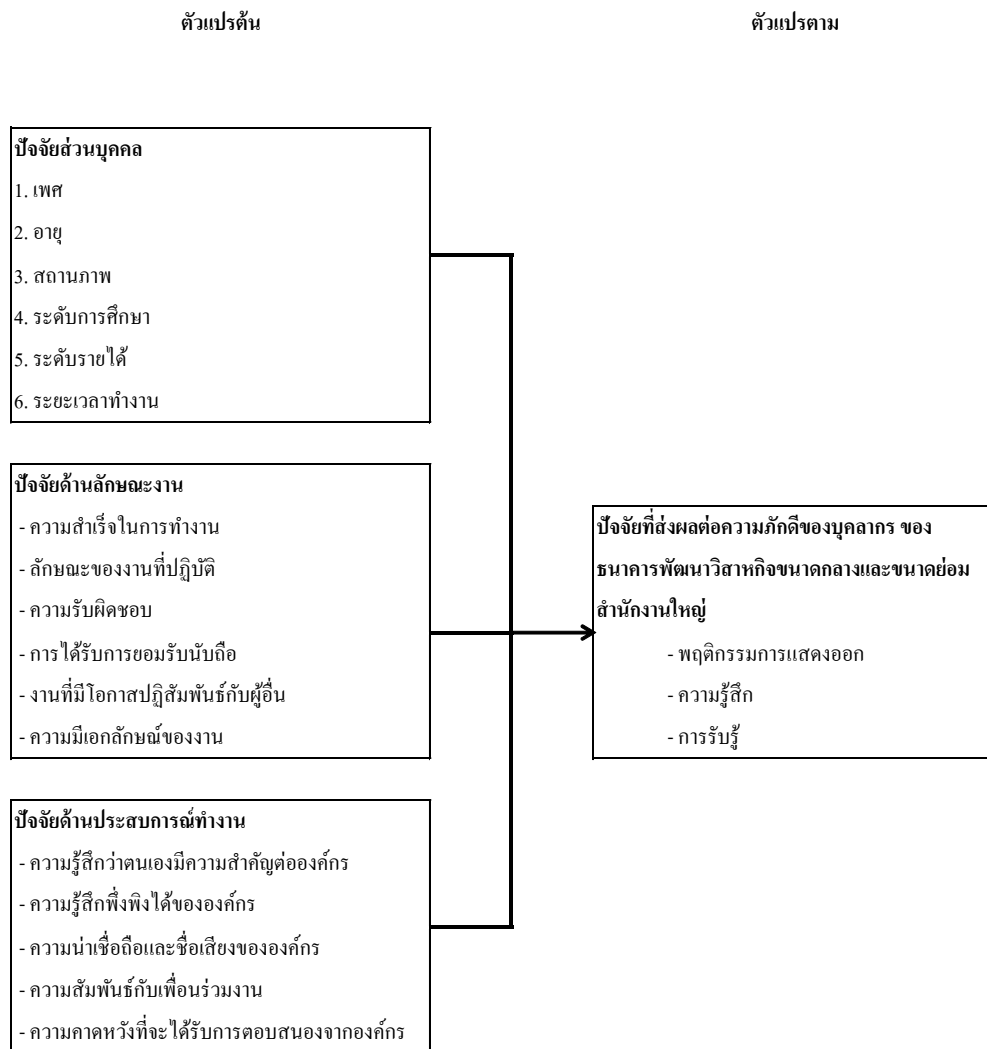
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ.2563

### **ประโยชน์ที่จะได้รับ**

1. เพื่อให้ทราบถึงความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ในด้านต่างๆ ได้แก่ พฤติกรรมแสดงออก ความรู้สึก และการรับรู้
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ ในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้การยอมรับนับถือ งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความมีเอกลักษณ์ของงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ ในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมี

ความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพอใจขององค์กร ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร

Hoy & Rees (1974) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรกับองค์กร ถ้าบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไรแนวโน้มในการที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น

องค์ประกอบของความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) เครื่องชี้วัดความจงรักภักดี จำแนกได้เป็นด้านดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้นจึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลจากการแสดงพฤติกรรม เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำ ถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร

2. ด้านความรู้สึก คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรความพึงพอใจในองค์กร

3. ด้านการรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กรความเชื่อถือในองค์กร

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร

Richard M. Steers (1977) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร มี 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำงาน (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุถึงลักษณะของบุคคลนั้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน เป็นต้น

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง สภาพงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความมีเอกลักษณ์ของงาน

การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ 1 จะทำให้เกิด ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

3. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่พนักงานได้รับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการทำงานในองค์กรอย่างไร ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญกับองค์กร ทิศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ความรู้สึกพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรวัฒน์ ศรีอนุชาติ (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานกับปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจกรณีศึกษา ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และปัจจัยความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจและปัจจัยความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมาก

ศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ โดยด้านค่าจ้างเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โสสมัยสิริ มูลทองทิพย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยม อำเภอกำมะนา ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอกำมะนา พบว่าโดยรวม บุคลากรที่มีความผูกพันอยู่ในระดับ 2. จากการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

เขาวลิต วงศ์ตั้ง (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ อายุ ตำแหน่งงานรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อ

องค์กร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นันทธาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) ศึกษาเรื่อง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานระดับปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ย่านศูนย์กลางธุรกิจ มีความคาดหวังต่อการดำรงรักษาคนเก่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ลักษณะของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) แรงจูงใจในงานในภาพรวมมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) สภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิวัต จันทราช (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษาบริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ โดยภาพรวม มีระดับการความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารบริษัทกับแม่ทีม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นด้านความภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

### **วิธีดำเนินการวิจัย**

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการศึกษาแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ***ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย***

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,448 คน

#### ***การเก็บรวบรวมข้อมูล***

1. แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์



### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 23.0)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ระดับความถี่ของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 313 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 74.44 ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 ส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.33, \bar{X} = 4.23$ ) ตามลำดับ และด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเอกลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 4.14, \bar{X} = 4.10, \bar{X} = 3.87, \bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มี

ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.25$ ) ตามลำดับ และด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $\bar{X} = 3.77$ ,  $\bar{X} = 3.75$ ,  $\bar{X} = 3.73$ ) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ เมืองค์ประกอบ 3 ด้าน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลความภักดีของบุคลากร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $\bar{X} = 3.91$ ,  $\bar{X} = 3.83$ ) ตามลำดับ

### **สรุปผลการวิจัย**

#### **ปัจจัยส่วนบุคคล**

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคคลกร ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานใหญ่ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 313 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 ส่วนใหญ่ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 74.44 ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 ส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40

#### **ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากร**

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบ และด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเอกลักษณะของงาน ตามลำดับ

#### **ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของบุคลากร**

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ และด้านที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร ตามลำดับ

### **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร**

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก ตามลำดับ

### **อภิปรายผลการวิจัย**

#### **ด้านลักษณะงาน**

1. **งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เนื่องจากการทำงานของพนักงานถ้าจะให้ประสบความสำเร็จต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) ) เรื่อง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร

2. **ความรับผิดชอบ** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เนื่องจากงานที่พนักงานรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิวัติ จันทราช (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย

2. **ความสำเร็จในการทำงาน** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เนื่องจากเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน พนักงานทราบดีว่าควรแก้ปัญหาอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ อภินันท์วิริยกุล(2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในบริษัท ไอ.ซี.ซี อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด (มหาชน)

3. **การได้รับการยอมรับนับถือ** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เนื่องจากเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) ศึกษาเรื่อง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร

4. **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เนื่องจากกฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ขององค์กรมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558)ศึกษาเรื่อง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร

**5.ความมีเอกลักษณ์ของงาน** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เนื่องจากพนักงานสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษากรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์

#### **ด้านประสบการณ์ทำงาน**

**1.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เนื่องจากพนักงานทุกคนมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิวัตติ์ จันทร์ราช (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจขายตรง

**2.ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวิลิต วงศ์ตั้ง (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

**3.ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เนื่องจากพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าตนเองปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรววัฒน์ ศรีอนุชาติ (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานกับปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจกรณีศึกษา ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย

**4.ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เนื่องจากหัวหน้างานมีส่วนทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรววัฒน์ ศรีอนุชาติ (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานกับปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจกรณีศึกษา ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย

**5.ความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เนื่องจากเมื่อพนักงานเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุองค์กรได้ช่วยเหลือเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยม อำเภอท่ามะกา

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร**

**1.ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เนื่องจากพนักงานยินดีปฏิบัติงานตามที่หัวหน้ามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิวัติ จันทราช (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทยไทย และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรธุรกิจขายตรง กรณีศึกษาบริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย

**2.ด้านการรับรู้** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เนื่องจากพนักงานสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อการพัฒนาขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษากรณีศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์

**3.ด้านความรู้สึก** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เนื่องจากหากมีบุคคลกล่าวร้ายต่อบริษัท พนักงานจะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวิลิต วงศ์ตั้ง (2557) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษา บริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

##### ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากร

**1.ความสำเร็จในการทำงาน** สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ในรอบการทำงานของธนาคารเป็นให้เป็นไปตามเป้าหมาย การวางแผนงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งตัวเจ้าหน้าที่เองจะต้องตั้งเป้าหมายให้เป็นไปตามแผนของธนาคาร เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

**2.ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การดำเนินการในธนาคาร จะมีกฎ ระเบียบ ที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นกฎ ระเบียบที่กล่าวถึงนี้ จำเป็นต้องมีความชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

**3.ความรับผิดชอบ** สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การฝึกอบรมพนักงาน เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งปัจจุบันการรับพนักงานเข้ามาเพิ่ม ซึ่งยังไม่ผ่านการอบรมทำให้พนักงานใหม่ไม่รู้จักรายละเอียดของงาน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในงานนั้นๆ

**4.การได้รับการยอมรับนับถือ** สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ บุคคล หรือพนักงานที่มีความสามารถ เป็นที่ปรึกษาในการทำงานได้นั้น ย่อมนำไปให้เกิดความสำเร็จ พนักงานธนาคารทุกๆ ย่อมเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองเพื่อให้เกิดการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน

5.งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การให้บริการทางด้านสินเชื่อจะมีขั้นตอนตามวิธีการของธนาคาร ซึ่งพนักงานจะต้องทำงานร่วมกันในหลายส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ ฝ่ายปฏิบัติการต่าง เพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้ จะเห็นได้ว่าไม่ว่าส่วนงานใดของธนาคารจะมีความเชื่อมโยงกัน

6.ความมีเอกลักษณ์ของงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือความชัดเจนของงานเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปรากฏผลงานอย่างชัดเจน

#### ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของบุคลากร

1.ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ธนาคารมีเป้าหมาย คือให้บริการลูกค้าสินเชื่อ ซึ่งพนักงานธนาคารจะเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อดำเนินธุรกิจ การให้บริการจึงมีความสำคัญโดยพนักงานจะมีความภูมิใจเสมอเมื่อได้ให้บริการลูกค้าของธนาคาร ซึ่งพนักงานจะต้องพัฒนาเพื่อให้ทันกับยุคสมัย เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อตอบสนองการบริการได้

2.ความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ สวัสดิการของพนักงานธนาคารค่อนข้างตอบสนองความต้องการของพนักงาน แต่สิ่งที่จะเพิ่มเติมได้ คือ การเลือกใช้สวัสดิการการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งปัจจุบันการเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนจะมีบริการที่รวดเร็ว

3.ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ปัจจุบันหน่วยงานธนาคารค่อนข้างมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น แต่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐย่อมมีข้อเสนอที่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจได้ ด้วยเงื่อนไขต่างๆ ที่ธนาคารกำหนดไว้

4.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ในการทำงาน พนักงานจะพบปะกับเพื่อนร่วมงานมากมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความสนิทกัน การปรับตัวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในฝ่ายงานนั้นๆ พนักงานทุกคนต้องเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนๆ ที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน

5.ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ในการดำเนินงาน จะมีผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานที่จะคอยดูแล ติดตามงานของพนักงาน ทั้งนี้หัวหน้างานจะต้องเป็นผู้นำ พร้อมทั้งจะตั้งรับเหตุการณ์ต่างๆ ได้ ให้ความใส่ใจกับพนักงานในความดูแลของตนเอง และขับเคลื่อนงานให้เกิดความสำเร็จไปด้วยกัน

#### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากร

1. ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกๆ ครั้ง จำเป็นต้องมีขอบเขตงานที่ชัดเจน พนักงานให้ความสำคัญกับงานนั้นๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จพนักงานแสดงออก

ด้านการคิด การพูด การกระทำ ซึ่งรวมถึงอารมณ์ความรู้สึก ทั้งนี้ ความสามารถในการแสดงออกดังกล่าวของบุคคลต่อสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยไม่ไปก้าวก่ายหรือล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น

**2. ด้านความรู้สึก** สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้นโดยมีอารมณ์ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นมาทำให้ต้องแสดงออกความคิดเห็น อาจจะเป็นคำพูดหรือข้อความก็ได้

**3. ด้านการรับรู้** สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การแสดงออกถึงการรับรู้ ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของธนาคาร พนักงานจะเกิดการรับรู้เพื่อให้เข้าใจสิ่งที่กำลังเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัว และให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานต่อไป

#### บรรณานุกรม

- เขาวลิต วงศ์ตั้ง. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษา บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ธีรวัฒน์ ศรีอนุชาติ. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานกับปัจจัยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจกรณีศึกษา ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นิวัติ จันทราช (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- นันท์ธาดา สวามิวัสสุกิจ. (2558). หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยม อำเภอนาทม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.