

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความผูกพันต่อการบริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อการบริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน โดยทำการศึกษาจากพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 182 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเชื่อมั่น การแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย

ผลการศึกษาความผูกพันต่อการ พบว่าระดับความผูกพันต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับผูกพัน (Engaged) โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อการบริการของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการทำงาน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อการบริการในภาพรวม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ และตำแหน่ง ส่วนปัจจัยด้านระยะเวลาปฏิบัติงานและระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยทั้งสามด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อการ

The objective of this independent study was to study employee engagement of bank staff towards Bangkok Bank Public Company Limited, Lumphun Cluster. The data was collected from questionnaire distributed to 182 employees of Bangkok Bank, Lampoon Cluster. The data was then analyzed using frequency, percentage, mean, reliability analysis, T-test, analysis of variance and linear regression analysis.

The results of the study show that employee engagement of staff from Bangkok Bank, Lumphun Cluster, was at the “engaged” level. The factors that significantly affected employee engagement were self efficacy, customer orientation , and service climate. The personal factors that significantly affected employee engagement as a whole were sex, age, salary and position, while work period and educational background did not affect employee engagement. The personal factors that significantly affected self efficacy, customer orientation, and service climate were sex, age, work period, educational background, salary and position.