



ค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

CORPORATE VALUES AND MOTIVATION ASSOCIATED WITH SATISFACTION AND
WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN KIATNAKIN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
(HEAD OFFICE)

พิมพ์ิกา ศรีวรรณ

ค่านิยมองค์การและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

CORPORATE VALUES AND MOTIVATION ASSOCIATED WITH SATISFACTION AND
WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN KIATNAKIN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
(HEAD OFFICE)



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2020
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ของ

พิมพิกา ศรีวรรณ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(อาจารย์ ดร.วสันต์ สกลกิจกาญจน์) (อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริจง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล)

ชื่อเรื่อง	ค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ผู้วิจัย	พิมพ์พิกา ศรีวรรณ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. วสันต์ สกุลกิจกาญจน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ค่านิยมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง 3. ค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง 4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง 5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง 6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

คำสำคัญ : ค่านิยมองค์กร, แรงจูงใจ, ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Title	CORPORATE VALUES AND MOTIVATION ASSOCIATED WITH SATISFACTION AND WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN KIATNAKIN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED (HEAD OFFICE)
Author	PIMPIKA SRIWAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Dr. Wasan Sakulkijkarn

This research aimed to study the factors of corporate values and motivation associated with the satisfaction and work efficiency of employees in Kiatnakin Bank Public Company Limited. The sample consisted of 384 employees. The data were collected through the use of questionnaires and analyzed by applying descriptive and inferential statistics, including percentage, mean, standard deviation, an independent sample t-test, One-way ANOVA and the Pearson Correlation Coefficient. The results of the research were as follows: (1) employees of different ages, gender, position, and monthly income had differences in terms of work efficiency and with a 0.05 level of significance, while employees with different educational levels did not have differences in terms of efficiency, with a 0.05 level of significance; (2) the corporate values correlated with the efficient performance of Kiatnakin Bank employees with a 0.05 level of significance, indicating that their relationship was considerably significant; (3) the corporate values correlated with the satisfaction of the employees of Kiatnakin Bank, and with a 0.05 level of significance, indicating that the relationship was considerably significant; (4) the factor of performance motivation correlated with the work efficiency of Kiatnakin Bank employees, with a 0.05 level of significance, indicating that the relationship was considerably significant; (5) the performance motivation with the satisfaction of employees of Kiatnakin Bank, with a 0.05 level of significance, indicating that the relationship was considerably significant; and (6) the levels of employee satisfaction correlated with work efficiency of Kiatnakin Bank employees, with a 0.05 level of significance, indicating that the relationship was considerably significant.

Keyword : Corporate values Motivation Satisfaction Work efficiency Kiatnakin Bank employees

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการคำแนะนำช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีแก่ผู้วิจัยตลอดมา และขอขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลเชษฐ มงคล และ อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์และแนะนำแนวทาง ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์แก่การทำงานวิจัยขึ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ที่ดี อันนำมาซึ่งความรู้และความเข้าใจ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยเล่มนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยันอดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติ และบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดจนสำเร็จการศึกษา

พิมพ์ิกา ศรีวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	15
ภูมิหลัง	15
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	16
ความสำคัญของการวิจัย	16
ขอบเขตของการวิจัย	17
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	17
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	17
ตัวแปรที่ศึกษา	17
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	19
กรอบแนวคิดในการวิจัย	22
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
แนวคิดและทฤษฎีลักษณะที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	23
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่านิยมองค์กร.....	25
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	33
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	49

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	55
ประวัติความเป็นมาของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	62
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
ด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	64
ความสัมพันธ์ด้านค่านิยมองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	66
ความสัมพันธ์ด้านค่านิยมองค์กรและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	68
ความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	69
ความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน... 70	
ความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน... 71	
สรุปทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย	74
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	77
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	77
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการงานวิจัย.....	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล	87
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	89
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	98
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	98
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	98
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	99
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	99
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	100
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	100

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	117
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	142
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน	142
สอดคล้องกับสมมติฐาน	142
Independent Sample t-test	142
สอดคล้องกับสมมติฐาน	142
One way ANOVA.....	142
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	145
สังเขปการวิจัย	145
ความมุ่งหมายของการวิจัย	145
สมมติฐานในการวิจัย	146
วิธีดำเนินการวิจัย.....	147
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	147
ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	147
สรุปผลการวิจัย.....	147
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้.....	148
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 6 ข้อดังนี้.....	149
อภิปรายผลการวิจัย	151
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	158
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	159
บรรณานุกรม	160

ภาคผนวก.....	164
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	165
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	177
ประวัติผู้เขียน.....	179



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 7-S กับคุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหาร 8 ประการ	29
ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน	78
ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)	92
ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน	100
ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ค่านิยมองค์การของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	102
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านการรอบรู้ในงาน	103
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านความรับผิดชอบต่อในทุกมิติ	104
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านการทำงานเป็นทีม	104
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านสุจริต มีจริยธรรม	105
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	105
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านใจรักบริการ	106
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงุใจในการปฏิบัติงาน	107
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงุใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ	107
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงุใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความผูกพัน	108
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงุใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการอำนาจ	110

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	111
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคล..	111
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงาน.....	112
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการ	113
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	114
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย	115
ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา	115
ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ	116
ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ.	117
ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยใช้ Levene's test.....	118
ตาราง 26 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	119
ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยใช้ Levene's test.....	120
ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันของ พนักงานสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	121
ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test	122
ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของแต่ละกลุ่ม ระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe test.....	123
ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test.....	124

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของแต่ละกลุ่ม ตำแหน่งโดยใช้ Brown-Forsythe test	124
ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3.....	125
ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test	126
ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของแต่ละกลุ่ม รายได้ต่อเดือนโดยใช้ Brown-Forsythe test.....	126
ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3.....	127
ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร.....	128
ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร.....	130
ตาราง 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	133
ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร.....	136
ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร.....	138
ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร.....	140
ตาราง 43 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	142

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในงานวิจัย.....	22
ภาพประกอบ 2 แสดงแนวคิดการจัดการองค์การเพื่อความเป็นเลิศในการบริหาร	28
ภาพประกอบ 3 วัฏจักรขั้นตอนแห่งการเกิดแรงจูงใจ.....	45
ภาพประกอบ 4 แผนภาพโครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร.....	64



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันทั่วโลกเข้าสู่ภาวะสูงวัยและกระแสด้านโลกาภิวัตน์มีมากขึ้นอีกทั้งมีเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งบวกและลบต่อกระบวนการผลิต การทำงาน รวมถึงการดำเนินชีวิต ทำให้เกิดการแข่งขันในภาคธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีความรุนแรงยิ่งขึ้น ส่งผลให้แต่ละธนาคารสร้างความได้เปรียบทาง

บุคลากรภายในองค์กรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ สามารถสร้างความได้เปรียบและการประสบความสำเร็จให้แก่องค์กร โดยมีค่านิยมขององค์กรแสดงออกมาในรูปของวัฒนธรรม องค์กรเชื่อมโยงบุคลากรกับองค์กรเข้าด้วยกันโดย เพื่อให้บุคลากรมีผูกพันกับองค์กร โดยแนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและบรรทัดฐานในด้านพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ที่กำหนดร่วมกันภายในองค์กร

ธนาคารพาณิชย์ของไทย มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากเนื่องจากการเข้ามาของเทคโนโลยี รวมถึงการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังคนขององค์กรที่ถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน และผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับน้อยลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาต่าง ๆ รวมถึงส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพและคุณภาพทำให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาให้สำเร็จได้ รวมถึงมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงทั้งตนเองและองค์กร

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) เป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ก่อตั้งจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด ตั้งแต่ปี 2514 เป็นเวลากว่า 48 ปี ปัจจุบันมีพนักงานประมาณ 4,298 คน (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561) โดยแบ่งธุรกิจออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มงานลูกค้าบุคคล (ด้านเงินฝาก ด้าน Priority ด้านสินเชื่อรายย่อย) กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ (ด้านสินเชื่อธุรกิจ ด้านสินเชื่อรายย่อย) กลุ่มงานธุรกิจเฉพาะกิจ (ด้านทรัพย์สินรอขาย ธุรกิจตลาดการเงิน)

ธนาคารได้ผลจัดอันดับที่ 8 ของธนาคารแห่งปี 2562 (วารสารการเงินธนาคาร, 2562) โดยธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดกับบุคลากรซึ่งเป็นกำลังสำคัญขององค์กร และเป็นปัจจัยหลักในการร่วมขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน พนักงานไม่

เพียงแต่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ใกล้ชิดที่สุด หากยังเป็นสมาชิกของธนาคารด้วย อีกทั้งตระหนักในการสร้างความเข้าใจในค่านิยมองค์การร่วมกันได้อย่างทั่วถึง

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การเป็นเครื่องหมายแสดงถึงภาวะการเป็นผู้นำของผู้บริหาร รวมถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิผลสำเร็จของงานและองค์การ ส่งผลให้เกิดการขาดงาน ลาออกจากองค์การ เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลทางบวกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องค่านิยมองค์การและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ทราบได้ว่าค่านิยมองค์การและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไข นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลให้กับ ผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์การ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงกลยุทธ์ ส่งเสริมค่านิยมขององค์การให้เข้มแข็ง ส่งผลให้พนักงานมีขีดความสามารถในการแข่งขัน

รวมถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มากขึ้น

2. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่สายบริหารทรัพยากรบุคคล ในการนำผลของการวิจัยไปอ้างอิงหรือศึกษาค้นคว้าต่อในขอบเขตที่กว้างขึ้น และเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 4,298 คน ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 (ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน), 2561, น.159)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (อ้างอิงใน Yamane, 1968 ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536); อ้างอิงจาก (Yamane, 1968) ได้ขนาดตัวอย่าง 366 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรจำนวนร้อยละ 5 ได้เท่ากับ 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 4,298 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรอิสระมาศึกษา ดังต่อไปนี้

1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20-29 ปี

- 1.1.2.2 30-39 ปี
- 1.1.2.3 40-49 ปี
- 1.1.2.4 50 ปีขึ้นไป
- 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.3.2 ปริญญาตรี
 - 1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.4 ตำแหน่งงาน
 - 1.1.4.1 ระดับปฏิบัติการ
 - 1.1.4.2 ผู้จัดการ
 - 1.1.4.3 ผู้จัดการอาวุโส
 - 1.1.4.4 รองผู้อำนวยการ
 - 1.1.4.5 ผู้อำนวยการ
 - 1.1.4.6 ผู้อำนวยการอาวุโสขึ้นไป
- 1.1.5 รายได้ต่อเดือน
 - 1.1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.1.5.2 15,001 – 25,000 บาท
 - 1.1.5.3 25,001 - 35,000 บาท
 - 1.1.5.4 35,001 ขึ้นไป
- 1.2 ปัจจัยด้านค่านิยมองค์กร
 - 1.2.1 ด้านรอบรู้ในงาน
 - 1.2.2 ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ
 - 1.2.3 ด้านทำงานเป็นทีม
 - 1.2.4 ด้านสุจริต มีจริยธรรม
 - 1.2.5 ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย
 - 1.2.6 ด้านใจรักบริการ
- 1.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3.1 ด้านความต้องการความสำเร็จ
 - 1.3.2 ด้านความต้องการความผูกพัน

1.3.3 ด้านความต้องการอำนาจ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.1.1 ด้านค่าใช้จ่าย

2.1.2 ด้านเวลา

2.1.3 ด้านคุณภาพ

2.1.4 ด้านปริมาณ

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ด้านบุคคล

2.2.2 ด้านงาน

2.2.3 ด้านการจัดการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ค่านิยมองค์กร (Corporate Values) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติ ข้อกำหนดร่วมกัน เป้าหมายสูงสุดขององค์กรหรือจุดมุ่งหมายที่ทุกคนรับรู้ร่วมแรงร่วมใจกันยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรก็คือแนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยม และบรรทัดฐานด้านพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ที่กำหนดร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กร โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

2.1 ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) หมายถึง มีความรอบรู้ในงาน มีใจใฝ่รู้ มุ่งการพัฒนาศักยภาพตัวบุคคลอยู่เสมอ เคร่งครัดต่อกฎระเบียบเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในการทำงานมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำสิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในงาน โดยมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน หมั่นติดตามผลงาน เพื่อให้ผลงานที่ตรงตามเวลาและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการยอมรับในการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นจากผู้อื่นบนพื้นฐานของเหตุผล

2.2 ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) หมายถึง การมีจิตวิญญาณความเป็นเจ้าขององค์กร การมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งทำงานให้ลุล่วง ตรงตามเวลาที่กำหนด

และแนะแนวทางการแก้ไขเมื่อปฏิบัติตามกำหนดไม่ได้คำมั่น สัญญาที่ให้ รวมถึงสร้างความสามัคคีภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.3 ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การเปิดใจรับฟัง และยอมรับความเห็นซึ่งกันและกัน การประสานแนวคิดที่มีความแตกต่างให้ยุติ เพื่อความสำเร็จเป้าหมายเดียวกัน โดยยึดแนวคิดว่าความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับพนักงานทุกคน

2.4 ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) หมายถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและอาชีพ โดยมีการประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีในทุกขั้นตอนของกระบวนการการทำงาน มีวิธีการทำงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้ง มีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2.5 ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) หมายถึงการทำงานอย่างมีแบบแผนกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและยาวอย่างชัดเจน ทั้งการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดและมีการติดตามประเมินผลเพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องเสมอ ยึดมั่น ในหลักการและค่านึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรระยะยาว มีการคิดนอกกรอบ และสร้างสรรค์งานเชิงรุก

2.6 ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) หมายถึงมีความเอื้อเฟื้อ อาสาเสนอความช่วยเหลือ หรือช่วยแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารข้อมูลโดยตระหนักถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีการบริการอย่างจริงใจ และทุ่มเทกายแรงใจ เพื่อสร้างความประทับใจกับเพื่อนร่วมงาน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556) ให้นิยามของวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นแนวทางที่ยึดถือปฏิบัติกันในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กร ที่กำหนดร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กร

3. แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้วางไว้ประกอบด้วย

3.1 ด้านความต้องการความสำเร็จ เป็นการต้องการทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ เป็นแรงขับเพื่อที่จะให้ทำงานนั้นประสบความสำเร็จที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ หรือแรงจูงใจที่จะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดให้ดีกว่าและมีประสิทธิภาพสูงกว่า โดยบรรลุผลตามความมุ่งหมายจากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ จะมีความชอบในการแข่งขัน การปฏิบัติงานที่ท้าทาย และ

ประสงค์ที่จะทราบถึงผลที่ได้กระทำ เพื่อประเมินการทำงานของตนเองว่ามีส่วนบ่งพร่องหรือไม่ รวมถึงมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง พร้อมทั้งกล้าเผชิญกับผลลัพธ์ที่ล้มเหลว

3.2 ด้านความต้องการความผูกพัน เป็นการต้องการความรัก ความปรารถนาเพื่อให้เกิดมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่สนิทสนม เพื่อรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

3.3. ด้านความต้องการอำนาจ เป็นการต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือคนอื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนเองมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น และมีความกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการมีประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกดีหรือความรู้สึกประทับใจของพนักงานที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงานในปัจจุบันด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลตามปริมาณและคุณภาพตามที่คาดหวัง โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ดีและการใช้เวลาที่เหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร มีวิธีวัด 4 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลภายในงบประมาณที่กำหนดไว้

5.2 ด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลตามเวลาที่กำหนดไว้

5.3 ด้านคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลตามคุณภาพที่กำหนดไว้

5.4 ด้านปริมาณ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลตามปริมาณที่คาดหวังไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในงานวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่านิยมองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
6. ประวัติความเป็นมาของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีลักษณะที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ให้ความหมายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ว่าสำคัญและสถิติที่ได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมสามารถอธิบายความรู้สึกและความคิดของกลุ่มเป้าหมายนั้น โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. เพศ เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเนื่องจากเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น
2. อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันจึงใช้ประโยชน์เป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของส่วนการตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนการตลาดส่วนน้อย โดยมุ่งมีเป้าหมายไปที่ตลาดอายุช่วงนั้น
3. การศึกษา รายได้ และอาชีพ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนการตลาดโดยถือ

เกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวบ่งชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการ โดยการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือรูปแบบเกณฑ์การดำรงชีวิต รสนิยม การศึกษา อาชีพ ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดจะใช้รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อย่างอื่น เพื่อให้กำหนดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่าง ๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ

ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรนั้น มีสมมติฐานว่า มวลชนผู้รับสารที่มีกลุ่มลักษณะทางประชากรแบบเดียวกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่เหมือนกัน ส่วนคนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่าง ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เพศ ด้านบุคลิก และลักษณะนิสัยใจคอ แต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศผู้ชายจะมีค่านิยม และทัศนคติ ความคิดแตกต่างกันในเรื่อง ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมทางสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของคนสองเพศไว้ต่างกัน เพศหญิงมักจะมีอารมณ์อ่อนไหวกว่าเพศชาย

2. อายุ เป็นลักษณะประการหนึ่งที่ผู้รับสารที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์มวลชนผู้รับสารได้ ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้คนมีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะมีแนวความคิดอนุรักษนิยมมากกว่า นอกจากความแตกต่างในเรื่องของความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย เมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจจะน้อยลง นอกจากนั้นในปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกัน มักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย เช่น คนวัยกลางคนและสูงอายุมักจะคิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าคนหนุ่มสาวที่สนใจในเรื่องการศึกษา ความยุติธรรม เป็นต้น ซึ่ง ปริญญ์ ลักษิตานนท์ (2536) กล่าวว่า ช่วงอายุสามารถแบ่งได้เป็น 5 ช่วง คือ ช่วงวัยทารก ช่วงเด็ก ช่วงวัยรุ่น ช่วงวัยผู้ใหญ่ และช่วงวัยชรา แต่ละวัยนั้นจะมีความนึกคิด ความริเริ่มสภาพร่างกายที่แตกต่างกัน

3. รายได้ ตัวกำหนดฐานะและความต้องการ บุคคลที่มีรายได้สูงจะใช้สื่อมวลชนมากขึ้นด้วย โดยมักจะเป็นการใช้แสวงหาข่าวสารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

4. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ในระบบของการศึกษาที่แตกต่างกัน รวมถึงสาขาวิชาที่แตกต่างกัน ทำให้ความรู้สึกรู้สึก ความคิด ค่านิยม ความต้องการ และรสนิยมแตกต่างกันไป คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่สูงจะได้เปรียบกว่าในการรับสารที่ดี ทั้งนี้เพราะคนเหล่านี้มีความรู้ในหลากหลายเรื่อง โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูงมักใช้

สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ คนที่มีการศึกษาสูงมักใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำมักใช้สื่อประเภทยุทิตย และโทรทัศน์

5. อาชีพ คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมีแนวคิดหรือค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน คนที่รับราชการมักคำนึงถึงยศถาบรรดาศักดิ์ สวัสดิการ ศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิของความเป็นราชการ ในขณะที่คนทำธุรกิจเอกชนอาจคำนึงถึงรายได้ และมีสถานภาพในสังคมของตน ตลอดจนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ Anand Robin (2006) ยังกล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาเพื่อแบ่งส่วนตลาด เพราะทำให้สามารถเห็นลักษณะของกลุ่มตัวอย่างได้ชัดเจน

จากแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์โดยผู้วิจัยขออ้างอิงทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, 41-42) โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่านิยมองค์กร

ค่านิยมองค์กร หมายถึง จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อให้องค์กรสามารถต่อสู้กับคู่แข่งและเป็นผู้ชนะในธุรกิจ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับตัวในเรื่องระบบ วิธีการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยระบบการบริหารจะเอื้ออำนวยให้องค์กรก้าวไปสู่เส้นชัย และมีความเจริญมั่นคงอย่างยั่งยืน ค่านิยมองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องพิจารณาเพื่อให้พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติร่วมกันอันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรมีผู้ให้

ความหมายของค่านิยมองค์กร ไว้ดังนี้

ปีเตอร์ วาเทอแมน (Peter, 2004) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่านิยม หมายถึงเป็นความเชื่อที่มีต่อคุณค่าของนามธรรมบางประการ เช่น คุณค่าของคุณภาพ คุณค่าของการบริการ ลูกค้า หรือคุณค่าของการสื่อสารความหมายแบบไม่มีพิธีรีตองเป็นปรัชญาหรืออุดมการณ์ที่ปลูกฝังให้พนักงานยึดถือและใช้เป็นทิศทางในการดำเนินงาน

สมยศ นาวิการ (2548, 31) ได้ให้ความหมายไว้ว่าค่านิยม หมายถึง เป้าหมายสูงสุดที่จะไม่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ค่านิยมจะเป็นรากฐานของการดำเนินงานและทิศทางในอนาคตที่มีผู้บริหารระดับสูงต้องการให้ซึมซาบไปทั้งองค์การ

ชัยวงศ์ ชวนะรักษ์ (2549, เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่านิยม หมายถึงเป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์การเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความรู้สึกหรือรสนิยมในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน

วีรยุทธ มาษะศิริรานนท์ (2545, 50) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดค่านิยมขององค์การนี้ โดยแยกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพ โดยมุ่งเน้นที่จะเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และมีราคายุติธรรม
2. ด้านลูกค้าโดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างดีที่สุด
3. ด้านพนักงาน ให้ความเชื่อมั่นในคุณค่าทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการพัฒนาและการธำรงรักษาเขาเหล่านั้นเอาไว้
4. ด้านความเป็นเลิศในการบริหาร
5. ด้านการมีส่วนร่วมต่อสังคมและประเทศชาติ โดยมีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมจริยธรรมและประเพณีไทย ร่วมพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสังคมไทย

จากความหมายของค่านิยมขององค์การในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ค่านิยมขององค์การหมายถึง แนวทางการปฏิบัติ ข้อกำหนดร่วมกัน เป้าหมายสูงสุดขององค์การหรือจุดมุ่งหมายที่ทุกคนรับรู้ร่วมแรงร่วมใจกันยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งการกำหนดค่านิยมขององค์การ แบ่งออกได้ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาระดับอบรมบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคคลขององค์การ เนื่องจากงานบริการที่ดีเกิดจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสิทธิภาพ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการ และอยากมาใช้บริการอีกครั้ง

2. เชื้อมั่นในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล

ในการบริหารงานนักบริหารจะต้องมีความเชื่อมั่นในศักยภาพ ความรู้ ความคิดเหตุผลและประสิทธิภาพของพนักงาน ต้องเคารพในคุณค่าศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงานอีกทั้งต้องเชื่อมั่นว่าพนักงานต่างก็อยากจะทำหน้าที่ที่มีคุณค่าต่อองค์กรออกมาให้ดีที่สุด ซึ่งผู้บริหารหรือทีมงานต้องมี (1) การแบ่งปันข้อมูลกับทีมงานทุกคน (2) การสร้างความเป็นอิสระภายในขอบเขตที่กำหนด และ (3) พัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมและทำหน้าที่เป็นหน่วยส่งเสริมและสนับสนุนในการปฏิบัติงานตลอดจนการพัฒนา และการธำรงรักษาเขาเหล่านั้นเอาไว้จะประกอบไปด้วย

2.1 การพัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงานและแต่ละบุคคล

2.2 ฝึกอบรมและการเสนองาน

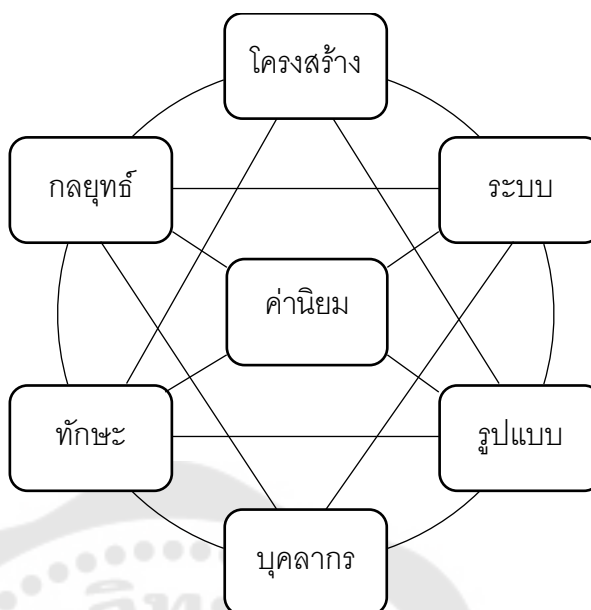
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสาร

2.4 ความปลอดภัยในงาน และการรักษาพยาบาล

2.5 การพิจารณาความดีความชอบตามผลงาน

3. ความเป็นเลิศในการบริหาร

องค์การที่เป็นเลิศต้องใช้พลังมหาศาลในการขับเคลื่อนและศูนย์รวมของพลัง คือคุณค่าร่วม (Shared Value) บุคลากรในองค์การมีความเลื่อมใสในปณิธาน/ปรัชญา/ค่านิยมขององค์การ ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานธุรกิจต่าง ๆ หรือการบริหารที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องให้ความสำคัญครอบคลุมกับตัวแปรอย่างน้อย 7 ตัว (7-S) ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) ระบบและกระบวนการ (Systems and Procedures) โครงสร้าง (Structure) คน (People) สไตล์การบริหาร (Management Style) ทักษะ (Skill) คุณค่าร่วม (Shared Values) ดังภาพประกอบ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547:15)



ภาพประกอบ 2 แสดงแนวคิดการจัดการองค์การเพื่อความเป็นเลิศในการบริหาร

ที่มา: Peter; & Waterman. (1980). The Fifth Discipline: The Art and Practice of Learning Organization. 14.

ภาพประกอบ 2 แสดงแนวคิดการจัดการองค์การเพื่อความเป็นเลิศในการบริหารของ (Peter & Waterman (1980: 25-26) กล่าวถึงคุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหาร 8 ประการของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างสูงที่ได้ค้นพบจากการวิจัยของบริษัท แมคเคนซี พ.ศ. 2522 ดังนี้

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ
 2. มีความใกล้ชิดลูกค้า
 3. ความเป็นอิสระในการทำงาน และความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ
 4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน
 5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่น ในคุณค่าเป็น
- แรงผลักดัน
6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความชำนาญและเกี่ยวเนื่อง
 7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมดาและพนักงานอำนวยความสะดวกมีจำกัด
 8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 7-S กับคุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหาร
8 ประการ

องค์ประกอบ 7-S	คุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหาร
1. โครงสร้าง	รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา พนักงานอำนวยความสะดวก
2. กลยุทธ์	มีความใกล้ชิดกับลูกค้า
3. บุคลากร	มีความอิสระในการทำงานและมีความเป็นข้าวมองกิจการ
4. แบบการบริหาร	แบบการบริหาร – สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด
5. ระบบ	มุ่งเน้นการปฏิบัติ
6. ค่านิยมร่วม	มีความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน
7. ทักษะ	เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

4. การวิจัยและพัฒนา

เป็นกระบวนการของการศึกษา การเรียนรู้ และการคิดค้นเพื่อมุ่งหวังว่าจะให้เกิดการค้นพบความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบรวมทั้งการนำสิ่งที่ได้จากการคิดค้นหรือค้นพบมาแล้วทำ การออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อให้สินค้า กระบวนการผลิตและการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ๆ หรือการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงรูปแบบการทำงานหรือระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอย่างชัดเจน

การบริหารหรือการทำงานใดอันจะมุ่งแก้ปัญหาหรือพัฒนาให้เกิดคุณภาพนั้น เมื่อผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานทราบถึงปัญหา และเข้าใจถึงปัญหา สามารถคิดค้นรูปแบบสื่อหรือรูปแบบในการพัฒนาที่เรียกว่า “นวัตกรรม” เพื่อใช้สำหรับการแก้ปัญหา หรือพัฒนางานรองรับโดยอาจเลือกใช้วิธีการปรับปรุงในสิ่งที่ผู้อื่น ได้ศึกษาหรือเคยใช้ได้ผลในสถานการณ์ที่เป็นปัญหา เช่นเดียวกันมาก่อน หรืออาจคิดวิธีการขึ้นใหม่ก็ได้ แต่การจะทำให้เข้าใจหรือมั่นใจได้ว่าวิธีการที่คิดค้นขึ้นนั้นดีหรือไม่ ซึ่งมีความจำเป็นในนำมาทดลองจริงและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อพิสูจน์ว่าสามารถแก้ปัญหาหรือพัฒนางานได้ ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็มีร่องรอยให้เห็นถึงการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนได้ดี และสามารถนำไปใช้ได้ต่อไป

การวิจัยและพัฒนานับได้ว่าเป็นผลงานที่มีประโยชน์มีคุณค่ายิ่งที่ช่วยสร้างสรรค์พัฒนานวัตกรรมทั้งรูปแบบการทำงานและสิ่งผลิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ

ที่ใช้ในการให้บริการ คิดค้นเทคโนโลยีรวมถึงพัฒนาจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปจากผู้ผลิตต่าง ๆ ธุรกิจจึงเลือกใช้เทคโนโลยีที่เห็นว่ามีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทันสมัยและเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนั้นในบางธุรกิจจึงไม่มีความจำเป็นที่จะลงทุนเองในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ขึ้นมา โดยเฉพาะธุรกิจบริการ จึงเน้นการพัฒนาการบริการให้ตรงตามความต้องการของให้กับผู้ใช้บริการให้มาก

5. การมีส่วนร่วมต่อสังคม (วีรยุทธมาฆะศิริานนท์, 2544, น.116)

ในระดับองค์กรและพนักงานทุกคน จะต้องมิจิตสำนึกในการที่จะอยู่ร่วมกันชุมชนสังคมและประเทศชาติ โดยจะต้องมีการแสดงออกทั้งการปฏิบัติ และความรับผิดชอบต่ออย่างชัดเจน เช่น

- 5.1 การรักษาสิ่งแวดล้อม
- 5.2 การใช้ระบบการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)
- 5.3 การป้องกันและจำกัดการอุตสาหกรรม
- 5.4 มีจริยธรรมทางธุรกิจ ไม่ฉ้อฉล
- 5.5 สนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน
- 5.6 สนับสนุนด้านการกีฬาแก่เยาวชน
- 5.7 สนับสนุนกิจกรรมสาธารณกุศลต่าง ๆ สภากาชาดและมูลนิธิต่าง ๆ
- 5.8 การเข้าร่วมบรรเทาสาธารณภัยและโครงการ

การที่ส่วนรวมรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ โครงการแนะนำอาชีพต่าง ๆ เป็นต้น มิได้มีความหมายในเชิงภาพลักษณ์ที่ดีที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่กลับจะมีผลถึงการยอมรับหรือการต่อต้านสินค้าจากสังคมและผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากขึ้นเป็นลำดับ

6. มุ่งมั่นเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

การมุ่งเน้นการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพจะยึด “ความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า” เป็นหลักในการบริหารและดำเนินงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องโดยพนักงานทุกคนขององค์กร “มีส่วนร่วม” ในกระบวนการสร้างคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด หัวใจสำคัญของ “สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ” คือ สินค้านั้นจะต้องเป็นแบบที่ตลาดเรียกร้อง ฉะนั้นจึงต้องคำนึงถึง

- 6.1 สินค้าและบริการที่ผลิต ลูกค้าหรือผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่
- 6.2 สินค้าและบริการของคู่แข่งขั้นมีจุดใดบ้างที่ผู้บริโภคพอใจและไม่พอใจ
- 6.3 ความต้องการของลูกค้ามีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปในแนวทางใด

สินค้าและบริการที่ลูกค้าพอใจ ประกอบไปด้วยปัจจัยดังนี้

- 1) มีราคาเหมาะสม
- 2) เชื่อถือได้
- 3) มีความปลอดภัยสูง
- 4) ส่งมอบรวดเร็ว ตรงเวลา
- 5) บริการภายหลังการขาย รวดเร็ว
- 6) สะดวก ง่ายต่อการซ่อมบำรุง
- 7) ใช้ได้คุ้มค่า ใช้ได้นาน
- 8) รูปแบบสวยงาม
- 9) เหมาะสมสำหรับการใช้

6.4 ลักษณะของค่านิยมขององค์การที่ดี (ชัยวงศ์ ชวนะรักษ์, 2549, : เว็บไซต์)

6.4.1 ต้องง่ายต่อการเข้าใจ จดจำ เข้าใจให้ปฏิบัติตาม มาจากความคิดเห็น
ของทุกคนในองค์การ ทันสมัยสอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบัน

6.4.2 ต้องเป็นค่านิยมที่ปฏิบัติได้ บนพื้นฐานของความเป็นจริง

6.4.3 ควรมีความสอดคล้องกันในค่านิยมแต่ละด้าน

6.4.4 ควรเป็นข้อความสรุปสั้นๆ ได้ใจความและจดจำได้ง่าย

6.4.5 มีการกำหนดและบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

6.4.6 ทุกคนในหน่วยงานต่าง ๆ ของแต่ละองค์การจะต้องรับทราบ พร้อมทั้ง
เห็นชอบรับที่จะพร้อมใจกันมุ่งมั่นปฏิบัติตามค่านิยมนั้น

6.5 ประโยชน์ของค่านิยมขององค์การต่อการปฏิบัติงาน (ชัยวงศ์ ชวนะรักษ์,
2549)

6.5.1 จะเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจทางธุรกิจ รวมถึงในกรณีปกติและเมื่อเผชิญ
ปัญหาว่าสิ่งใดควรจะทำหรือไม่ และถ้ากิจกรรมใดขัดแย้งกับค่านิยมขององค์การ ก็สมควร
หลีกเลี่ยง

6.5.2 จะเป็นเครื่องช่วย ในการกำหนดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม เช่น
ค่านิยมที่เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ ก็จะต้องมีการตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบ

6.5.3 จะเป็นบรรทัดฐานของการบริหารองค์การในเชิง (Behavior) และเชิง
มาตรฐาน (Standard) ของการปฏิบัติงาน

6.5.4 ทำให้บุคลากรทุกฝ่ายเกิดความมุ่งมั่นในอันที่จะสร้างความสำเร็จและชื่อเสียงเกียรติคุณให้องค์กรเสริมสร้างพลังสามัคคีในองค์กร

ค่านิยมองค์กร (Corporate Values)

ค่านิยมองค์กร คือแนวทางการปฏิบัติ ข้อกำหนดร่วมกันเป้าหมายสูงสุดขององค์กรหรือจุดมุ่งหมายที่ทุกคนรับรู้ร่วมแรงร่วมใจกันยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) หมายถึง มีความรอบรู้ในงาน มีใจใฝ่รู้ มุ่งการพัฒนาศักยภาพตัวบุคคลอยู่เสมอ เคารพต่อกฎระเบียบเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในการทำงานมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำสิ่งใหม่ ๆ มาปรับใช้ในงาน โดยมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน หมั่นติดตามผลงาน เพื่อให้ผลงานที่ตรงตามเวลาและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการยอมรับในการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นจากผู้อื่นบนพื้นฐานของเหตุผล

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) หมายถึงการมีจิตวิญญาณความเป็นเจ้าขององค์กร การมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งทำงานให้ลุล่วง ตรงตามเวลาที่กำหนด และแนะแนวทางการแก้ไขเมื่อปฏิบัติตามกำหนดไม่ได้คำนึงสัญญาที่ให้ รวมถึงสร้างความสามัคคีภายในและภายนอกหน่วยงาน

ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมการเปิดใจรับฟัง และยอมรับความเห็นซึ่งกันและกัน การประสานแนวคิดที่มีความแตกต่างให้ยุติ เพื่อความสำเร็จเป้าหมายเดียวกัน โดยยึดแนวคิดความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับพนักงานทุกคน

ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) หมายถึงการที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและสาขาอาชีพของตน ทุกกระบวนการของการปฏิบัติงานมีประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดี มีวิธีการทำงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) หมายถึงการทำงานอย่างมีแบบแผนกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและยาวของงานอย่างชัดเจน การปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดและมีการติดตามประเมินผลเพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องเสมอ ยึดมั่นในหลักการและคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรระยะยาว มีการคิดนอกกรอบ และสร้างสรรค์งานเชิงรุก

ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) หมายถึงมีความเอื้อเฟื้อ อาสาเสนอความช่วยเหลือ หรือช่วยแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารข้อมูลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีการบริการอย่างจริงใจ และทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อสร้างความประทับใจกับเพื่อนร่วมงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับค่านิยมองค์กรข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาค่านิยมองค์กรโดยผู้วิจัยขออ้างอิงทฤษฎีของวีรยุทธ ะศิริานนท์ (2544, 50) โดยต้องการที่จะศึกษาค่านิยมองค์กรซึ่งประกอบด้วย ด้านรอบรู้ในงาน ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ด้านใจรักบริการ อันเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรหรือจุดมุ่งหมายที่ทุกคนรับรู้ร่วมแรงร่วมใจกันยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาที่เกี่ยวกับค่านิยมองค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การจูงใจในการทำงานเป็นเสมือนวิธีการให้ค่าตอบแทนที่ให้รางวัลแก่ผลการปฏิบัติงานที่ดี การจูงใจพนักงานนั้นจะก่อให้เกิดความท้าทายและการแข่งขันสูงขึ้น ระบบแรงจูงใจจะเชื่อมโยงการให้ค่าตอบแทนกับการปฏิบัติงานโดยการให้สิ่งตอบแทนเป็นรางวัลแก่พนักงานในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ไม่ใช่เป็นเพราะพนักงานอาวโสหรือจำนวนชั่วโมงการทำงานมาก การจูงใจจึงเป็นการให้ที่นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งมักจะพิจารณาว่าเป็นการปฏิบัติเป็นประจำตามปกติที่พนักงานได้รับในรูปแบบของเงินเดือนและค่าจ้าง องค์กรจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการบริการ หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม จึงพยายามพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้รางวัลที่ไม่เป็นธรรมนิยมปฏิบัติประจำ เพื่อโยงการจ่ายกับการปฏิบัติงาน คุณภาพและผลผลิต ปรับปรุงความสัมพันธ์และการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถของการปฏิบัติงานเป็นทีมงาน รวมถึงลดค่าใช้จ่ายของค่าตอบแทน (O'Dell และ Mcdadams, 1986: 10-12 อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550, 313)

ความหมายของการจูงใจ

ซูเกียรติ ยัมพวง (2554) กล่าวว่า การจูงใจเป็นขั้นตอนที่กระตุ้นบุคคลจากสิ่งเร้าให้พยายามกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ เช่น พนักงานที่ตั้งใจทำงานเพื่อหวังตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นความชอบถือเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ

เสถียร เหลืองอร่าม (2533, 41) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง เงื่อนไขใด ๆ ของอินทรีย์ที่มีผลต่อความพร้อมที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรม หรือทำให้พฤติกรรมดำเนินต่อไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545, 305) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดเป้าหมายและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้า ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ หรือเป็นสภาพภายใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้ให้ความหมายของการจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ และได้รับประโยชน์ร่วมกัน โดยการจูงใจจึงมีปัจจัยสำคัญว่าต้องพยายามให้ตอบรับกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ

อาริดา สว่างบุตร (2539, 11) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

Luthans (2008) กล่าวว่า การจูงใจ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคล ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้เต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งไว้โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้

Luthans (2008) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ต้องการให้พฤติกรรมออกมาเป็นไปตามเป้าหมายและการสั่งการที่ต้องการ Gibson and Others (2000: 127) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง การได้รับแรงผลักดันในตัวบุคคล และเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง

แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาให้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ขององค์การ มาตรการต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือจัดระบบองค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์การ (พนัส หันนาคินทร์, 2542: 130)

การจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นหรือผลักดันโดยแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่หวังไว้ มีคำหลายคำที่เกี่ยวข้องกับ

การจูงใจอย่างใกล้ชิด เช่น ความพยายาม ความปรารถนา ความต้องการ ความทะเยอทะยาน เป็นต้น แต่ละคำมีความหมายทั้งเหมือนกันและแตกต่างกันไม่มากนัก การจูงใจมีลักษณะที่เด่น 3 อย่างคือ (พริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2551 อ้างถึงในกันตยา เพิ่มผล, 2551, 110)

1. สภาวะบางอย่างผลักดันกำลังจูงใจอยู่ในคนๆ นั้น ให้ไปสู่เป้าหมาย
2. พฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความมุ่งมั่น ความพยายามให้บรรลุเป้าหมายนั้น
3. บรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายดังกล่าว

แรงจูงใจในความหมายทางจิตวิทยา หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า

แรงจูงใจในแง่ผู้บริหาร หมายถึง วิธีการที่ผู้บริหารใช้เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารหรือองค์การที่พึงประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ"

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้วางไว้

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ มีแรงกระตุ้นและมีจุดมุ่งหมาย แตกต่างกันไปให้แสดงออกในรูปแบบและทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะให้ความสำคัญกับแรงจูงใจ ในการที่จะควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ที่ต่างก็เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุ การจูงใจจึงมีความสำคัญกับองค์การต่อผู้บริหาร และต่อบุคคลที่ทำงาน (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 316) ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อองค์การ ประโยชน์ของการจูงใจต่อองค์การ สามารถช่วยให้คนดีมีความสามารถมาร่วมงานกับองค์การและอยู่กับองค์การ ทำให้องค์การมั่นใจว่าบุคลากรจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและช่วยเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์การ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบหมายงานอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารและเชื้ออำนาจต่อการสั่งการ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร ช่วยให้องค์การและผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การ กล่าวคือ บุคลากรสามารถสนองต่อวันเป้าหมายขององค์การและสนองต่อความต้องการ

ของตนเองได้พร้อม ๆ กัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์การได้สะดวกขึ้น ได้รับความยุติธรรมจากองค์การและฝ่ายบริหารขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องค่าตอบแทนและการได้รับความสนับสนุนให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2551 อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล, 2551: 110) มีดังนี้

1. การจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางการดำเนินงานที่ดีขึ้น หรือประสบความสำเร็จมากกว่านักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้ สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักค้นหาสิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิธีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในที่สุดทำให้เกิดแนวทางการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างจากแนวทางเดิม

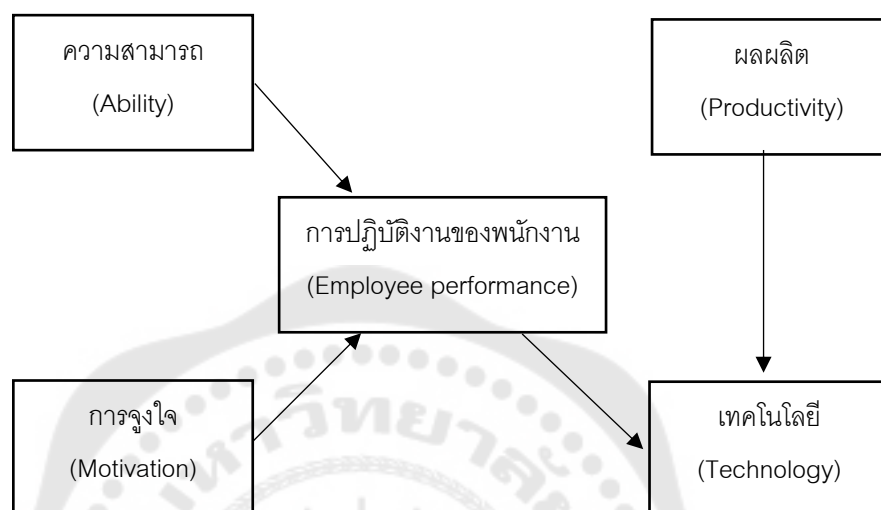
2. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นทำงานให้เกิดมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มีวินัยในการทำงาน มั่นคงในหน้าที่ ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้ที่ลักษณะดังกล่าวนี้ มักจะไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและหาในสิ่งที่ไม่ดี

3. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังให้บุคคล เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อ พฤติกรรมหรือการกระทำของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ เมื่อบุคคลมีพลังในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันกระตือรือร้น ชันแข็ง กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เข้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

4. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายาม ทำให้บุคคลมีบากบั่น มุมานะ คิดวิธีนำความรู้ความและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ย่อท้อหรือลดความพยายามต่ออุปสรรคขัด และเมื่องานบรรลุเป้าหมายด้วยดี ก็สามารถคิดปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

การจูงใจมีผลอย่างสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคนงาน ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดีมีปริมาณสูงค่าเพียงไร การจูงใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก จากการศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์และแผนภาพการผลิต (Productivity diagram) ได้เป็นที่ยอมรับว่าผลผลิตขึ้นอยู่กับ

ปฏิบัติงานของลูกจ้างและเทคโนโลยี เป็นที่ยอมรับกันว่าการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับการจูงใจและความสามารถของลูกจ้างด้วย ดังภาพ ประกอบ 2 (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526, 310)



ภาพประกอบ 2 ความสามารถในการทำงานของบุคคลและแรงจูงใจกับผลผลิต

ที่มา: สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. 310.กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

ความสำคัญของแรงจูงใจ หมายถึง การที่ผลผลิตของงานออกมาได้ตามวัตถุประสงค์เสร็จทันเวลา คุณภาพของงานเป็นเลิศ ต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หากพนักงานยังไม่สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้ได้ องค์กรต้องใช้แรงจูงใจในการสร้างแรงกระตุ้น แรงผลักดันให้พนักงานเกิดศักยภาพขึ้นและทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงาน สูงย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนั้นยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างคนให้ดีขึ้นเพราะการทำงานเป็นหัวใจหลักสำคัญ ส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่าและจากความหมายของแรงจูงใจ สามารถกล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการของมนุษย์ ความต้องการจะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจหรือตอบสนองความต้องการ ตามเป้าหมายในลำดับต่อไป

ประเภทของแรงจูงใจ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549, 197) แรงจูงใจสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. แรงจูงใจทางสังคมหรือแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ แรงจูงใจประเภทนี้มีจุดเริ่มต้น ส่วนใหญ่มาจากประสบการณ์ทางสังคมในอดีตของแต่ละบุคคล และเป้าหมายของแรงจูงใจชนิดนี้ มีความสัมพันธ์กับการแสดงปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา ตัวอย่างของแรงจูงใจทางสังคม มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ได้แก่

1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ เป็นแรงจูงใจที่บุคคลปฏิบัติให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการความเอาใจใส่และความรักจากบุคคล

1.2 แรงจูงใจต่อการยอมรับนับถือตนเอง เป็นแรงจูงใจที่บุคคลปรารถนาต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักของบุคคลโดยทั่วไปต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งจะนำมาสู่การยอมรับนับถือตนเอง

1.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีและประสบผลสำเร็จ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้ได้รับการส่งเสริมมาตั้งแต่ในวัยเด็ก

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยาทำให้สุขภาพจิตดีและสดชื่น มีความสำคัญน้อยกว่าแรงจูงใจทางสรีระวิทยา เพราะสำคัญต่อการดำเนินชีวิตน้อยกว่า แรงจูงใจประเภทนี้ประกอบด้วย

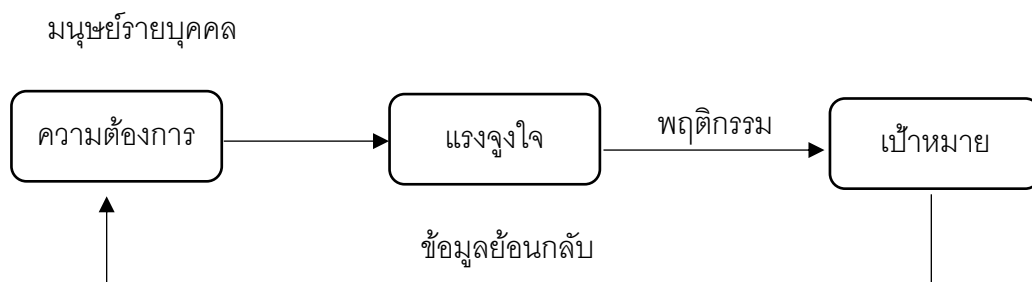
2.1 ความต้องการความรักความเอาใจใส่จากผู้อื่น ความต้องการแรงจูงใจ เป้าหมาย

2.2 ความต้องการตอบสนองและอยากรู้ อยากเห็นต่อสิ่งแวดล้อม

3. แรงจูงใจทางสรีระวิทยา เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายทั้งหมด เพื่อให้บุคคลดำรงชีวิตอยู่ได้ เป็นความต้องการที่จำเป็นตามธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ การพักผ่อน และปราศจากโรค เป็นต้น จากการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของบุคคล สามารถวัดระดับความต้องการทางสรีระได้

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพราะมนุษย์มีความต้องการ ซึ่งทำให้เกิดความสมดุลทางร่างกายและจิตใจของมนุษย์ ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย ที่สามารถสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองแรงขับหรือแรงจูงใจก็จะต่ำลงพลังทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549, 197) ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

ที่มา: พงศ์ หรดาล (2541, 66)

การขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งในตัวของบุคคลทำให้เกิดความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเป็นการขาดสมดุลทางสภาพแวดล้อมภายนอกและร่างกาย มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน ความต้องการของมนุษย์อาจจัดแบ่งได้โดยวิธีต่าง ๆ (กันตยา เพิ่มผล, 2551: 112) แต่ที่นิยมกันมี 2 อย่าง คือ

ความต้องการขั้นต้นด้านร่างกายที่ต้องการอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ การนอน อากาศ ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่มาจาก และดำรงเผ่าพันธุ์ นอกจากนี้ ค่านิยมทางสังคมกำหนดความต้องการ เช่น การกินอาหาร วันละ 2 มื้อ

ความต้องการลำดับรองลงมาซึ่งค่อนข้างเป็นนามธรรม ทั้งนี้เป็นเพราะเป็นความต้องการทางด้านจิตวิญญาณและจิตใจ ที่พัฒนาความต้องการทางด้านจิตใจเกิดขึ้นในระดับหนึ่ง เช่น ความต้องการการแข่งขัน ความต้องการมียศมีตำแหน่ง ต้องการรับผิดชอบ ต้องการเป็นเจ้าของ เป็นต้น และความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ ของคนอื่น แต่การที่บุคคลหนึ่งแสดงกริยาก้าวร้าว และแสดงความสำคัญกับตนเอง ขณะที่อีกคนหนึ่งแสดงความสุภาพและยอมรับความสำคัญของคนอื่น

1. ความต้องการทั่วไปของมนุษย์เป็นที่ยอมรับว่าเป็นพฤติกรรมดังกล่าวที่ติดตัวมาของมนุษย์นั้นต้องมีสาเหตุหรือปัจจัยจากการทำงาน เช่นเดียวกันกับที่มนุษย์ก็ต้องมีสาเหตุหรือเหตุผลบางคนทำงานเพื่อสนองความต้องการ บางคนทำงานเพื่อที่จะสนองความปรารถนาบางอย่าง คนจำนวนมากทำงานเพราะมีความจำเป็นต้องทำ แต่ก็มีมนุษย์อีกจำนวนหนึ่งที่ทำงานเพียงเพื่อปรารถนาจะทำความต้องการของตน และความปรารถนาจึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการทำงาน

2. ความต้องการของบุคคลในองค์การ มีมากมายหลายระดับตามลักษณะโครงสร้างขององค์การ คือ องค์การ นายจ้าง ผู้บังคับบัญชา พนักงาน โดยคนแต่ละระดับนั้นอาจมีความต้องการที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป

3. แรงจูงใจ หรือแรงขับเคลื่อนแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นในตัวบุคคลไปยังเป้าหมาย พฤติกรรมที่กระตุ้น เรียกว่า “พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ” ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ จะต้องมีการริยาอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลังและมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

4. เป้าหมาย การตั้งเป้าประสงค์ หรือเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและการทำงาน ช่วยให้มีความเห็นแนวทางในการดำเนินชีวิต และการทำงานอย่างมุ่งมั่นตั้งใจ ไม่ออกนอกกลุ่มนอกทาง ซึ่งทำให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าประสงค์ในการทำงานในที่สุด การทำงานที่ปราศจากเป้าหมายและแผนงานเปรียบประดุจเรือที่ขาดหางเสือ แม้ว่าพยายามอย่างไรก็ตามไม่อาจจะบรรลุผลสำเร็จ พวกที่ประสบความสำเร็จนั้นมีความเฉลียวฉลาดพอที่จะตั้งเป้าหมายที่สำคัญในชีวิตและเป็นเครื่องนำไปสู่ความสำเร็จ

เป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินชีวิตและการทำงาน (สมใจ ลักษณะ, 2546: 150) คือ การบรรลุผลความสำเร็จของการใช้ชีวิตรวมถึงการทำงานที่เป็นความปรารถนาของบุคคลในองค์การและการทำงาน คือ

1. ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป้าประสงค์จะทำให้บุคคลมีความอดทนรอได้ และช่วยกระตุ้นจนเกิดเป็นแรงผลักดันให้สามารถทำกิจกรรมอยู่จนกระทั่งบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ช่วยเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเป็นวิถีทางที่จะนำไปสู่เป้าประสงค์ ยิ่งเป้าประสงค์มีความท้าทายหรือความต้องการมากเพียงใด บุคคลจะต้องมีความเพียรพยายามมากเท่านั้น

3. ช่วยกำหนดแนวทางเป้าประสงค์ของการดำเนินชีวิตและการทำงาน จะชักนำให้บุคคลเข้าสู่วิถีชีวิตที่ถูกต้อง เพื่อมุ่งไปสู่จุดหมายปลายทาง

4. ช่วยเพิ่มความหมายและคุณค่าของการดำเนินชีวิตและการทำงาน ทำให้บุคคลรู้ตัวตลอดเวลาและตระหนักถึงความต้องการของตนเองอยู่ตลอดเวลาว่าเหตุผลที่ต้องปฏิบัติงาน หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ก็เพื่อให้มีความสำเร็จในผลที่ปรารถนา

5. ช่วยให้รางวัลตอบแทนเป็นความภาคภูมิใจ เมื่อบุคคลตั้งเป้าประสงค์ไว้ เหมาะสมและดำเนินการจนบรรลุผลตามเป้าประสงค์แล้ว ความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จของการ

บรรลุลผลจะเป็นความรู้สึกประทับใจและภูมิใจ มีปิติยินดีเป็นสุขเมื่อบรรลุเป้าประสงค์ และนำไปสู่ความมุ่งมั่นไปสู่เป้าประสงค์อื่น ๆ ต่อไป

6. ช่วยพัฒนาคุณค่าและคุณภาพการดำเนินชีวิต รวมถึงประสิทธิภาพการทำงาน การมีเป้าหมายของชีวิตและการทำงานจะเป็นสิ่งสำคัญและสามารถยกระดับความทะเยอทะยานของบุคคลไปสู่ระดับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสูงขึ้น ถ้าเป็นเป้าประสงค์ขององค์การก็จะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์การให้ดีขึ้น

ข้อดี 10 ประการในการตั้งเป้าหมาย (รังสิมันต์ กิ่งแก้ว, 2551 อ้างในกันตยา เพิ่มผล, 2551: 36)

1. การตั้งเป้าหมายจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารผลงาน
ผู้ใต้บังคับบัญชา
2. สร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานได้ หากผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การกำหนดผลตอบแทนสำหรับผลงานดีเด่นประเภทต่าง ๆ
3. ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาสามารถกำหนดแผนปฏิบัติงานของตนเองได้ โดยมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันที่ชัดเจน
4. เกิดจากเป้าหมายของผู้บังคับช้กำหนดไว้ ทำให้เกิดผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ รวมถึงผู้บริหารสามารถตรวจสอบผลงานได้อย่างชัดเจน ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การตั้งเป้าหมายเป็นการสร้างสรรผลงานที่ดีกว่าการทำงานแบบไร้จุดหมายและจะนำความสำเร็จมาให้ได้อย่างง่ายดาย
6. ผลสำเร็จของงานที่ตั้งเป้าหมายไว้ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและสามารถพัฒนางานยิ่งขึ้นไปอีก
7. เป้าหมายในการทำงานจะช่วยเพิ่มความศรัทธาและเกิดเป็นแรงผลักดันในการทำงานของบุคลากรในองค์การ
8. เป้าหมายในการทำงานจะเป็นตัวกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน สนับสนุน และการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ
9. สามารถกำหนดนโยบายขององค์การและนำไปปฏิบัติใช้เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายรวมที่ตั้งเอาไว้
10. สามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญของเป้าหมายในการทำงานได้ หากมีมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2546, 132-133) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ดังนี้

1. แรงขับทางสังคมมีความสำคัญกว่าแรงขับทางร่างกาย เด็กที่ขาดความรัก ความอบอุ่นจากครอบครัว เด็กที่เจอกับความผิดหวังจะมีปัญหาที่รุนแรงกว่าเด็กที่ขาดอาหาร แรงขับเคลื่อนไหวของสังคมขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ในวัฒนธรรมแต่ละที่ ไม่สามารถแบ่งออกให้ชัดเจนว่าเป็น ประเภทใดบ้าง นอกจากนี้ยังเกิดปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 แรงขับที่แตกต่างกันทำให้เกิดพฤติกรรมอย่างเดียวกันได้ เช่น เด็กคนหนึ่งชอบเล่นดนตรี เพราะต้องการเอาใจครอบครัว อีกคนไม่ชอบอยู่ในกรอบของครอบครัว

1.2 แรงขับอาจเปลี่ยนพฤติกรรมได้ เช่น ชายที่มีความต้องการทางเพศรุนแรง เรียกร้องความสนใจจากเพศตรงข้าม ด้วยพฤติกรรมที่ขยันขันแข็งตั้งใจทำงาน หรือเป็น นักกีฬา

1.3 พฤติกรรมเกิดจากแรงขับหลายอย่างรวมกัน เช่น ผู้เชี่ยวชาญทำงานอย่างขะมักเขม้นเนื่องจากมีแรงขับหลากหลายเข้าด้วยกัน ต้องการทราบความจริงเพื่อช่วย สร้างสรรค์ ความเจริญ ความการอยากรู้ อยากเห็น ความต้องการเกียรติยศ การยอมรับนับถือ ยกย่องและความต้องการรายได้เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิต

1.4 แรงขับอาจทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกได้ เช่น การที่บุคคลหนึ่งไม่ชอบหน้าศัตรูทำให้มีพฤติกรรมที่ไม่หวังดีต่อกัน แต่บางคนอาจไม่สนใจไม่คบค้าสมาคม

1.5 สังคมต่างกันทำให้เกิดการเรียนรู้ต่างกัน พฤติกรรมของสมาชิกในสังคมหนึ่งจึงต่างกับอีกสังคมหนึ่ง แม้แต่ในสังคมเดียวกันก็มีความต่างระหว่างบุคคล

2. เกิดความต้องการของร่างกาย เป็นความต้องการอันเกิดจากสภาวะภายในร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงสารบางอย่างที่ร่างกายสร้างขึ้น กลายเป็นสภาพเกินหรือขาดเกิดขึ้น สภาพเช่นนี้เรียกว่า การขาดสมดุล

ประโยชน์ของแรงจูงใจ (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, 364-365)

1. การควบคุมงาน หรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การ ดำเนินไปด้วยความราบรื่นการปฏิบัติงานฝ่าฝืนระเบียบจะมีน้อย

2. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานใหม่แก่แต่ละบุคคลในองค์การและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังรวมร่วมกันของกลุ่ม

3. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร และเข้าใจเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง
4. สร้างกำลังขวัญและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงาน และพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร
5. เกื้อหนุนให้บุคคลภายในองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานขององค์กร เป็นการพัฒนาให้แก่พนักงานและองค์กรเกิดความก้าวหน้า
6. สามารถควบคุมงานให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีศีลธรรมทั้งดงาม ลดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
7. การจงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
8. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
9. จะเกิดความสนใจ พอใจในงาน และมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาของตน มีสัมพันธภาพที่ดี ผลที่ตามมาคือ คนงานที่คิดจะลาออกจากงาน จึงไม่ค่อยมีการขัดคำสั่ง ได้แย่งการหลีกเลี่ยงงานจะไม่ใคร่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง
10. คนงานจะมีความภูมิใจในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ และเกิดมีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นด้วย เมื่อมีความพอใจแล้ว งานที่ทำก็จะได้ผลมาก โดยไม่ต้องมีการตรวจตราควบคุมประจำและผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา
11. มีความสุขในการสร้างสรรค์ คนงานมุ่งทำงานของตนอย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มและสนใจปัญหาต่าง ๆ ของงานทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม มีการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานด้วย
12. เกิดการร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มขึ้นในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรารถนามากที่สุดขององค์กร คนงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเกิดการร่วมมือประสานงาน กับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้การทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
13. ช่วยเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
14. ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงานลงอีกจำนวนมาก เนื่องจากมีประสิทธิภาพของคนงานเดิมมากแล้ว
15. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี

16. การร้องทุกข์มีน้อย จะไม่มีการนิทาผู้บังคับบัญชา ถ้าคนงานเกิดปัญหาข้อใจ
ขึ้นมาก็จะไปปรึกษาผู้บังคับบัญชาของตนโดยตรงทันที

ขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ

สำหรับขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจจะประกอบด้วยขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน 4 ขั้นตอน
ด้วยกัน คือ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537, 189-191)

1. ขั้นตอนความต้องการ

ความต้องการเป็นสภาวะสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลสูญเสียสิ่งที่จะทำให้ไม่
สามารถดำเนินหน้าที่ได้เหมือนเดิม ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตหรือมีผลต่อทุกข์สุขของ
จิตใจ

2. ขั้นแรงขับ

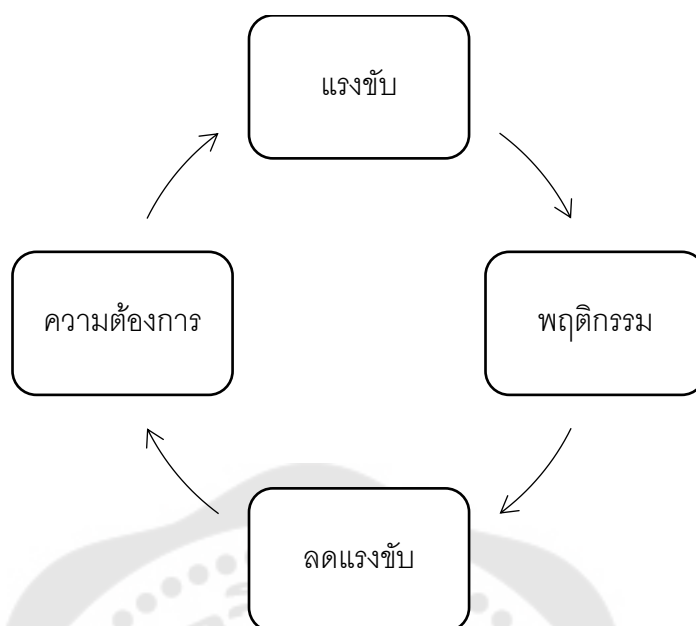
กระตุ้นให้เกิดแรงขับให้เกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนิ่งเฉยไม่ได้ อาจจะมี
ภาวะที่บุคคลเกิดความกระสับกระส่ายอยู่ไม่สุข ๆ ไม่ได้เรียกว่า “เกิดแรงขับ”

3. ขั้นพฤติกรรม

เมื่อเกิดความกระสับกระส่ายขึ้น ควรผลักดันให้บุคคลได้แสดงออกมา แรง
ขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงแค่ไหนแตกต่างกันออกไป

4. ขั้นลดแรงขับ

เป็นขั้นสิ้นสุด กล่าวคือแรงขับจะต่ำลงภายหลังพฤติกรรมที่สนองความ
ต้องการแล้ว



ภาพประกอบ 3 วัฏจักรขั้นตอนแห่งการเกิดแรงจูงใจ

ที่มา: พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). จิตวิทยาทั่วไป. 191. กรุงเทพฯ: เนติกุล

ประเภทของแรงจูงใจ

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความต้องการจะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือสิ่งล่อใจ ซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท คือ (กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2534: 356-363)

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial incentive) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่

1.1 อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ต้องถือหลักความเป็นธรรมและยุติธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะยอมไม่สามารถจะทำงานได้เต็มที่หากมีความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาการเงิน

1.2 การจ่ายโบนัส โดยทั่วไปมักจ่ายในรูปของเงินเป็นงวดๆ โดยที่งวดหนึ่งอาจแบ่งเป็นระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงานโดยทางอ้อม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีฐานะทางการเงินสมควรแก่ฐานะานุกรมเป็นการจูงใจให้ทำงานโดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับค่าครองชีพของตน ซึ่งจะทำให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 การแบ่งปันผลกำไร หมายถึง วิธีการที่หน่วยงาน นายจ้างจะจ่ายหรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานมากกว่าปกติ โดยขึ้นอยู่กับกำไรสุทธิที่ธุรกิจนั้นได้รับมา (ไม่ใช่ให้ค่าจ้างเพิ่ม แต่เป็นการให้ในกรณีพิเศษ) เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม และเป็นการตอบแทนที่ได้ร่วมปฏิบัติงานด้วยกันมา

1.4 การให้บำเหน็จ อาจพิจารณาจากการทำงานมานาน และไม่มีความคิดให้ปรากฏจนเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อออกจากงานแล้วก็จะมอบบำเหน็จรางวัลให้กับบุคคลนั้น เพื่อสนองความดีเขาได้กระทำลงไป ซึ่งเป็นวิธีกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานหรือบรรดาพนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างดี มีประสิทธิภาพ และมีความพยายามในการปฏิบัติงานโดยวิธีนี้ ได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนอัตราเงินเดือน เป็นต้น

1.5 การให้บำนาญ จะให้เป็นเงินรายเดือนอาจจะน้อยกว่าหรือเท่ากับเงินเดือนที่ได้รับในระยะที่ปฏิบัติงานตามปกติก็ได้ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความมั่นคงต่อพนักงาน โดยพนักงานจะไม่ต้องเป็นห่วงว่าใครจะเลี้ยงดูตนเมื่ออายุมาก เป็นเหตุผลประการหนึ่งที่ทำให้คนนิยมเข้ารับราชการ

1.6 การให้ประโยชน์เกื้อกูล เป็นการจูงใจที่มีต่อขวัญ สุขภาพอนามัยของพนักงานช่วยให้ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานภายในองค์การดีขึ้น ได้แก่ กองทุนสงเคราะห์ การประกันภัยการทำงาน บริการทางด้านสุขภาพ บริการทางด้านสหนาการ เป็นต้น

1.7 การจัดการกองทุนสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือพนักงานให้กรณีเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน โดยพนักงานจะชี้เหตุผลต่าง ๆ แล้วทางกองทุนสงเคราะห์ขององค์การจะพิจารณาให้กู้ยืมเป็นรายๆ ไป ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานให้กับองค์การดีขึ้น เพราะพนักงานคิดว่าทางองค์การไม่ทอดทิ้งพวกตน ยังพร้อมที่จะให้ความเกื้อกูลแก่ตนอยู่เสมอ เมื่อเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Non-financial incentive)

2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติได้ผลดีเด่นควรได้รับการยกย่องชมเชย เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจ รักงาน ทำคุณงามความดีตลอดไป

2.2 การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมาก ถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งนี้ถูกทำลาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีทำให้ผลงานหรือผลผลิตต่ำลง

2.3 การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด ช่วยกระตุ้นให้คนงานตั้งใจ และเต็มใจทำงาน เช่น จัดให้มีโอกาสเข้ามาร่วมในการประชุม ให้แสดงความคิดเห็นในนโยบาย ขององค์การเป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยลดความรู้สึกต่อต้านในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากตัวเองมีส่วน ได้ส่วนเสียต่อองค์การอยู่ด้วยนั่นเอง

2.4 โอกาสก้าวหน้า ความเจริญก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกคน ในการปฏิบัติงาน ในทุกระดับชั้นในทุกระดับการ ผู้บริหารจึงควรให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานตาม สมควรของแต่ละบุคคล ตลอดจนถึงให้โอกาสได้รับความรู้ความสามารถในการทำงานจากการ อบรม เป็นต้น

2.5 ความยุติธรรม หัวหน้างานจะใช้เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่าง เสมอต้น เสมอปลาย เพราะทำให้มีความรู้สึกว่ามีความเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ David McClelland อธิบายการไว้ว่าจูงใจของบุคคลที่กระทำ การเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จไม่ได้ต้องการรางวัลตอบแทนจากสิ่งที่ตนได้ทำลงไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่มีแรงจูงใจจำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรือง (อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539: 369) ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่การทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ ดีที่สุดและทำให้เสร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะมีแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่น สำเร็จต่อไป

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดย ใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคลเพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ (“แบบทดสอบ”) โดย แบบทดสอบดังกล่าว เป็นการสร้างสรรค์รูปแบบการนำเสนอภาพต่าง ๆ ทำให้บุคคลเขียนเรื่องราว เกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มี ความต้องการ 3 ข้อ ที่ได้รับจากแบบทดสอบ ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าถึง พฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ เป็นความต้องการมีซึ่งอำนาจเพื่อให้มีอิทธิพลเหนือ ผู้อื่น ผู้ที่มีความต้องการอำนาจสูงมาก จะหาทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นมากเท่านั้น และจะ มีความกังวลในเรื่องของอำนาจมากกว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

2. ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับ บุคคลอื่น ทั้งทางด้านความรัก ความเป็นมิตรภาพจากบุคคลรอบข้าง เพื่อสร้างและรักษา

สัมพันธ์ภาพอันดีกับบุคคลอื่น การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม โดยบุคคลที่มีต้องการความผูกพันสูง จะชอบสถานการณ์ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

3. ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่ และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ เป็นแรงขับเพื่อให้ทำงานนั้นประสบความสำเร็จที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ หรือแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ได้ดีกว่าและมีประสิทธิภาพที่สูงกว่า และมีบรรลุลผลตามความมุ่งหมายจากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ จะมีลักษณะชอบแข่งขัน ชอบทำงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และมีความมั่นใจจากต้องเจอกับความล้มเหลว

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้ว McClelland พบว่าหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ คือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

ความต้องการมีอำนาจแสดงพฤติกรรมออกในรูปแบบของความปรารถนาที่จะให้มีการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ต่าง ๆ คนที่มีแรงจูงใจหรือถูกจูงใจอย่างสูงจากความต้องการอำนาจส่วนมากมักจะเป็นคนที่พูดเก่ง มีความสามารถในการโต้แย้ง แสดงอำนาจในสัมพันธ์กับคนอื่น ทั้งทางด้านความรัก ความเป็นพวกพ้อง ซึ่งมีในมนุษย์ทุกคน แล้วแต่มีน้อยเพียงใด

McClelland เรียกแรงขับแบบนี้ว่าความต้องการความสำเร็จ ผลวิจัยของ McClelland พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงทั้งหลายแตกต่างกับบุคคลอื่นโดยทั่วไปที่ว่า พวกนี้จะมีสภาพปรารถนาที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ จะเป็นพวกที่แสวงหาโอกาสเพื่อจะได้มีโอกาสในการรับผิดชอบแก้ไขปัญหามีอยู่ แสวงหาข้อมูลป้อนกลับการดำเนินงานให้ไวที่สุด จะแสวงหางานที่เขาสามารถสร้างโอกาส มีความต้องการที่จะแข่งขันและมองหาสิ่งที่ท้าทาย และจะหลีกเลี่ยงงานหรือสิ่งที่เขาเรียนรู้หรือเรียนรู้ว่าเป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย และมักจะเป็นผู้ที่พัฒนาแผนงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยขออ้างอิงทฤษฎีของแมคเคนแลนด์ (David McClelland) โดยต้องการที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการอำนาจ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประกอบด้วยปัจจัยหลากหลายประการ โดยเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการนำมาซึ่งความสำเร็จความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2548: 29) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ทศนคติที่ดีหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการ ทำให้สามารถปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มความสามารถและเต็มใจ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์ (2547: 24) สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญของนักการตลาดทำให้งานสำเร็จ ชยัน มีความรับผิดชอบ ทำให้ตั้งใจทำงาน มีความร่วมมือ เสียสละ และสามารถคิดต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน การเป็นยอมรับนับถือจากผู้อื่น การปฏิบัติงานของผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน เงินเดือน ผลตอบแทน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน

จากความหมายของความพึงพอใจที่นักวิจัยแต่ละท่านได้กล่าวไว้ นั้นทำให้สรุปรวมได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของหน่วยงาน การทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน และขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น จากการศึกษาของมาโย อีเทล (Mayo et al) (เกติณี ธิปประสาน, 2539: 61) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของคณงานโรงงาน Hawthorne Industry ของบริษัท Western Electric Company โดย Mayo ได้ทดลองดัดแปลงความเข้มของแสงสว่างในบริเวณที่ทำงาน การกำหนดมาตรฐานของการจ่ายค่าจ้าง การกำหนดช่วงเวลาพักผ่อน และสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของโรงงานเพื่อทดสอบว่าผลการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว จะมีผลต่อการผลิตอย่างไร ผลปรากฏว่า ผลผลิตของคณงานที่ทำการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่า

สภาพแวดล้อมของการทำงานจะเร็วกว่าเดิมก็ตาม Mayo สรุปว่าผลผลิตของคนงานจะสูงขึ้น เมื่อมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อตัวคนงาน การเอาใจใส่ดังกล่าว จะทำให้คนงานรู้สึกว่ามีสถานภาพพิเศษในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทักษะจิตของคนงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีของคนงาน คนงานจะพึงพอใจหากรู้สึกว่า ตนถูกหลอกหรือถูกปฏิบัติเหมือนเป็นเครื่องจักร จะเห็นได้ว่าขวัญกำลังใจและความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่สำคัญมากในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของบาร์นาร์ด (Barnard. 1968: 145) ที่ว่าสิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของฮาร์ลด์ Thomas Willard Harrell (1972: 260 - 274 อ้างอิงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 145-152) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวกับระดับของความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีอดทนสูงกว่าที่จะทำงานที่ใช้งานฝีมือและงานต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.2 ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานมานานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงาน

1.3 อายุแม้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่เด่นชัด แต่อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนานแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงาน

1.4 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานที่ต้องการทักษะหลายแบบอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จการปฏิบัติงาน

1.5 เซวณปัญญา ปัญหาเรื่องเซวณปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ซึ่งพบว่า ผู้มีเซวณปัญญาส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานที่จำเป็นจะเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน

1.6 เวลาในการทำงาน เวลาที่จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ เช่น งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ทำในเวลาที่ไม่ปกติคนอื่นได้หยุดพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.7 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร เช่น คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะพอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.8 การศึกษา การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากการวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่

1.9 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.10 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน เนื่องจากการได้งานที่ตนเองถนัดและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความสนใจในงานน้อย ซึ่งในชีวิตไม่ได้มีงาน

1.11 ระดับเงินเดือน จากการวิจัยหลายชิ้นพบว่า เงินเดือนมีส่วนสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากส่งผลต่อการดำรงชีพตามสภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องการดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีพ ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในการทำงานที่ทำ มักจะพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ จะต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.2 ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้ และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จการรับหน้าที่ความ

รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.3 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.4 ฐานะทางวิชาการจากการศึกษาวิจัยพบว่า ตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง ได้แก่ การเป็นผู้จัดการ การเป็นเจ้าของกิจการ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับฐานะทางอาชีพ ทั้งนี้เพราะฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพที่เปลี่ยนไป

2.5 สภาพภูมิศาสตร์ในแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.6 โครงสร้างการทำงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เมื่อโครงสร้างของงานชัดเจนทำให้สะดวกสบายแก่ผู้ปฏิบัติงาน ป้องกันไม่ให้เกิดความคาดเคลื่อนของการ

2.7 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจ ปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับ

ของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.2 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงาน เห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.3 ความมั่นคงในงาน จากการค้นคว้าหาข้อมูล จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในสังคมปัจจุบันให้สนใจในงานลดลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในรูปแบบของการบริหารงาน เช่น บริษัทในญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับความมั่นคงของงาน ทำให้มีการจ้างงานอยู่เป็นประจำ จากผลสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ร้อยละประมาณ 80 ต้องการงานที่มั่นคงพนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว สวัสดิการอย่างหนึ่งของงานคือความมั่นคง โดยเฉพาะในช่วงอายุที่สิ้นสุดการทำงานและความต้องการในการทำงาน การให้ความสนใจในงานที่มีความสามารถและมีความชำนาญ ไม่ทำงานที่หนักจนเกินไป งานที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.4 อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ คือ อำนาจที่องค์การให้มาพร้อมกับตำแหน่งเพื่อให้บุคคลนั้นสามารถควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.5 โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความจำเป็นในหลายอาชีพ โดยบุคคลที่ใช้ความชำนาญและความถนัดในงานฝีมือมีความสำคัญน้อยกว่าบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จากผลการสำรวจพบว่า คนอายุน้อยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานมากกว่าคนสูงอายุ เนื่องจากคนสูงอายุได้รับความก้าวหน้ามาก่อนแล้ว

3.6 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้มีความสุขในสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.7 สภาพการทำงาน มีพนักงานบางส่วนให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน โดยมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมากมายในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานเกิดจากสภาพในที่ทำงานด้วย

3.8 การนิเทศงาน คือการเสนอแนะในการทำงานจากองค์การ ทำให้ความรู้สึกต่อผู้นิเทศจะบอกถึงความรู้สึกที่มีต่อองค์การด้วย ผลการศึกษากรณีฮอร์ธอร์น พบว่าขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่มีกับผู้นิเทศงาน ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้นิเทศงานกับพนักงานจะทำให้ในการทำงานเกิดบรรยากาศที่ดี

3.9 ความรับผิดชอบงาน ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เงินเดือน อายุประสบการณ์ พนักงานที่มีความรับผิดชอบในงานสูง ขวัญดีจะมี

3.10 ความเชื่อมั่นและความตั้งใจที่มีต่อองค์การในตัวผู้บริหาร เป็นผลให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานพนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร

3.11 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

3.12 ข่าวสารในการสื่อสารจากองค์การกับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนควรปรับปรุงการทำงานอย่างไร งานของตนจะก้าวหน้าการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานมักจะได้อาสาขององค์การน้อยกว่าที่ต้องการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานโดยผู้วิจัยขออ้างอิงทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gillmer.1971: 260-264) โดยต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน อันมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการจัดการ และปัจจัยด้านงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, 12) ได้อธิบายถึงความหมายของประภาพไว้ว่าหมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่หมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือที่ทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

เอลมอร์ และโกรสเวนเนอร์ (อดาพร สันติธนานนท์. 2533: 25; อ้างอิงจาก Elmore; & Grosvenor. 1953: 433) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพงานในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึงคุณภาพ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ปกรณ ปรียากร (เพชรรัตน์ เจริญลาภ. 2543: 5; อ้างอิงจาก ปกรณ ปรียากร. ม.ป.ป. กล่าวว่ประสิทธิภาพหรือการทำงานที่ได้ผลตามปริมาณและคุณภาพที่ต้องการโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ดีและการใช้เวลาที่เหมาะสม เป็นมิติด้านผลการดำเนินงานขององค์การที่เกี่ยวกับการแสดงถึงสมรรถนะของผู้บริหาร ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยวัดผลจากกระบวนการทำงานตามขั้น ตอน เวลา ค่าใช้จ่าย และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่วางไว้ ทั้งนี้เพื่อให้ผลงานขององค์การมีปริมาณและคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ

สมพงษ์ เกษมสิน (วิศรุต มีแก้ว.2542: 10; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน.2525) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน

ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

แบคเกอร์ แอนด์ นูฮันซู (วิศรุต มีแก้ว. 2542: 11; อ้างอิงจาก Becker; & D. Neuhauser. 1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมภายในองค์การมีความซับซ้อนต่ำ หรือ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่นอน จะนำไปสู่ที่มีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง
2. การกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติให้มีความละเอียดและชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจากการทำงานที่มองเห็นได้ชัดเจนมากขึ้นด้วย

3. การมีสัมพันธภาพเชิงบวกจากการทำงานที่ให้ประสิทธิภาพ

4. การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพควบคู่กันมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง เคนซี แอนด์ คาร์นีย์ (วิศรุต มีแก้ว. 2542: 11; อ้างอิงจาก Katz ; & Kahn. 1978) ได้ศึกษาองค์การในระบบเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความหมายว่า การบรรลุเป้าหมายคือประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน

Harrington Emerson ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harrington Emerson: ประสิทธิภาพขององค์การ ว่า Harrington Emerson (ปี ค.ศ.1853-1931) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มี ประสิทธิภาพ (Efficiency Engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเสียเปล่า โดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (Organization's Structure and its goals) หลักประสิทธิภาพ 12 ประการ

ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งลดความสับสนเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ มีหลักการดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง

2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาและคำแนะนำให้มากกว่าเท่าที่จะทำได้

3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. วินัย (Discipline) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม

5. ความยุติธรรม (Fair deal) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรมและความเหมาะสม

6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Immediate, Accurate and Permanent records) ข้อมูลที่แท้จริง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ

7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลันมีประสิทธิภาพ และมีการลงระเบียบ (Record) เป็นหลักฐาน

8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

9 สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ต้องรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดี

10. การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized operation) ผลงานได้มาตรฐาน

11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice) ระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

โรเบิร์ต อี. เคลลี (Robert E. Kelly) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพตนเองว่าผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นระดับแนวหน้านั้น เกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝน ทำให้พวกเขามีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น เคลลีได้แนะนำกลยุทธ์ 9 ประการที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ได้แก่

1. การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative) โดยการริเริ่มในสิ่งที่นอกเหนือจากงานประจำที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับเป้าหมายหลักของบริษัท โดยต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติและยังคงมีความเสี่ยงอยู่บ้าง

2. เครือข่าย (Networking) คือ การใช้เครือข่ายในการเพิ่มผลผลิต เพื่อช่วยในงานประจำที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉลี่ยแล้วผู้ปฏิบัติงานจะต้องคอยจนกว่าจะได้รับข้อมูลที่แน่นอนแล้วจึงสั่งให้ ดำเนินการ ซึ่งการปฏิบัติงานแบบนี้จะไม่ประสบผลเลยถ้าไม่มีระบบเครือข่าย

3. การจัดการตนเอง (Self-management) ต้องคาดการณ์ล่วงหน้าและเป็นผู้ลงมือปฏิบัติการทันทีมากกว่าที่จะรอให้เหตุการณ์เกิดขึ้น เนื่องจากต้องการมองภาพรวมเพื่อวางแผนการชีวิตในการทำงาน ดังนั้น พวกเขาต้องรู้จักตนเองเป็นอย่างดี และต้องรู้ว่าจะทำงานให้ดีที่สุดในได้อย่างไร

4. ทักษะ (Perspective) โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเชื่อในทักษะและมุมมองของตนเอง แต่ผู้ที่เป็นมืออาชีพจะคำนึงถึงแนวคิดของผู้อื่นด้วย เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และคู่แข่งซึ่งจะช่วยให้มีมุมมองที่หลากหลายในการหาทางแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

5. การเป็นผู้ตาม (Followership) ไม่เพียงแต่รู้จักการทำตัวให้เด่น แต่ยังรู้จักวิธีการช่วยเหลือคนอื่นด้วย คือ สามารถเป็นผู้นำได้ดีเท่ากับการเป็นผู้ตาม

6. การเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเข้าใจถึงความสนใจของผู้อื่น และการนำส่วนที่ดีที่สุดออกมา ในทางกลับกันทุกคนต้องการผู้นำที่มีความรู้ มีความมุ่งมั่นในการทำงานต่าง ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่น รวมทั้งให้ความสำคัญกับความต้องการของทีมงาน

7. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พวกดาวเด่นมักจะร่วมกับทีมงานที่สามารถสร้างความแตกต่างได้ และกลายมาเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำให้พวกเขาต้องมั่นใจว่าทีมงานนี้จะร่วมกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ

8. ความเข้าใจในองค์กร (Organization Savvy) โดยเปลี่ยนทุกคนมักคิดว่าการเมืองในที่ทำงานเป็นเรื่องสกปรก จึงหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวส่วนตัวในที่ทำงาน แต่จะเรียนรู้การจัดการเพื่อที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตน

9. การนำเสนอ (Show and Tell) การประชุมทั้งแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ควรต้องเรียนรู้ว่าเมื่อใดเป็นเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูลแบบใด และต้องมีความใส่ใจในการเลือกการใช้ภาษาสื่อสารให้ตรงกับผู้ที่รับข่าวสารก่อนที่จะเริ่มส่งข่าวสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สจิวต (Stewart, 1983: 11) ได้ให้แนวคิดของการทดสอบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีทิศทางของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงดังนี้

1. คุณภาพงาน วิเคราะห์ว่าผลงานที่ได้รับมอบหมายมีเหมาะสมกับการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานหรือไม่

2. ปริมาณงาน โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่พนักงานมีความสามารถที่จะทำเทียบกับค่าเฉลี่ยขององค์กรนั้น ๆ พนักงานทำงานเสร็จตรงตามกำหนดเวลาหรือไม่ มีความเสี่ยงจากการทำงานมากขึ้นหรือไม่

3. การขาด-ละจากงานในรูปแบบอื่น ๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อย ๆ การที่พนักงานทำให้เกิดความยุ่งยากในงาน การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาในการทำงาน

4. การขาดงาน วิเคราะห์ว่าพนักงานมีพฤติกรรมการขาดงานอย่างไร มีใบรับรองแพทย์หรือไม่

5. การขาดความซื่อสัตย์ มีการลักลอบขโมยสิ่งของหรือไม่ ใช้โทรศัพท์ทางไกลขององค์กร ในเรื่องส่วนตัว ขโมย-ฉวยโอกาสจากลูกค้า

6. การเพิ่มจำนวนของพนักงานในการทะเลาะกันภายในองค์กร เพื่อร่วมงาน หรือ ลูกค้าต้องผิใจทำงาน/ เข้าใช้บริการกับพนักงานคนดังกล่าวหรือไม่ มีข้อร้องเรียนต่อพฤติกรรมดังกล่าวหรือไม่

7. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้จัดการที่ยอมเชื่อใจในทีมงานของตนเอง จึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากรในทีม จะมอบหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเขาเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น

8. การไม่สมัครใจการทำงาน ณ จุดที่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้น โดยไม่ทำให้มากขึ้น การพยายามซ่อนเครื่องรูดบัตรเครดิตไม่ให้ลูกค้าเห็น การที่บุคลากรต้อนรับไม่ช่วยแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่เครื่องบินจะออก

9. การบิดเบือนข้อมูลเล็กน้อยเผยแพร่เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ดีหรือเป็นประโยชน์ แต่เพิกเฉยหรือทำโทษพนักงานที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

10. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง บุคลากรตั้งเป้าหมายง่ายเกินไป เพื่อให้ตัวเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอน

11. การทำตามอำเภอใจ เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้อื่นทำ ให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง

12. การตัดสินใจช้า บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจหรือไม่

แคมเบลล์ (Campbell. 1977: 36) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กร และกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ผลผลิต ปริมาณของผลิตภัณฑ์ ที่องค์กรดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับคือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์กร โดยผ่านข้อมูลที่มีการเก็บบันทึกเป็นเอกสารหรือมีระดับของการประเมิน

2. ประสิทธิภาพ อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

3. ประสิทธิภาพโดยรวม การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์กร โดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่ว ๆ จะทำการประเมินโดยมีการกำหนดจากความรู้ความสามารถของบุคคลภายในองค์กร

4. คุณภาพ เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยสูญเสียเวลา

5. กำไร ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์และบริการ หลังการหักต้นทุนและ
 พันธะต่าง ๆ ที่ต้องชำระ

6. การเติบโต เป็นการวัดสิ่งที่เป็นตัวแทนของการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่าง ๆ เช่น กำไร
 การผลิตของโรงงาน สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น โดยเปรียบเทียบค่าใน
 ปัจจุบันกับในอดีต

7. อุบัติเหตุ ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสีย

8. การลาออก วัดปริมาณบุคลากรที่ลาออกเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

9. การขาดงานเสมอ การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจจะวัดโดยการหาจาก
 เวลาทั้งหมด

10. การจูงใจ การจัดการเพื่อชักชวนให้บุคคลคล้อยตามการปฏิบัติงานของแต่ละ
 บุคคล เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางของเป้าหมายที่กำหนดไว้

11. ความพอใจในงาน วัดจากความพึงพอใจของแต่ละบุคคลต่อจำนวนของงานที่จะ
 ได้รับมอบหมาย

12. การอบรมพนักงาน รวมถึงมีการฝึกอบรมพัฒนาเป็นสิ่งที่สำคัญ

13. การบริหารจัดการการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้มีเหมาะสมสมบูรณ์ และละเอียด
 ถูกต้องในการวิเคราะห์และกระจายข้อมูลสำคัญขององค์การจนเกิดประสิทธิภาพและเกิด
 ประสิทธิภาพ

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531, 86) กล่าวว่า การบริหารงานจนเกิดประสิทธิภาพเป็นเครื่องชี้
 วัดความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์การ ผู้บริหารที่มีความชำนาญและมีความ
 เชี่ยวชาญ จะสามารถเลือกการบริการที่เหมาะสมสมบูรณ์กับองค์การ และนำไปใช้ให้เกิด
 ประโยชน์สูงสุด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548) กล่าวถึงการวัด
 ประสิทธิภาพดังนี้

1. การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) ของหน่วยงาน มี 2 ระดับ คือ

1.1 การวัดประสิทธิภาพระดับผลผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณา
 ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (Output-Based Costing) โดยดู
 สมรรถนะของผลผลิตจากตัวชี้วัดผลผลิตเชิงปริมาณ คุณภาพ และเวลา เมื่อเทียบกับต้นทุนต่อ
 หน่วยผลผลิตปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา และเปรียบเทียบกับสถานศึกษาอื่นที่มีบริบทพื้นที่ใกล้เคียง
 กัน เพื่อเป็นสัญญาณเตือนบอกเหตุความปกติหรือผิดปกติในการจัดทำเป้าหมายการดำเนินงานที่
 วางไว้ และที่ต้องการให้เกิดขึ้นใหม่ในปีต่อ ๆ ไป

1.2 การวัดประสิทธิภาพระดับกระบวนการผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการผลิตเทียบกับทรัพยากรนำเข้าโดยดูสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุน เมื่อเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยของกิจกรรม

ที.เอ. ไรอัน และพี.ซี. สมิทท์ (Ryan T.A.; & Smith P.C. 1954) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ทุ่มเทพยายามให้กับงานและผลลัพธ์เชิงบวก

ในการตรวจสอบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมย่อยหรือโครงการตามแผนปฏิบัติการ จะต้องไม่ทำให้ต้นทุนของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุนสูงหรือต่ำกว่าปกติ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาหรือต้นทุนของหน่วยงาน แต่ถ้าต้นทุนสูงกว่าจะต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การที่ต้องการเน้น โดยการเพิ่มกิจกรรมย่อยหรือโครงการลงไปมากกว่าเดิม ดังนั้น หน่วยงานจะต้องหาเหตุปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานของกิจกรรมย่อยหรืองาน โครงการในระดับหน่วยงาน ที่เป็นเหตุให้ไม่บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรองและกิจกรรมสนับสนุน เพื่อยกเลิกการปฏิบัติหรือปรับปรุงรายละเอียด วิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องดีขึ้นทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เชิงเวลา

- เชิงปริมาณ หมายถึง จำนวนกิจกรรมย่อยหรือโครงการสำหรับการผลิต
- เชิงคุณภาพ หมายถึง การได้รับประโยชน์ถึงตัวผู้เรียน
- เชิงเวลา หมายถึง ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามแผนปฏิบัติการปฏิบัติงานประจำปีที่กำหนดไว้

ปัจจัยดังกล่าวจะเป็นสัญญาณบอกถึงต้นทุนผลผลิตของหน่วยงานว่าจะสูงขึ้นหรือลดลงได้อย่างมีเหตุมีผล และเป็นสัญญาณเตือนว่าควรจะมีการปรับรายละเอียดกระบวนการผลิตหรือของหน่วยงานหรือไม่

ติน ปรัชญพฤทธิ (2542: 130) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ การสนับสนุนเกื้อหนุนให้มีแนวทางบริหารที่มีผลดีมากที่สุด โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ บุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

ซึ่งไม่แตกต่างจากกรณีของ ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, หน้า 325 อ้างถึงในกษกร เอ็นดูราชูว์, 2547, หน้า 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยตัดทอนบางประการลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน ผู้ผลิตหรือผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าเหมาะสมสมราคาและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละสถานการณ์เป็นไปตามที่กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร

3. เวลา การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของงาน รวมถึงตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนงาน

4. ค่าใช้จ่าย การลงทุนด้วยต้นทุนต่ำและได้ผลกำไรมากที่สุดในการดำเนินงานท จำนวนเงินที่ลงทุนต้องเหมาะสม สมเหตุสมผลกับงานและวิธีการดำเนินขององค์กร

กล่าวโดยสรุปว่า ประสิทธิภาพคือระดับความพึงพอใจและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีต่องานและงานนั้นมีคุณภาพ โดยใช้ความพยายามที่จะกระทำได้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเร็วและในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบไปด้วย ความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นไปตามความคาดหวังและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยขออ้างอิงทฤษฎีของดิน ปรักญพฤทธิ (2542:130) และปีเตอร์สัน และโพลแมน (Plowman; & Peterson. 1989: 325) โดยต้องการที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประวัติความเป็นมาของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) เป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ มุ่งเน้นความเชี่ยวชาญในการบริการ สนับสนุนความเป็นเลิศในธุรกิจหลักที่เลือกดำเนินการ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น สังคม และเศรษฐกิจของประเทศ ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยปัจจุบันธนาคารมีสาขาทั้งสิ้นรวม 66 แห่ง ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย ก่อตั้งจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เกียรตินาคิน จำกัด ตั้งในปี 2514 เป็นเวลากว่า 48 ปี ปัจจุบันมีพนักงานประมาณ 4,298 คน (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561) ธนาคารประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยแบ่งธุรกิจออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มงานลูกค้าบุคคล

ด้านเงินฝาก ให้บริการรูปแบบ One Stop Services ของผลิตภัณฑ์การออมและการลงทุนครบถ้วน เงินฝาก ทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล (ออมทรัพย์ ประจำ และ

กระแสรายวัน) กองทุนบริการประกันชีวิต (Bancassurance) เพื่อสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้ลูกค้า

ด้าน PRIORITY ให้บริการด้านการจัดการทางการเงิน และให้คำปรึกษาด้านเงินฝากและการลงทุนแก่กลุ่มลูกค้าบุคคลรายใหญ่ (High Net Worth Individual) โดยทีมที่ปรึกษาการเงินที่มีความเชี่ยวชาญ

ด้านสินเชื่อรายย่อย ด้วยผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สะดวก และอนุมัติรวดเร็ว ได้แก่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อรถกู้เงินด่วน สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ประกันคุ้มครองสินเชื่อ ประกันภัยรถยนต์ และศูนย์ประมวลรถยนต์บางนา และศูนย์ประมวลรถยนต์อุดรธานี

กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ

ด้านสินเชื่อธุรกิจ ให้บริการสินเชื่อธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ประกอบด้วยสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์, สินเชื่อธุรกิจ อพาร์ทเมนต์และโรงแรม, สินเชื่อธุรกิจขนส่ง, สินเชื่อพานิชยกรรมและอุตสาหกรรม, สินเชื่อเพื่อเครื่องจักรและวัสดุก่อสร้าง พร้อมบริการโดยทีมที่ปรึกษามืออาชีพเฉพาะด้านในธุรกิจนั้น ๆ

ด้านสินเชื่อบริษัท ให้บริการสินเชื่อกับลูกค้าบริษัทจดทะเบียน บริษัทขนาดใหญ่ และสินเชื่อเกี่ยวกับการทำรายการของธุรกิจตลาดทุน

กลุ่มงานธุรกิจเฉพาะ

ด้านทรัพย์สินรอขาย ธนาคารมีทรัพย์สินรอการขายหลายรูปแบบที่พร้อมโอนกรรมสิทธิ์ได้ทันที ทั้งที่ดินเปล่า บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮาส์ คอนโดมิเนียม อาคารพาณิชย์ และทรัพย์สินเพื่อการลงทุน โดยมีบริการให้ข้อมูลออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านเว็บไซต์ <http://kkasset.kiatnakin.co.th>

ธุรกิจตลาดการเงิน บริการให้คำแนะนำในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเงิน อาทิ เงินตราต่างประเทศ ตราสารหนี้ ตราสารอนุพันธ์

วิสัยทัศน์

เติบโตไปพร้อมกับความสำเร็จของลูกค้าและสังคม

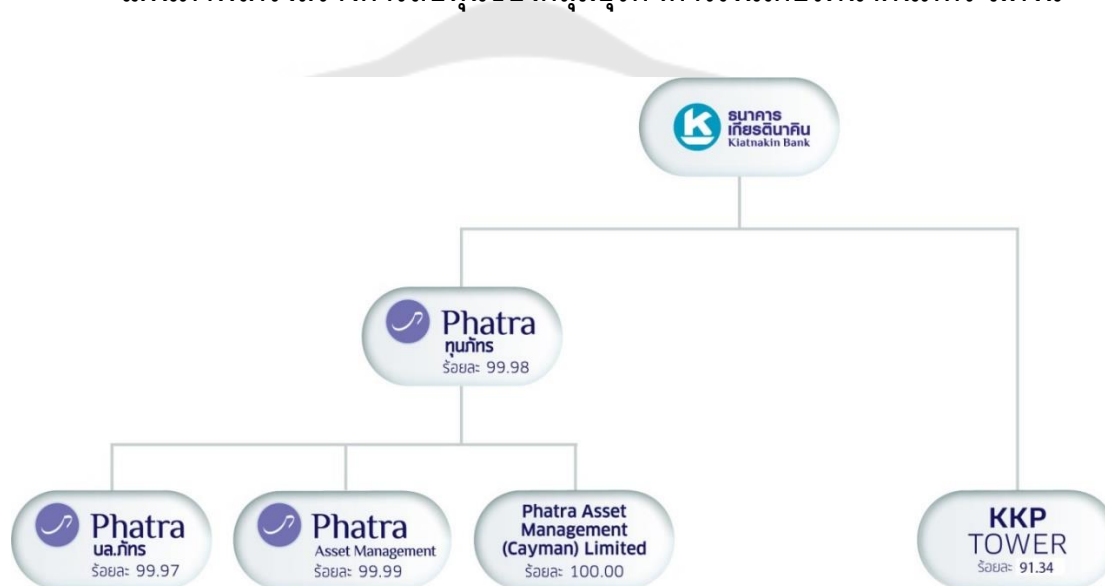
พันธกิจ

นำทรัพยากรสู่ลูกค้าอย่างถูกต้อง พอเพียง และทั่วถึง ด้วยบริการที่เหนือความคาดหมายและไม่อาจหาได้จากที่อื่น

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร (กลุ่มธุรกิจฯ) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์และมีบริษัทย่อย ได้แก่ บริษัท พูนภัทร

จำกัด (มหาชน) (“ทุนภัทร”) ซึ่งประกอบ ธุรกิจการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) และดำเนินธุรกิจการลงทุน และบริษัท เคเคพี ทาวเวอร์ จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจให้เช่าและบริหารจัดการอาคารสำนักงานที่ให้เช่ากับธนาคารและบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ โดยทุนภัทร มีบริษัทย่อยที่ให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อยที่ให้บริการธุรกิจจัดการกองทุน ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด และ Phatra Asset Management (Cayman) Limited

แผนภาพโครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร มีดังนี้



ภาพประกอบ 4 แผนภาพโครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร

ที่มา: ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). (2562). โครงสร้างองค์กร. อ้างอิงจาก <https://www.kiatnakin.co.th/th/aboutus/business-structure>

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) ได้ศึกษาวิจัยกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ซึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยการบริหารจัดการภายในองค์กร 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทิศทางเดียวกันและการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน 2 ด้านคือด้านการจัดแผนผังสำนักงานและด้านแสงสว่างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน

อนุชา ยันตรปกรณ (2548) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอายุ ระยะเวลาในการรับราชการ สถานภาพ ระดับของเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรม และด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำ

นิรนุช หนูนุกดี (2552) ได้ศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่ง/หน้าที่ทำงาน เป็นพนักงานเทศบาลรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี และมีภูมิลำเนาจังหวัดอ่างทอง 2. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 3. พนักงานที่มีอายุ ตำแหน่ง/หน้าที่การงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ด้านค่านิยมองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ธิดา จิตรประสงค์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่กับวัฒนธรรมองค์การที่ ควรจะเป็นและความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา บริษัท ไทยออยล์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะวัฒนธรรมที่เป็นอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่คาดว่าน่าจะเป็น ยกเว้นลักษณะความเป็นเพศชาย อาจสรุปได้ว่าผู้บริหารระดับกลาง/หัวหน้าแผนกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เนื่องมาจากสัดส่วนของลักษณะงานในธุรกิจโรงกลั่นน้ำมันจะเน้นกลุ่มการผลิตมากกว่ากลุ่มบริหารกิจการ/ ธุรกิจ นอกจากนี้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ยกเว้นลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มากเป็นอันดับ 1 เนื่องมาจากธุรกิจการกลั่นน้ำมันใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างเข้มงวด เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมถึงความปลอดภัยที่ต้องควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด ซึ่งสนับสนุนลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

สมจินตนา คุ่มภัย (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษาธุรกิจวิสาหกิจในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การแบบวิสาหกิจทางการเงิน ในประเทศไทย และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์การระหว่างองค์การที่มีประสิทธิผลสูง ปานกลาง และต่ำ ด้วยวิธีสืบค้นหาสาเหตุหรือตัวแปรอิสระ คือ วัฒนธรรมองค์การที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลขององค์การโดยจำแนกวิสาหกิจออกเป็น 3 กลุ่ม คือ องค์การที่มีประสิทธิผลสูง ปานกลาง และต่ำ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานนั้น ๆ ด้วยคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi Structured Interview) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงวัฒนธรรมองค์การที่วิสาหกิจนั้นมีอยู่ว่า สอดคล้องกับวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผลที่ได้กำหนดไว้จากการทบทวนวรรณกรรมหรือไม่ได้แก่ 1) มุ่งผลสำเร็จ 2) มุ่งเน้นลูกค้า 3) สร้างนวัตกรรม 4) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 5) จัดองค์การ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 6) ทำงานเป็นทีม 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 8) ลดการควบคุม 9) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และ 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวิจัยครั้งนี้ยังใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ร่วมด้วย เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงคุณภาพให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จากการสอบถามพนักงานในวิสาหกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 849 คน ในระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99 และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อหาค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในแต่ละ

รัฐวิสาหกิจว่าแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ด้วย สถิติสำหรับวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงมีวัฒนธรรมองค์การเชิงประสิทธิผลมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลาง บางวัฒนธรรม ได้แก่ 1) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 2) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และ 3) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงและ ปานกลาง มีวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผลทุกลักษณะมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ ประกอบด้วย 1) มุ่งผลสำเร็จ 2) มุ่งเน้นลูกค้า 3) สร้างนวัตกรรม 4) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 5) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 6) ทำงานเป็นทีม 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 8) ลดการควบคุม 9) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และ 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การที่เป็นรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์การที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์การ มากกว่าองค์การที่มีประสิทธิผล ปานกลางและต่ำ ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ คือ ผู้บริหารขององค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การว่าสามารถทำให้องค์การมีประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จและวัฒนธรรมอื่น ๆ ที่สนับสนุน สอดคล้องกับวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ ผู้บริหารควรสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การโดยกำหนดไว้ในกลยุทธ์ขององค์การสื่อสารอย่างทั่วถึง แสดงพฤติกรรมเป็นแบบอย่าง (Role Model) แก่พนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ และนำวัฒนธรรมองค์การไปปฏิบัติ ในงานประจำวัน รวมทั้งใช้กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์สร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีค่านิยมและพฤติกรรมสอดคล้องกับวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผล

ภคินี ศรีธธา (2549) ได้ศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงของบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทตติ้ง จำกัด ผลการวิจัยสรุปว่าวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายขายตรงบริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทตติ้ง จำกัด โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน วัฒนธรรมที่เน้นผลงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและมี

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

พัชรธรณ์ พุกพสุ (2551) ได้ศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ระยะเวลาเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-37 ปี มีระยะเวลาที่งานในองค์การ 1-3 ปี มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะวัฒนธรรมองค์การโดยรวม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับดี คุณลักษณะวัฒนธรรมองค์การในการบริหารจัดการโดยรวม และจริยธรรมในวัฒนธรรมองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะวัฒนธรรมองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ระยะเวลาเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ด้านค่านิยมองค์การและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ณพลพงษ์ เสาะสมบุญ (2548) ได้ศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์การ ค่านิยม ที่มีผลต่อความพอใจในชีวิต ความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัดประกอบด้วย 10 ฝ่าย จำนวนรวมทั้งสิ้น 216 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที่การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัย สรุปได้ว่าพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีระบบการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีความอายุน้อยกว่า 3 ปี และมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดีลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์การในหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับดี วัฒนธรรมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีความคิดเห็นต่อค่านิยมของพนักงาน ด้านความร่ำรวย มีแรงกระตุ้น มีเหตุผลมาก ชอบทำงานเป็นกลุ่ม มีพลังอย่างเต็มเปี่ยม มี

ความรับผิดชอบ และค่านิยมโดยรวม อยู่ในระดับดี และค่านิยมด้านมีความกล้าเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ด้านความพึงพอใจ ด้านความประทับใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเพียรพยายาม อยู่ในระดับดี และความผ่อนคลายอยู่ในระดับปานกลาง

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สภานภาพโตอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานธุรกิจอายุงาน 1-5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะ คู่แข่งทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และพบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ได้ศึกษาวิจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายและด้านปริมาณในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพด้านเวลา ด้านวิธีการ และด้านคุณภาพอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงานกับประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายไม่มีความสัมพันธ์กัน

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาวิจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือ สิ่งเร้าให้เกิดความพึงพอใจแล้ว จะปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและเกิดประสิทธิภาพ

สิริกร ปะวะโก (2559) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยทรีดีไมท์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัท ไทยทรีดีไมท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีสถานะโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และมีระดับรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท โดยมีปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และด้านการตัดสินใจร่วมกัน มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านคำตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพขององค์กร และด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล

ความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศุภกิตต์ กิจประพทุธิกุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด) ผลการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถแยกเป็นรายตัวแปรได้ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84)

ขวัญฤทัย นาคด (2557) ได้ศึกษาวิจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถรวมพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมาคิดเป็นร้อยละ 68.20

Richard A. Murray (1999) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์และพนักงานฝ่ายอื่น ๆ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของนอร์ทแคโรไลนา (North Carolina) พบว่า บรรณารักษ์ของห้องสมุดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานฝ่ายอื่น ๆ แต่มี 2 เรื่อง ที่ไม่เป็นที่พอใจอย่างมากของพนักงานทั้งสองฝ่ายก็คือ รายได้และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อันเนื่องมาจากข้อจำกัดที่อยู่ในระบบบุคลากรของรัฐบาลและมีสิ่งทั้งที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจในการทำงานเหมือนกันคือ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในส่วนที่ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจในการทำงานเหมือนกันนี้เป็นการสร้างรากฐานบนความพยายามที่จะเชื่อมประสานรอยร้าวของทั้งสองฝ่ายเป็นหลัก เช่น ลักษณะการทำงานที่มีความพึงพอใจปฏิบัติงานทั้งสองฝ่ายนั้น พนักงานทั้งสองฝ่ายจะยอมรับ และตั้งอกตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขในด้านการจัดการ เมื่อพนักงานไม่มีงานที่จะต้องปฏิบัติเขาก็สามารถขอย้ายตัวเองในปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่พนักงานนั้นมีความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงานอย่างมาก

ความสัมพันธ์ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วรรณรัต คำสด (2553) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับปานกลางมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับใกล้เคียงกันเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสที่ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ ด้านบูรณาการทางสังคม ความเสมอภาคของบุคคลหรือการทำงานร่วมกัน ด้านบทบาทของการทำงานที่มีความสมดุลและด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ศรินทร์พัทธ์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในด้านปัจจัยเชิงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก และปัจจัยเชิงใจจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ความพึงพอใจของพนักงาน ในด้านปัจจัยด้านค่าเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก และสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจ ความประทับใจ ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลิน มีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผ่อนคลายอยู่ในระดับปานกลาง และสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลางและสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

นิสรา รอดนุช (2559) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยเชิงบวก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือน และสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนโบนัส และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความ

รับผิดชอบในงานส่งผลเชิงลบ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่าจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และยังพบว่าระดับพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี

นิรุจ อัญพานิช (2547) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนด์จำกัด ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนด์จำกัด มีความคิดเห็นต่อความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลพนักงานมีเพศ เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุและการศึกษา มีความเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยด้านลักษณะปัจจัยการบังคับบัญชา และปัจจัยสถานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า 1. พนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีอายุระหว่าง 23-35 ปี เป็นพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,151-16,100 บาท มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระหว่าง 1-8 ปี 2. ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเอเซีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการวางแผนอัตราค่าจ้าง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพนักงาน และด้านขวัญและกำลังใจพนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย น มารี น เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี

สรุปทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรที่เป็นข้อมูลส่วนประชากรศาสตร์ ค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ใช้แนวคิดดังนี้

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องประชากรศาสตร์

แนวคิดด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา สถานภาพครอบครัว อาชีพ เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ เพราะลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ผู้วิจัยจึงสรุปลักษณะประชากรศาสตร์ที่นำมาใช้ศึกษา ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุ และรายได้ต่อเดือนว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) หรือไม่อย่างไร

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องแนวคิดค่านิยมองค์กร

แนวคิดค่านิยมองค์กรผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ วีรฐ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) ซึ่งได้กล่าวว่า การกำหนดค่านิยมขององค์กร สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ 6 ด้านดังนี้

1. ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) พนักงานมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญในวิชาชีพและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อ 1.2 ของวีรฐ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยพนักงานต้องมีความรู้ในด้านที่จะให้บริการ

2. ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) การแสดงออกถึงความมุ่งมั่น และความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามแผนที่กำหนดซึ่งสอดคล้องกับของวีรฐ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการให้บริการที่เป็นเลิศด้านความกระตือรือร้นต่อการให้บริการและความรับผิดชอบต่อลูกค้าเห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด

3. ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) พนักงานเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้ง การมีส่วนร่วมในการทำงานการแก้ไขปัญหาและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่าง ๆ กับสมาชิกในทีมซึ่งสอดคล้องกับของวีรวุฒิ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการเชื่อมั่นในคุณค่าของทรัพยากรบุคคลโดยพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมและทำหน้าที่เป็นหน่วยส่งเสริมและสนับสนุนในการปฏิบัติงานเป็นทีม

4. ด้านสุจริตมีจริยธรรม (Integrity) การแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ มีจริยธรรมในการทำงาน รวมทั้งการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัดและปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและมีความซื่อสัตย์ในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับของวีรวุฒิ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการมีส่วนร่วมต่อสังคมโดยพนักงานต้องมีจริยธรรมทางธุรกิจไม่ฉ้อฉล

5. ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) ความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงานให้ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์การซึ่งสอดคล้องกับข้อ 3. ของวีรวุฒิ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านความเป็นเลิศในการบริหารบุคลากรในองค์การต้องมีความละเอียดในปณิธาน ปรัชญา ค่านิยมขององค์การ วิสัยทัศน์ และ เป้าหมาย ขององค์การโดยจะต้องให้ความสำคัญครอบคลุมกับตัวแปรอย่างน้อย 7 ตัว (7-S) ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) ระบบและกระบวนการ (Systems and Procedures) โครงสร้าง (Structure) คน (People) สไตล์การบริหาร (Management Style) ทักษะ (Skill) คุณค่าร่วม (Shared Values)

6. ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกและการแสดงกิริยาน้ำเสียงท่าทางและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจซึ่งสอดคล้องกับ ของวีรวุฒิ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยพนักงานต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเทแรงกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมองค์การของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของเดวิด แมคเคนแลนด์ (David McClland.1958:12-13) ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความ

ต้องการอำนาจ ด้านความต้องการความผูกพัน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gillmer.1971: 260-264) ซึ่งได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่า มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการจัดการ สำหรับในงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในปัจจัยทุกด้าน ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542:130) และปีเตอร์สัน และโพลแมน (Plowman; & Peterson. 1989: 325) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ คุณภาพของงาน เวลา ปริมาณงาน ค่าใช้จ่าย เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่องค่านิยมองค์การและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. จัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวนรวมทั้งสิ้นจำนวน 384 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (ลัวัน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2536: 260-261; อ้างอิงจาก Yamane. 1967: 886-887) ได้ขนาดตัวอย่าง 366 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรจำนวนร้อยละ 5 ได้เท่ากับ 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 4,298 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยของประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ
 (โดยในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่าในสูตรจะได้ผลดังนี้

$$n = \frac{4,298}{1 + (4,298)(0.05)^2}$$

$$= 365.94 \text{ หรือ } 366 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 366 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 18 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นแบบการสุ่มหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 15 สายงาน

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน

สายงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน (คน)
1. สายบริหารหนี้	122	11
2. สายพัฒนาระบบงาน ช่องทางขายและผลิตภัณฑ์	235	21
3. สายธนบดีธนกิจ	127	11
4. สายสินเชื่อบริษัท	110	10
5. สายการเงินและงบประมาณ	189	17
6. สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	294	26

ตาราง 2 (ต่อ)

สายงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน (คน)
7. สายบริหารความเสี่ยง	501	45
8. สายบริหารทรัพยากรบุคคล	64	6
9. สายช่องทางการตลาดและพัฒนาฐานลูกค้า	224	20
10. สายเครือข่ายการขายและบริการ	1,614	144
11. สายปฏิบัติการ	369	33
12. สายสินเชื่อบริการ	249	22
13. สายกฎหมายและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน	130	12
14. สำนักสื่อสารองค์กร	20	2
15. สำนักผู้บริหาร	50	4
รวมทั้งหมด	4,298	384

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) โดยกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 15 สายงาน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากขั้นตอนที่ 1 รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการกำหนดสัดส่วนของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตามสัดส่วน

ของประชากรที่จะให้ข้อมูล การเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจนครบจำนวน

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ค่านิยมองค์การ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยแบ่งเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Questions) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ให้เลือกดังนี้

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยใช้มาตรฐานการจัดกลุ่มอายุตาม Standard International Age Classification ขององค์การสหประชาชาติเป็นหลักในการพิจารณา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่ม 10 ปีเป็นหลักในการแบ่งความกว้างของช่วงอายุ (ปิยนุช รัตนกุล. 2552: 3) และเพื่อให้ได้คำตอบที่มีคุณภาพจึงขอเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่อายุ 20 ปีขึ้นไป ดังนี้

1. 20 - 29 ปี
2. 30 - 39 ปี
3. 40 - 49 ปี
4. 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

1. ระดับปฏิบัติการ
2. ผู้จัดการ
3. ผู้จัดการอาวุโส
4. รองผู้อำนวยการ
5. ผู้อำนวยการ
6. ผู้อำนวยการอาวุโสขึ้นไป

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) กำหนดรายได้ต่อเดือนจากข้อมูลฐานเงินเดือนขั้นต่ำปริญญาตรี 15,000 บาทต่อเดือน ผู้วิจัยจึงขอเริ่มต้นจาก ช่วงแรกเป็น ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
2. 15,001 – 25,000 บาท
3. 25,001 - 35,000 บาท
4. 35,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 19 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้น (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรได้แก่ ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 19 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้น (ชูศรี วงศ์วิริยะ, 2544) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงานและด้านการจัดการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 23 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้นเพื่อแปลผลในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้น (ชูศรี วงศ์วิริยะ, 2544) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ มีทั้งหมด 16 ข้อ

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ

2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ค่านิยมองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกัน
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ค่านิยมองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการสารนิพนธ์

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม 2 ท่าน ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น
2. ทำการลงรหัส (Coding) ข้อมูล โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรที่ทำการศึกษา และนำข้อมูลบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์การ ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และ

ด้านใจรักบริการโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 19 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

1.3 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการอำนาจ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 19 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

1.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 23 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

1.5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ รวมจำนวน 16 ข้อ โดยการหาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546), One-Way Analysis of Variance (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546) และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2550)

2.1.1 สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน (จำกัด) มหาชน แตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent t-test (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2550) และสถิติ One-Way Analysis Of Variance (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546),

2.1.2 สมมติฐานที่ 2 ค่านิยมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน (จำกัด) มหาชน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2550)

2.1.3 สมมติฐานที่ 3 ค่านิยมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน (จำกัด) มหาชน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2550)

2.1.4 สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน (จำกัด) มหาชน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

2.1.5 สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน (จำกัด) มหาชน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

2.1.6 สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน (จำกัด) มหาชน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลที่ใช้ในวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน คำนิยมองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 (Standard Deviation)

$\sum x^2$ แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

2. สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่าง

คำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยมีสูตรในการหาค่า t (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) ดังนี้

$$\text{กรณีที่ } S_1^2 = S_2^2$$

สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ Degree of freedom (df) = $n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ $S_1^2 \neq S_2^2$

สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ Degree of freedom (df) =
$$\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1-1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ใช้ค่า F-Ratio กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) มีสูตรดังนี้

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n - k)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบ สมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

 $SS_{(B)}$ แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between sum of square) $SS_{(W)}$ แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within sum of square) $MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups) $MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

n - k แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}; N-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

โดยที่ $N_i - N_j$
Df = N-k

โดยที่ $n_i = n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{\frac{1-\alpha}{2}; N-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และขั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 สถิติ Brown-Forsythe (B) คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ((ภาณุมาศ ตัมพานุวัตร, 2551): อ้างอิงจาก Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$B = \beta = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

โดยค่า $MS(W) = \sum_{i=1}^k \left[1 - \frac{n_i}{N} \right] S_i^2$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group)

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

N แทน ขนาดของประชากร

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง i

$\bar{x}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่มที่ j

3.4 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไปใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน x
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) คือ

1. ถ้า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือถ้า X เพิ่ม Y จะลดถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วยถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อยลง

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง ค่านิยมองค์การและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
F-prob	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง One-Way ANOVA)
F-ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมองค์การของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านการรับรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ค่านิยมองค์การ ได้แก่ ด้านการรับรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 ค่านิยมองค์การ ได้แก่ ด้านการรับรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 384 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปรดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน

ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	221	57.6
หญิง	163	42.4
รวม	384	100.00
2. อายุ		
20 – 29 ปี	177	46.1
30 – 39 ปี	50	13.0
40 – 49 ปี	122	31.8
50 ปีขึ้นไป	35	9.1

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	384	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	4.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	254	66.1
สูงกว่าปริญญาตรี	113	29.4
รวม	384	100.00
4. ตำแหน่ง		
ผู้จัดการ	21	5.5
ผู้อำนวยการ	32	8.3
รองผู้อำนวยการ	109	28.4
ระดับปฏิบัติการ	222	57.8
รวม	384	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	17	4.4
15,001 – 25,000 บาท	202	52.6
35,001 บาท ขึ้นไป	165	43.0
รวม	384	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 29 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมา คือ อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ รองผู้อำนวยการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ผู้อำนวยการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และผู้จัดการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 และรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ค่านิยมองค์กรของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ค่านิยมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการรอบรู้ในงาน	4.48	0.204	ดีมาก
ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ	4.44	0.351	ดีมาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.26	0.334	ดีมาก
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	4.64	0.455	ดีมาก
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	4.57	0.282	ดีมาก
ด้านใจรักบริการ	4.25	0.297	ดีมาก
ภาพรวม	4.44	0.210	ดีมาก

จากตาราง 5 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์กร มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.210 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านใจรักบริการ ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์กรด้านการรอบรู้ในงาน

ค่านิยมองค์กร ด้านการรอบรู้ในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่เกิดขึ้น ในองค์กรเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.47	0.500	ดีมาก
ท่านคิดว่าควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน	4.85	0.353	ดีมาก
ท่านใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานโดยยึดมั่นใน เป้าหมาย และคำนึงถึงอนาคต	4.21	0.410	ดีมาก
ท่านเรียนรู้และเข้าใจขั้นตอนในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	4.40	0.490	ดีมาก
ภาพรวม	4.48	0.204	ดีมาก

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์กรด้านการรอบรู้ในงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.204 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านคิดว่าควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่เกิดขึ้น ในองค์กรเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ” และ “ท่านใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานโดยยึดมั่นในเป้าหมาย และคำนึงถึงอนาคต” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านความรับผิดชอบต่อในทุกมิติ

ค่านิยมองค์การ ด้านความรับผิดชอบต่อในทุกมิติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านสามารถรับผิดชอบต่องานตามหน้าที่และปฏิบัติงานตามแผนงานได้ดี	4.62	0.492	ดีมาก
ท่านทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน	4.48	0.500	ดีมาก
ท่านยึดถือในข้อตกลงต่าง ๆ ที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น ทั้งต่อลูกค้า และต่อบุคลากรในองค์การ	4.22	0.416	ดีมาก
ภาพรวม	4.44	0.351	ดีมาก

จากตาราง 7 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์การด้านความรับผิดชอบต่อในทุกมิติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.351 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านสามารถรับผิดชอบต่องานตามหน้าที่และปฏิบัติงานตามแผนงานได้ดี” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ “ท่านทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน” และ “ท่านยึดถือในข้อตกลงต่าง ๆ ที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น ทั้งต่อลูกค้า และต่อบุคลากรในองค์การ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านการทำงานเป็นทีม

ค่านิยมองค์การ ด้านการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านเปิดใจรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทีมเสมอ	4.34	0.845	ดีมาก
ท่านคิดว่าข้อเสนอของเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.03	0.417	ดี
ท่านทำงานโดยยึดถือเป้าหมายของทีมเป็นหลัก	4.43	0.496	ดีมาก
ภาพรวม	4.26	0.334	ดีมาก

จากตาราง 8 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์การด้านการทำงานเป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.334 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านทำงานโดยยึดถือเป้าหมายของทีมเป็นหลัก” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านเปิดใจรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทีมเสมอ” และ “ท่านคิดว่าข้อเสนอของเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านสุจริต มีจริยธรรม

ค่านิยมองค์การ ด้านสุจริต มีจริยธรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุจริต มีจริยธรรม	4.62	0.486	ดีมาก
ท่านปฏิบัติต่อองค์การด้วยความสุจริต มีจริยธรรม	4.63	0.483	ดีมาก
ท่านทำงานโดยคำนึงถึงหลักสุจริต จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพของท่าน	4.66	0.481	ดีมาก
ภาพรวม	4.64	0.455	ดีมาก

จากตาราง 9 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์การด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.455 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านทำงานโดยคำนึงถึงหลักสุจริต จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพของท่าน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านปฏิบัติต่อองค์การด้วยความสุจริต มีจริยธรรม” และ “ท่านปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุจริต มีจริยธรรม” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย

ค่านิยมองค์การด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านมักคิดทำ และนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์ในการ ทำงาน	4.11	0.313	ดี

ตาราง 10 (ต่อ)

ค่านิยมองค์การด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนสามารถมีส่วนร่วมช่วยในการกำหนดอนาคตและทิศทางขององค์การ	4.80	0.403	ดีมาก
ท่านรู้ถึงเป้าหมายขององค์การ และท่านยึดถือในเป้าหมายนั้น	4.79	0.410	ดีมาก
ภาพรวม	4.57	0.282	ดีมาก

จากตาราง 10 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์การด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.282 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนสามารถมีส่วนร่วมช่วยในการกำหนดอนาคตและทิศทางขององค์การ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านรู้ถึงเป้าหมายขององค์การ และท่านยึดถือในเป้าหมายนั้น” และ “ท่านมักคิดทำ และนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์ในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์การด้านใจรักบริการ

ค่านิยมองค์การ ด้านใจรักบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านถนัดในงานบริการและมีความยินดีที่จะให้บริการผู้อื่น	4.42	0.494	ดีมาก
ท่านขออาสาที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้แก่ผู้อื่น ทั้งลูกค้า ทีม และหัวหน้า	4.11	0.309	ดี
ท่านปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างให้เกียรติในทุกการกระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง	4.24	0.427	ดีมาก
ภาพรวม	4.25	0.297	ดีมาก

จากตาราง 11 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.297 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า “ท่านถนัดในงานบริการและมีความยินดีที่จะให้บริการผู้อื่น” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างให้เกียรติ ในทุกการกระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง” และ “ท่านชอบอาสาที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้แก่ผู้อื่น ทั้งลูกค้า ทีม และหัวหน้า” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความต้องการความสำเร็จ	4.20	0.154	ดีมาก
ด้านความต้องการความผูกพัน	4.21	0.263	ดีมาก
ด้านความต้องการอำนาจ	4.08	0.353	ดี
ภาพรวม	4.18	0.234	ดี

จากตาราง 12 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.234 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการความผูกพัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการอำนาจ ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความต้องการความสำเร็จ			
งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านทำได้ด้วยความสามารถ	4.49	0.506	ดีมาก
งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีเกียรติและมั่นคง	4.50	0.501	ดีมาก
เมื่อท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ	4.82	0.400	ดีมาก
ท่านควรได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา			

ตาราง 13 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านรู้สึกไม่พอใจหากถูกโยกย้ายไปทำงานในฝ่ายอื่น ที่ท่านไม่มีความชำนาญ	3.32	0.917	ปานกลาง
วิธีการประเมินผลการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนเป็นไป อย่างเหมาะสมและยุติธรรม	4.39	0.499	ดีมาก
ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่ สูงขึ้น	3.78	0.636	ดี
ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ	4.13	0.331	ดี
ภาพรวม	4.20	0.154	ดี

จากตาราง 13 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.154 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “เมื่อท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ท่านควรได้รับ
ค่าชมเชยจากผู้บังคับบัญชา” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มี
เกียรติและมั่นคง” และ “ท่านรู้สึกไม่พอใจหากถูกโยกย้ายไปทำงานในฝ่ายอื่น ที่ท่านไม่มีความ
ชำนาญ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการ
ความผูกพัน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
บรรยากาศในการทำงานของท่าน ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก	4.52	0.516	ดีมาก

ตาราง 14 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงานจะได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน	4.41	0.492	ดีมาก
ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ	4.41	0.498	ดีมาก
ผู้บังคับบัญชายอมรับความรู้ความสามารถของท่าน	4.11	0.324	ดี
ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานตามภาระงาน	4.11	0.309	ดี
ท่านสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้ ด้วยความสบายใจ	4.10	0.306	ดี
ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในองค์กรเสมอ เช่น งานเลี้ยงสรรค์ งานพิธีต่าง ๆ การสัมมนาพัฒนาองค์กร ฯลฯ	4.10	0.295	ดี
ภาพรวม	4.21	0.263	ดี

จากตาราง 14 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความผูกพัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.263 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “บรรยากาศในการทำงานของท่าน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงานจะได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน” และ “ท่านสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้ ด้วยความสบายใจ, ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในองค์กรเสมอ เช่น งานเลี้ยงสรรค์ งานพิธีต่าง ๆ การสัมมนาพัฒนาองค์กร ฯลฯ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการอำนาจ

แรงงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการอำนาจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้า ได้ทัดเทียมกับ ตำแหน่งอื่น	4.10	0.311	ดี
ท่านจะไม่แสดงความคิดเห็น เมื่อได้รับมอบหมายงาน ที่ไม่ต้องการปฏิบัติ หรือมีปริมาณมาก	4.09	0.369	ดี
เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานแล้ว ท่านมักจะได้รับ โอกาส ในการพูดคุย หรือแสดงความคิดเห็นในที่ ประชุมบ่อยครั้ง	3.69	0.646	ดี
ท่านมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มที่	4.42	0.495	ดีมาก
ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน และการบริหารองค์การ	4.11	0.316	ดี
ภาพรวม	4.08	0.353	ดี

จากตาราง 15 การวิเคราะห์แรงงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการอำนาจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.353 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มที่” ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน และการบริหารองค์การ” และ “เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานแล้ว ท่านมักจะได้รับโอกาส ในการพูดคุย หรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมบ่อยครั้ง” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านบุคคล	4.45	0.323	ดีมาก
ด้านงาน	4.26	0.264	ดีมาก
ด้านการจัดการ	4.24	0.270	ดีมาก
ภาพรวม	4.32	0.269	ดีมาก

จากตาราง 16 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.269 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านงาน และด้านการจัดการตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจในการทำงานของท่านเกิดจาก	4.11	0.319	ดี
ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น			
เมื่อความรู้ในการทำงานของท่านมากยิ่งขึ้น	4.85	0.361	ดีมาก
ยิ่งทำให้ท่าน รักงานที่ท่านทำมากขึ้น			
ท่านพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับ	4.42	0.505	ดีมาก
ความพึงพอใจในงานของท่านเกิดจากแรงใจ	4.43	0.496	ดีมาก
ที่องค์กรสร้างขึ้น			
ความถนัดในงานของท่านทำให้ท่านมีความ	4.11	0.313	ดี
พอใจในการทำงาน			
ภาพรวม	4.45	0.323	ดีมาก

จากตาราง 17 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.323 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “เมื่อความรู้ในการทำงานของท่านมากยิ่งขึ้น ยิ่งทำให้ท่าน รักงานที่ท่านทำมากขึ้น” ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ความพึงพอใจในงานของท่านเกิดจากแรงใจที่องค์กรสร้าง” และ “ความพึงพอใจในการทำงานของท่านเกิดจากความชำนาญ ในการทำงานมากขึ้น, ความถนัดในงานของท่านทำให้ท่านมีความพอใจในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
งานของท่านมีความน่าสนใจ ทำท่าย ทำให้ ท่านมีโอกาสที่ได้เรียนรู้ และศึกษางาน	4.12	0.322	ดี
ท่านมีทักษะการทำงาน	4.11	0.316	ดี
ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ	4.53	0.500	ดีมาก
ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า	4.43	0.496	ดีมาก
ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นใน การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.42	0.494	ดีมาก
ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	4.10	0.314	ดี
งานที่ท่านมีความชัดเจนของงานที่สามารถ อธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานชัดเจน	4.10	0.314	ดี
ภาพรวม	4.26	0.264	ดีมาก

จากตาราง 18 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.264 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ” ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า” และ “ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน, งานที่ท่านมี

ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงเป็น อย่างมาก	4.10	0.321	ดี
ผลประโยชน์ที่ท่านได้รับสร้างความพอใจให้กับ ท่านอย่างมาก	4.11	0.318	ดี
องค์กรมีเส้นทางในสายอาชีพใน ความก้าวหน้าชัดเจน	4.53	0.500	ดีมาก
อำนาจในการตัดสินใจที่หน่วยงานมอบให้ตาม ตำแหน่ง ทำให้ความสามารถตัดสินใจ ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.41	0.498	ดีมาก
องค์กรมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ท่าน พึงพอใจ	4.44	0.497	ดีมาก
องค์กรมีกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ของท่าน กับเพื่อนร่วมงาน	4.41	0.493	ดีมาก
องค์กรได้จัดการความรับผิดชอบที่ท่านได้รับ มอบหมาย ให้มีความสัมพันธ์กับเงินเดือน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ของท่าน	4.11	0.316	ดี
ท่านและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.11	0.316	ดี
หัวหน้างานของท่านมีการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับท่านอย่างชัดเจน	4.11	0.324	ดี
ท่านมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารขององค์กร เป็นอย่างมาก	4.12	0.328	ดี

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี	4.15	0.359	ดี
ภาพรวม	4.24	0.270	ดีมาก

จากตาราง 19 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.270 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “องค์การมีเส้นทางในสายอาชีพในความก้าวหน้าชัดเจน” ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ “องค์การมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ทันท่วงที” และ “ตำแหน่งงานที่ทันท่วงทีมีความมั่นคงเป็นอย่างมาก” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านค่าใช้จ่าย	4.44	0.385	ดีมาก
ด้านเวลา	4.62	0.337	ดีมาก
ด้านคุณภาพ	4.31	0.312	ดีมาก
ด้านปริมาณ	4.54	0.268	ดีมาก
ภาพรวม	4.48	0.234	ดีมาก

จากตาราง 20 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.234 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพ ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านพยายามใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่าง ประหยัดในการปฏิบัติงาน	4.12	0.333	ดี
ท่านมักจะมีวิธีทำงานใหม่ ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายของ องค์กร	4.51	0.500	ดีมาก
ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้ เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.29	0.824	ดีมาก
ท่านวางแผนการใช้จ่ายขององค์กรล่วงหน้า	4.83	0.394	ดีมาก
ภาพรวม	4.44	0.385	ดีมาก

จากตาราง 21 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.385 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านวางแผนการใช้จ่ายขององค์กรล่วงหน้า” ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ “ท่านมักจะมีวิธีทำงานใหม่ ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กร” และ “ท่านพยายามใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างประหยัด ในการปฏิบัติงาน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านทำงานเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด	4.42	0.499	ดีมาก
ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเร่งด่วนได้ทัน กำหนด	4.83	0.375	ดีมาก
ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ภายในเวลาที่กำหนดทุกครั้ง	4.81	0.393	ดีมาก

ตาราง 22 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุง ในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	4.42	0.500	ดีมาก
ภาพรวม	4.62	0.337	ดีมาก

จากตาราง 22 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรอบรู้ในงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.337 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเร่งด่วนได้ทันกำหนด” ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดภายในเวลา ที่กำหนดทุกครั้ง” และ “ท่านทำงานเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด, ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านมีผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าพอใจของ ผู้บังคับบัญชา	4.09	0.284	ดี
ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น	4.52	0.500	ดีมาก
ท่านทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และความสำเร็จตาม เป้าหมาย ที่หน่วยงานตั้งไว้	4.52	0.500	ดีมาก
ท่านได้รับการพัฒนาฝึกอบรมทักษะในการ ปฏิบัติงาน	4.11	0.316	ดี
ภาพรวม	4.31	0.312	ดีมาก

จากตาราง 23 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.312 เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ พบว่า “ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น, ท่านทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่หน่วยงานตั้งไว้” ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านได้รับการพัฒนาฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงาน” และ “ท่านมีผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านสามารถทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.11	0.324	ดี
ท่านสามารถทำงานได้หลายหน้าที่และสามารถเพิ่มปริมาณงานได้อีกตามความเหมาะสม	4.83	0.380	ดีมาก
ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.81	0.393	ดีมาก
ท่านจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.41	0.493	ดีมาก
ภาพรวม	4.54	0.268	ดีมาก

จากตาราง 24 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.268 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า “ท่านสามารถทำงานได้หลายหน้าที่และสามารถเพิ่มปริมาณงานได้อีกตามความเหมาะสม” ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ “ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน” และ “ท่านสามารถทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานมีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยใช้ Levene's test

Levene's test for Equality of Variances				
	F	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวม	80.197	3	380	0.214

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานโดยแยกตามเพศโดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.214 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของเพศ

ชายและเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 26 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test of Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	ชาย	4.39	0.254	5.644	288	0.000
	หญิง	4.29	0.089			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุ หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยใช้ Levene's test

Levene's test for Equality of Variances				
	F	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวม	1.499	3	380	0.214

จากตาราง 27 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.214 ซึ่งมากกว่าค่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันของพนักงานสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

อายุ	$\bar{X}$	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปี ขึ้นไป
20 – 29 ปี	4.328		0.214*		-0.574*
			(0.00)		(0.00)
30 – 39 ปี	4.114	-0.214*	-	-0.214*	-0.789*
		(0.00)		(0.00)	(0.00)
40 – 49 ปี	4.328		-0.214*	-	-0.575*
			(0.00)		(0.00)
50 ปีขึ้นไป	4.903	0.574*	0.789 *	0.214 *	
		(0.00)	(0.00)	(0.00)	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปี, 40 – 49 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปีมีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุ 30 – 39 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปี, 30 – 39 ปี และพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

Levene's test for Equality of Variances				
	F	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวม	37.450	2	381	0.000

จากตาราง 29 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe test

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig.
ภาพรวม	1.998	2	25.394	0.156

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.156 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test

Levene's test for Equality of Variances				
	F	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวม	20.721	3	380	0.000

จากตาราง 31 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของแต่ละกลุ่มตำแหน่งโดยใช้ Brown-Forsythe test

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวม	229.071	3	32.686	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามกลุ่มตำแหน่ง โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน จึงทำ

การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	ระดับปฏิบัติการ	ผู้จัดการ	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ
ระดับปฏิบัติการ	4.411	-	-0.134* (0.038)	-0.057* (0.000)	-0.628* (0.000)
ผู้จัดการ	4.904	0.134* (0.038)	-	-	-0.493* (0.000)
รองผู้อำนวยการ	4.334	0.057* (0.000)	-	-	-0.570* (0.000)
ผู้อำนวยการ	4.276	0.628* (0.000)	0.493* (0.000)	0.570* (0.000)	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับผู้จัดการ รองผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการและค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้อำนวยการ มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตำแหน่งรองผู้อำนวยการ และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการทำงานโดยรวมของตำแหน่งพนักงานผู้อำนวยการมีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ผู้จัดการ รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

Levene's test for Equality of Variances				
	F	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวม	48.562	2	381	0.000

จากตาราง 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่ากว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนโดยใช้ Brown-Forsythe test

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig.
ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	30.999	2	34.751	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเนื่องโดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเนื่อง เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

รายได้ต่อเนื่อง	น้อยกว่าหรือเท่ากับ		
	15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	35,001 บาท ขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	-	0.188* (0.44)	-0.005* (1.000)
15,001 – 25,000 บาท	-0.188* (0.44)	-	-0.194* (0.000)
35,001 บาท ขึ้นไป	0.005* (1.000)	0.194* (0.000)	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทมีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 35,001 บาท ขึ้นไป และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 และพนักงานที่มีรายได้ 35,001 บาท ขึ้นไป และค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีรายได้ 35,001 บาท ขึ้นไป มีความแตกต่างจากประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีรายได้ไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H_0 : ตัวแปรหลัก ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรรอง

H_1 : ตัวแปรหลัก มีความสัมพันธ์กับตัวแปรรอง

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร

ตัวแปร	ค่านิยม องค์การ	แรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน
ค่านิยมองค์การ	-	0.620 [*]	0.505 [*]	0.697 [*]
แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	-	-	0.947 [*]	0.670 [*]
ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	-	-	-	0.690 [*]
ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	-	-	0.690 [*]	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในภาพรวม พบว่า ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทิศทางเดียวกัน โดยสามารถแจกแจงได้ดังต่อไปนี้

ค่านิยมองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สูงที่สุด โดยมีค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับสูง เท่ากับ 0.697 รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สูงที่สุด โดยมีค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับสูงมาก เท่ากับ 0.947 รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และค่านิยมองค์กร ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สูงที่สุด โดยมีค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับสูงมาก เท่ากับ 0.947 รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และค่านิยมองค์กร ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ ค่านิยมองค์กร สูงที่สุด โดยมีค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับสูง เท่ากับ 0.697 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_0 = ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 = ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร

ค่านิยมองค์กร	ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านการรอบรู้ในงาน	0.573**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ ในทุกมิติ	0.349**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
ด้านการทำงานเป็น ทีม	0.758**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	0.165**	0.001	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำมาก
ด้านมองกว้างไกล ยึด ในเป้าหมาย	0.822**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูงมาก
ด้านใจรักบริการ	0.270**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำ
รวม	0.697**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กรในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ค่านิยมองค์กรโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ค่านิยมองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.697 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อ

พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องค่านิยมองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านการรอบรู้ในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.573 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ค่านิยมองค์กรด้านการรอบรู้ในงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.349 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ค่านิยมองค์กรด้านความรับผิดชอบในทุกมิติดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ด้านการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.758 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ค่านิยมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

4. ด้านสุจริต มีจริยธรรม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.165 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความ

คิดเห็นว่า ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

5. ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.822 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมายดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

6. ด้านใจรักบริการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านใจรักบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.270 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 3 ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_0 = ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 = ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 39 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ค่านิยมองค์กร	ภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการรอบรู้ในงาน	0.670**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ	0.021**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ต่ำมาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	0.607**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	-0.260**	0.000	ทิศทางตรงกันข้าม	ต่ำ
ด้านมองกว้างไกล	0.651**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ยึดในเป้าหมาย				
ด้านใจรักบริการ	0.764**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
รวม	0.505**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กรในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ค่านิยมองค์กรโดยรวม มี

ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.505 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องค่านิยมองค์กรในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านการรอบรู้ในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.670 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการรอบรู้ในงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.021 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในทุกมิติดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

3. ด้านการทำงานเป็นทีมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.607 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ด้านสุจริต มีจริยธรรมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ด้านสุขจิต มีจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ -0.260 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสุขจิต มีจริยธรรมดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมายกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.651 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมายดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

6. ด้านใจรักบริการกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านใจรักบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.764 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านใจรักบริการเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_0 = แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 = แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความต้องการความสำเร็จ	0.595**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความต้องการความผูกพัน	0.711**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านความต้องการอำนาจ	0.457**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
รวม	0.670**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.670 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานใน

ภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความต้องการความสำเร็จกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.595 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความต้องการความผูกพันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความต้องการความผูกพันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.711 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความผูกพันดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านความต้องการอำนาจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.457 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการอำนาจดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_0 = แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 = แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความต้องการความสำเร็จ	0.632**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านความต้องการความผูกพัน	0.895**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านความต้องการอำนาจ	0.913**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
รวม	0.947**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.947 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความต้องการความสำเร็จกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.632 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านความต้องการความผูกพันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความต้องการความผูกพันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.895 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความผูกพันดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านความต้องการอำนาจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.913 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความ

คิดเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการอำนาจดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_0 = ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 = ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านบุคคล	0.564**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านงาน	0.728**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านการจัดการ	0.680**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
รวม	0.690**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.690 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ความประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.564 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคลดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.728 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.680 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 43 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
1.4 พนักงานที่มีอาชีพแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
1.5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
2.1 ด้านการรอบรู้ในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2 ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.3 ด้านการทำงานเป็นทีม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4 ด้านสุจริต มีจริยธรรม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.5 ด้านกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.6 ด้านใจรักบริการ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 43 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3 ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบต่อในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดใน เป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
ด้านการรอบรู้ในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านความรับผิดชอบต่อในทุกมิติ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านการทำงานเป็นทีม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านใจรักบริการ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความ ต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
ด้านความต้องการความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านความต้องการความผูกพัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านความต้องการอำนาจ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความ ต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
ด้านความต้องการความสำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านความต้องการความผูกพัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านความต้องการอำนาจ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 43 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
ด้านบุคคล	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านการจัดการ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่อง ค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน และความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพ อันเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร สำหรับใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง กลยุทธ์ ส่งเสริมค่านิยมองค์กรให้เข้มแข็ง ส่งผลให้พนักงานมีขีดความสามารถในการแข่งขันรวมถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้น

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วย ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วย ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

2. ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 4,298 คน ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นสามารถคำนวณได้จาก สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง ของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 384 คน

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) โดยกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 15 สายงาน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากขั้นตอนที่ 1 รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการกำหนดสัดส่วนของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตามสัดส่วนของประชากรที่จะให้ข้อมูล การเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจนครบจำนวน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 384 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 มีอายุ 20 – 29 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมา คือ อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ รองผู้อำนวยการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ผู้อำนวยการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และผู้จัดการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 และรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมองค์การของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ

ค่านิยมองค์การ มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.210 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านใจรักบริการ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.234 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความต้องการความผูกพัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการอำนาจ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.269 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านงาน และด้านการจัดการ

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.210 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน

และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน เช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2 ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรับรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้าน

ใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในภาพรวม พบว่า ตัวแปรเกือบทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทิศทางเดียวกัน โดยค่านิยมองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ สูงที่สุด โดยที่ค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันข้าม เป็นต้น

สมมติฐานที่ 3 ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิตี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในภาพรวม พบว่า ตัวแปรเกือบทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทิศทางเดียวกัน โดยค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงาน สูงที่สุด โดยที่ค่านิยมองค์กรด้านความรับผิดชอบในทุกมิตี กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคล มีความสัมพันธ์ ในทิศทางตรงกันข้าม เช่นเดียวกันกับค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคล

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในภาพรวม พบว่า ตัวแปรทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทิศทางเดียวกัน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความผูกพัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในภาพรวม พบว่า ตัวแปรทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทิศทางเดียวกัน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงาน สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความผูกพัน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงาน ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในภาพรวม พบว่า ตัวแปรเกือบทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทิศทางเดียวกัน โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา สูงที่สุด โดยที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านบุคคล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ พุวิฒนาการกูร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ค่านิยมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทก้ามปู จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัทก้ามปู จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี และพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี เนื่องจากพนักงานมีประสบการณ์ทำงาน และมีทักษะการทำงานมากกว่า รวมถึงการจัดการปัญหาที่อาจเกิดขึ้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการงาน

ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา ยันตรปกรณ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ปัจจัยด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการ

นอกจากนี้เพศและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรุช หนูนภักดี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง พบว่า พนักงานที่มีอายุ ตำแหน่ง/หน้าที่การงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชันติรักษ์ ดันติเฉลิม (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย ของข้าราชการสำนักโยธาธิการและผังเมือง พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ค่านิยมองค์กร ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนีย์ เอมดวงดี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร พบว่า วัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งผลลัพธ์ของงานจะทำให้การบริหารจัดการองค์การมีประสิทธิภาพมากกว่าวัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรน้อย ส่วนวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งรักษาสถานภาพเดิมขององค์การ จะทำให้การบริหารจัดการองค์การมีประสิทธิภาพมากกว่าวัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย พบว่า วัฒนธรรมองค์การที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การอย่างชัดเจน คือ วัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Oriented)

ซึ่งผลสำเร็จประเมินจากการบรรลุเป้าหมายที่ องค์การกำหนดไว้ และเป้าหมายต้องสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์พันธกิจ กลยุทธ์ นโยบาย แผนงาน และเป้าหมายขององค์การเป็นสำคัญ และพบว่า รัฐวิสาหกิจ ส. และรัฐวิสาหกิจ ก. มีวัฒนธรรม องค์การมุ่งผลสำเร็จ (Achievement) หรือผลลัพธ์ (Result) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ขององค์การรวมทั้งมีกลยุทธ์อย่าง ชัดเจน พนักงานรับทราบและเข้าใจกลยุทธ์ของ องค์การ มีค่านิยมและพฤติกรรมมุ่งผลสำเร็จ คือ ทำงานหนัก เสียสละอุทิศตนแก่องค์การ ทำให้องค์การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคินิจ ศรีทธา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจ ขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ใน ด้านเป้าหมายและในด้านเวลาของพนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย เทรดิง จำกัด มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางตรงกันข้าม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธวรรณ พุกพบสุข (2551) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ระยองเพียวิรฟาย เออร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ค่านิยมองค์การ ได้แก่ ด้านการรอบรู้ในงาน ด้านความรับผิดชอบในทุก มิติ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และด้านใจรักบริการ ที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยจากสมมติฐานที่ 3 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษม (2548) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การบุคลิกภาพและการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์การและปัจจัย ทางด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่าในกรณีที่ค่าอื่นคงที่แต่ความพึงพอใจทางด้านวัฒนธรรมองค์การเปลี่ยนไป 1 จะ ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมเปลี่ยนไป 0.142 หน่วย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีความสัมพันธ์กับการ ปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลิลดา

ปิ่นสุพรรณได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า อำนาจในการพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ได้แก่ ค่านิยมภายในงาน บุคลิกภาพแบบเปิดตัว บุคลิกภาพแบบมีสติ บรรยากาศองค์การด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ บรรยากาศด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์การด้านการเอาใจใส่ต่อพนักงาน บรรยากาศองค์การด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศด้านการสนับสนุน สามารถร่วมพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยจากสมมติฐานที่ 3 ค่านิยมองค์การ ได้แก่ ด้านสุจริต มีจริยธรรม ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในทิศทางตรงกันข้ามกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากร สายวิชาการ ภาควิชาศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์การ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งความเครียดในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้บุคลากร มีความเครียดในระดับที่สูง อันมาจากหลายสาเหตุก่อตัวในปริมาณที่น้อยจนเพิ่มมากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านการทำงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป หรือปริมาณงานที่มากกว่าความสามารถของบุคลากร ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ งานที่จะต้องมีความรับผิดชอบในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ สิริอร วิชชาวุธ (2553) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ความกังวลตนเองจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ ความกังวลกลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนาเนื่องจากงานที่ทำนั้นมากเกินไปกำลังหรือเกินความสามารถ กำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือค่าความเป็นคน หรือมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ตนไม่รู้ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียแก่ตน มีความสับสนขัดแย้งในบทบาทที่ตนจะต้องทำไม่สามารถตัดสินใจว่าตน จะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้องเป็นผลดีแก่ตนดังนั้นจึงก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งกระทบต่อความเครียดในการทำงานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงานที่ไม่ดี การขาดโอกาสในอาชีพ สัมพันธภาพที่ไม่ดี ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้นโยบายโครงสร้างขององค์กรที่ไม่ดีดังที่กล่าวมาจึงแสดงถึงปัจจัย ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยจากสมมติฐานที่ 4 มีความสอดคล้องกับ เนตรทราย กาญจนอุดมการ (2552) ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ยกเว้นด้านประหยัดคู้ค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงานกับประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวปัญญาพร ฐิตินพงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบและด้านการนิเทศงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 73.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิตินา เสริมวิวัฒน์ วงศ์(2557,บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่าย บัญชีการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยค่าจ้าง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีการเงิน บริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยจากสมมติฐานที่ 5 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย นาคดี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมาคิดเป็นร้อยละ 68.20 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชฎี กลั่นสอน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพนักงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญฤทธิ์ แดงอ่อน (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01. ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศนันท์ อ่อนสันทด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ได้แก่ อายุ ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจ ระยะเวลาการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมและรายได้ทั้ง ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค่าจ้าง รายได้ต่อเดือนส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมี ความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จ และปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและ สวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานะทาง อาชีพ

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านการจัดการ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยจากสมมติฐานที่ 6 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ภาวรวม ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อ พนักงานมีความพึงพอใจในงานแล้วที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ปัจจัย ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งถ้าพนักงานมีความประทับใจในองค์กร มีความผ่อนคลายในการทำงาน ไม่เครียดเกินไปนัก มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความเพลิดเพลินและมีความสุข ในการทำงาน พนักงานก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่ง จอห์น ดี.มิลเลท (เทพ ศักดิ์บุญยัตน์พันธ์. 2536 : 14-15 ; อ้างอิงจาก Jon D. Millet. 1972 ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพ เกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสราร รอดนุช (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติเชิงบวก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือน และสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัท และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลเชิงลบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรุจ อยู่พานิช (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยด้านลักษณะปัจจัยการบังคับบัญชา และปัจจัยสถานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ แยมเผื่อน (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.169 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมดีขึ้นจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานดีขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจ่าย ค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.194 และ 0.159 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจ่าย ค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานดีขึ้นจะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานดีขึ้นเล็กน้อย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารจัดการภายในองค์กรต่อไป ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เนื่องจากผลวิจัยพบว่า ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ผู้บริหารให้การสนับสนุน รวมถึงการกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักในค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม ซึ่งสามารถส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรมในการทำงาน โดยมีผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในกระบวนการและวิธีการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงมีความยุติธรรมต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน อันจะทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. เนื่องจากผลวิจัยพบว่า ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ผู้บริหารส่งเสริมทั้งทางด้านสุขภาพจิตและความเครียดของพนักงาน โดยการจัดทำโครงการรับฟังปัญหาของพนักงานผ่าน application online ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถสบายใจต่อการเข้าปรึกษาหารือ รวมถึงสะดวกต่อการใช้งาน และทางผู้บริหารสามารถได้รับข้อมูลและนำไปประมวลผลในการแก้ไข ป้องกัน รวมถึงให้คำแนะนำ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

3. เนื่องจากผลวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการให้รางวัลเพื่อส่งเสริมแรงจูงใจให้กับพนักงานเช่น หุ่นของบริษัท วันหยุดพิเศษ เงินพิเศษ หรือโล่รางวัล ให้กับพนักงานที่มีความขยันหมั่นเพียรเป็นผู้ทำความดีปิด

ทองหลังพระแต่ก็ยังมีคนเห็นและให้ความสำคัญ และควรมีการจัดอบรมในเรื่องคุณธรรม และจริยธรรมโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในด้านคุณธรรมและ จริยธรรมมาเป็นวิทยากรในการอบรม

4. เนื่องจากผลวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ผู้บริหารในแต่ละสายงาน ควรมีแนวทางการปฏิบัติงานให้พนักงานสามารถแสดง ศักยภาพและความสามารถได้เต็มที่ รวมถึงมีการแบ่งงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม เพื่อ กระตุ้นพฤติกรรมการทำงาน อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยการจัดประชุม พูดคุยเฉพาะกลุ่มในทุกเช้าวันจันทร์ก่อนเข้างาน เช่น Morning Talk เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัญหาที่พบ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นความสัมพันธ์ของคนในทีมเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยเรื่องค่านิยมองค์กรและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยทฤษฎีอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณค่าองค์กร และแรงจูงใจข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถนำมาเพิ่มความเข้าใจ นำไปสู่การวางแผน ปรับปรุง กลยุทธ์ได้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาโดยเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อให้ ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อดีข้อเสีย หรือเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กร และสามารถนำแนวทาง ๆ ข้อมูล ต่าง ๆ ที่ได้มาพัฒนามาตรฐานในการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนาผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องในแขนงต่าง ๆ เช่น พนักงาน ผู้บริหาร เพื่อที่จะทราบถึงความคิดเห็น แง่มุม และ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลข้อมูลที่ได้ไปต่อยอดเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

บรรณานุกรม

- Anand Robin, M. A. B. (2006). Evaluating Advertising Effectiveness: A Case Study of Selected Fast Moving Consumer Goods (FMCG). In *PQDT - Global: ProQuest Dissertations Publishing*.
- Griffin, R. D. (2009). *Principles of hazardous materials management* (2nd ed.). Boca Raton: CRC Press.
- Luthans, F. (2008). *Organizational behavior* (11th ed., international ed.). Boston, Mass: McGraw-Hill/Irwin.
- Peter, W. (2004). Adventures of Emancipatory Labour Strategy as the New Global Movement Challenges International Unionism. 10(1), 182.
- Yamane, T. (1968). *Mathematics for economists : an elementary survey* (2nd edition). Englewood Cliffs: N.J. : Prentice-Hall.
- เกรียงศักดิ์ เชื้อวียง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2533). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ธรรมบัณฑิต ผู้จัดจำหน่าย.
- โชติ เกิดบัณฑิต. (2539). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบล จังหวัดราชบุรี. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539., ปรินูญานิพนธ์ (กศ.ม. (สุขศึกษา)). http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Hea_Ed/Chote_G.pdf
- http://ils.swu.ac.th:8991/F?func=service&doc_library=SWU01&local_base=SWU01&doc_number=000163681&sequence=000001&line_number=0001&func_code=DB_REC&ORDS&service_type=MEDIA
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). มนุษยสัมพันธ์ = *Human relations*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- กันตยา เพิ่มผล. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยากรย์ ปีที่ 108.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7..). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยวงศ์ ชวนะรักษ์. (2549). ค่านิยมร่วมขององค์กร (Shared value).

<https://www.gotoknow.org/posts/60394>

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล = *Personnel management* (พิมพ์ครั้งที่ 8..).
กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). (2561). บุคลากร. รายงานประจำปี 2561, 159.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริญญา ลักขิตานนท์. (2536). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุงแก้ไข
เพิ่มเติม)). กรุงเทพฯ: ภาควิชาธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พงศ์ หรดาล. (2541). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการกับการควบคุมการผลิต. สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 12,
ฉบับที่ 36 (ม.ค.-เม.ย. 2541), หน้า 30-35.

พรทิพย์ วรภิเษกาท. (2526). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาคัดเลือกข่าวประชาสัมพันธ์ของ
นิตยสารพิมพ์. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ภาณุมาศ ตัมพานุวัตร. (2551). ทักษะคนดี ค่านิยม และพฤติกรรมที่มีต่อสถานบันเทิงร้าน Zeta ของ
ผู้หญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การจัดการ))). มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ,. http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Panumat_T.pdf

http://ils.swu.ac.th:8991/F?func=service&doc_library=SWU01&local_base=SWU01&doc_number=000280383&sequence=000001&line_number=0001&func_code=DB_REC&ORDS&service_type=MEDIA

ยงยุทธ เกษสาคร. (2554). ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม = *Leadership and quality management of teamwork* (พิมพ์ครั้งที่ 11 [ฉบับปรับปรุง]). กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี
กราฟฟิค.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2556). พฤติกรรมองค์การ = *Organizational behavior*. กรุงเทพฯ: สยามบุ๊คส์.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ลักขณา ศรีวัฒน์. (2546). ความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานเพื่อลดความขัดแย้ง. วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 22.

วารสารการเงินธนาคาร. (2562). ธนาคารแห่งปี 2562. (444).

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). การบริหารครบวงจร. กรุงเทพฯ: แมสพับลิชชิง.

วีรุธ มาพะสิรานนท์. (2545). การบริหารภูมิปัญญา = *Knowledge management* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

วีรุธ มาพะสิรานนท์. (2544). องค์การฉลาดคิดและสร้างสรรค์ = *Corporate creativity* (พิมพ์ครั้งที่ 3..). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์การและการจัดการฉบับมาตรฐาน = *O&M : Organization and management*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย จัดจำหน่าย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่ = *Marketing management* (ฉบับปรับปรุงใหม่..). กรุงเทพฯ

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ = *Modern personnel management*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2548). การบริหารเชิงกลยุทธ์ = *Strategic management* (ฉบับปรับปรุงใหม่..). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560–2564

<https://www.senate.go.th/assets/portals/181/fileups/180/files/%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%9B%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%84%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%92%E>

[0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%AF.pdf.](#)

สุพานี สฤษฏีวานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด
 ยูเคชั่น จำกัดจําหน่าย.

อาริดา สัวบุตร. (2539). การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางใน
 โรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป.





ภาคผนวก





แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง ค่านิยมองค์การและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (ภาคพิเศษ) ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ เพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องค่านิยมองค์การและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ค่านิยมองค์การ

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยและจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณทุกท่านสำหรับการสละเวลาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามชุดนี้ มาไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) 20-29 ปี ☐ 2) 30 – 39 ปี ☐ 3) 40 – 49 ปี ☐ 4) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี
☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

- ☐ 1) ระดับปฏิบัติการ ☐ 2) ผู้จัดการ
☐ 3) ผู้จัดการอาวุโส ☐ 4) รองผู้อำนวยการ
☐ 5) ผู้อำนวยการ ☐ 6) ผู้อำนวยการอาวุโสขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 2) 15,001 – 25,000 บาท
☐ 3) 25,001 – 35,000 บาท ☐ 4) 35,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อค่านิยมองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านการรอบรู้ในงาน (Professional)						
2.1	ท่านพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					
2.2	ท่านคิดว่าควรมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน					
2.3	ท่านใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานโดยยึดมั่นในเป้าหมายและคำนึงถึงอนาคต					
2.4	ท่านเรียนรู้และเข้าใจขั้นตอนในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability)						
2.5	ท่านสามารถรับผิดชอบงานตามหน้าที่และปฏิบัติงานตามแผนงานได้ดี					
2.6	ท่านทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน					
2.7	ท่านยึดถือในข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น ทั้งต่อลูกค้า และต่อบุคลากรในองค์กร					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อค่านิยมองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)						
2.8	ท่านเปิดใจรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทีมเสมอ					
2.9	ท่านคิดว่าข้อเสนอของเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
2.10	ท่านทำงานโดยยึดถือเป้าหมายของทีมเป็นหลัก					
ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity)						
2.11	ท่านปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุจริต มีจริยธรรม					
2.12	ท่านปฏิบัติต่อองค์กรด้วยความสุจริต มีจริยธรรม					
2.13	ท่านทำงานโดยคำนึงถึงหลักสุจริต จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพของท่าน					
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Vision)						
2.14	ท่านมักคิดทำ และนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์ในการทำงาน					
2.15	ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดอนาคตและทิศทางของหน่วยงาน					
2.16	ท่านรู้ถึงเป้าหมายขององค์กร และท่านยึดถือในเป้าหมายนั้น					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านใจรักบริการ (Excellence Service)						
2.17	ท่านถนัดในงานบริการและมีความยินดีที่จะให้บริการผู้อื่น					
2.18	ท่านชอบอาสาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้แก่ผู้อื่น ทั้งลูกค้า ทีม และหัวหน้า					
2.19	ท่านปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างให้เกียรติในทุกการกระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านความต้องการความสำเร็จ						
3.1	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท่านทำได้					
3.2	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีเกียรติและมั่นคง					
3.3	เมื่อท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ท่านควรได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
3.4	ท่านรู้สึกไม่พอใจหากถูกโยกย้ายไปทำงานในฝ่ายอื่นที่ท่านไม่มีความชำนาญ					
3.5	วิธีการประเมินผลการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					
3.6	ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น					
3.7	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ					
ด้านความต้องการความผูกพัน						
3.8	บรรยากาศในการทำงานของท่าน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
3.9	เมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงานจะได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน					
3.10	ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาได้เสมอ					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านความต้องการความผูกพัน (ต่อ)						
3.11	ผู้บังคับบัญชายอมรับความรู้ความสามารถของท่าน					
3.12	ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานพิเศษนอกเหนือจากงานตามภาระงาน					
3.13	ท่านสามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้ ด้วยความสบายใจ					
3.14	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในองค์กรเสมอ เช่น งานเลี้ยงสรวด์ งานพิธีต่างๆ การสัมมนาพัฒนาองค์กร ฯลฯ					
ด้านความต้องการอำนาจ						
3.15	ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้า ได้ทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น					
3.16	ท่านจะไม่แสดงความคิดเห็น เมื่อได้รับมอบหมายงานที่ไม่ต้องการปฏิบัติ หรือมีปริมาณมาก					
3.17	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานแล้ว ท่านมักจะได้รับโอกาส ในการพูดคุย หรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมบ่อยครั้ง					
3.18	ท่านมีอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
3.19	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานและการบริหารองค์กร					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านบุคคล						
4.1	ความพึงพอใจในการทำงานของท่านเกิดจากความชำนาญในการทำงานมากขึ้น					
4.2	เมื่อความรู้ในการทำงานของท่านมากยิ่งขึ้น ยิ่งทำให้ท่านรักงานที่ท่านทำมากขึ้น					
4.3	ท่านพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านงานได้รับ					
4.4	ความพึงพอใจในงานของท่านเกิดจากแรงใจที่องค์กรสร้างขึ้น					
4.5	ความถนัดในงานของท่านทำให้ท่านมีความพอใจในการทำงาน					
ด้านงาน						
4.6	งานของท่านมีความน่าสนใจ ทำท่าย ทำให้ท่านมีโอกาสที่ได้เรียนรู้ และศึกษางาน					
4.7	ท่านมีทักษะการทำงาน					
4.8	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ					
4.9	ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
4.10	ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
4.11	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
4.12	งานที่ท่านมีความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานชัดเจน					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านการจัดการ						
4.13	ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงเป็นอย่างมาก					
4.14	ผลประโยชน์ที่ท่านได้รับสร้างความพอใจให้กับท่านอย่างมาก					
4.15	องค์กรมีเส้นทางในสายอาชีพในความก้าวหน้าชัดเจน					
4.16	อำนาจในการตัดสินใจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งทำให้ความสามารถตัดสินใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
4.17	องค์กรมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ท่านพึงพอใจ					
4.18	องค์กรมีกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของท่านกับเพื่อนร่วมงาน					
4.19	บริษัทได้จัดการความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมายให้มีความสัมพันธ์กับเงินเดือน ตำแหน่งงาน และ ประสิทธิภาพการทำงานของท่าน					
4.20	ท่านและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
4.21	หัวหน้างานของท่านมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้กับท่านอย่างชัดเจน					
4.22	ท่านมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารขององค์กรเป็นอย่างมาก					
4.23	ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านค่าใช้จ่าย						
5.1	ท่านพยายามใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างประหยัดในการปฏิบัติงาน					
5.2	ท่านมักจะมีวิธีทำงานใหม่ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กร					
5.3	ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
5.4	ท่านวางแผนการใช้ค่าใช้จ่ายขององค์กรล่วงหน้า					
ด้านเวลา						
5.5	ท่านทำงานเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด					
5.6	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเร่งด่วนได้ทันกำหนด					
5.7	ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดภายในเวลาที่กำหนดทุกครั้ง					
5.8	ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น					
ด้านคุณภาพ						
5.9	ท่านมีผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา					
5.10	ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพ (ต่อ)						
5.11	ท่านทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่หน่วยงานตั้งไว้					
5.12	ท่านได้รับการพัฒนาฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงาน					
ด้านปริมาณ						
5.13	ท่านสามารถทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้					
5.14	ท่านสามารถทำงานได้หลายหน้าที่และสามารถเพิ่มปริมาณงานได้อีกตามความเหมาะสม					
5.15	ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
5.16	ท่านจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					

ขอขอบท่านในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผศ. ดร.กุลเชษฐ์ มงคล	อาจารย์ประจำคณะ บริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์	อาจารย์ประจำคณะ บริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพิมพ์ิกา ศรีวรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	27 กุมภาพันธ์ 2535
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2556 ศิลปศาสตรบัณฑิต จาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน พ.ศ. 2563 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	502/279 หมู่บ้านศศิญา ถนนสรองประภา แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210

