

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี

ชุตินา แจ่มไทย¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ของ จำนวน 139 คน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า

1. แรงจูงใจที่มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยด้านความต้องการทางด้านความปลอดภัยในชีวิตเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.44 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความต้องการทางด้านกายภาพ เท่ากับ 4.33

2. ประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยด้านประสิทธิภาพด้านเวลาในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือด้านปริมาณ ด้านคุณภาพตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านงบประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

คำสำคัญ : แรงจูงใจ , ประสิทธิภาพการทำงาน , พนักงาน

¹ ผู้จัดทำชื่อชุตินา แจ่มไทย ตำแหน่งผู้จัดการทีมบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า บิ๊กซีลพบุรี ทีม3 โทร 063-3246153 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย Email: jaemthai.chu@gmail.com

The motivation that affect the performance of the employees Kasikornbank Public Company Limited in Lopburi And Sarabusi.

Chutima Jaemthai ²

ABSTRACT

This independent study was a quantitative research by survey research. The sample used for this research is 139 employees of Kasikorn Bank Public Company Limited who work in the area. Descriptive statistics using frequency distribution, percentages, mean, and standard deviation and inferential statistics using the correlation coefficient of Pearson Correlation and Multiple Regression Analysis. The study found that

1. Motivation had the highest level of overall opinion. The average value was 4.39, with the life safety needs being the most average of 4.44 , followed by the need for love and belonging. Aspects of demand are respected The aspects of the perfection of life, respectively, and the aspects with the least mean value were The physical demand is 4.33.

2. Effectiveness of the work. Has the highest overall opinion level The mean of 4.32 with the efficiency of the operating time was the highest of 4.41, followed by the quantity, the quality, respectively, and the side with the least average. Is on budget With a mean of 4.22

Keyword : Motivation , Performance efficiency , Employees

² Researcher name is Chutima Jaemthai , Manager of Customer Relationship Management Team, Big C Lopburi Team 3 , Call 063-3246153 Kasikornbank Public Company Limited Email: jaemthai.chu@gmail.com

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่งขององค์การ เป็นจุดเริ่มในการริเริ่มสร้างสรรค์งาน เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ ดังนั้นการพยายามรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์การและป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออก จึงเป็นงานท้าทายสำหรับผู้บริหารในปัจจุบัน ซึ่งบุคลากรนั้นก็ต้องเป็นทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและมีความรู้ ความสามารถ ซึ่งทุกองค์การ ต่างต้องการบุคลากร ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว องค์การจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการแข่งขันในเรื่องของการช่วงชิงบุคลากรดังกล่าวได้ เนื่องจากโลกเปลี่ยนไป องค์การจึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พนักงานจะต้องพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรับสิ่งใหม่ๆที่จะเกิดกับองค์การในอนาคต ผู้บริหารบางคนมุ่งหวังผลกำไร มองเห็นแต่ผลประโยชน์ที่สูงสุดขององค์การ จนไม่ได้เอาใจใส่ และไม่เห็นความสำคัญในการดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากร จึงทำให้พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้ง การที่องค์การไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของพนักงาน ไม่เต็มความสามารถ ขาดประสิทธิภาพ และอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความรับผิดชอบ ขาดกำลังใจ ขาดงาน ลางาน การย้ายงานจนกระทั่งลาออกจากงาน ซึ่งจะส่ง ผลกระทบโดยตรงต่อองค์การ ทั้งในด้านต้นทุน ค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรม

พนักงานใหม่ อีกทั้งการสานงาน จากพนักงานที่ลาออกไป ฯลฯ การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญในการเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พนักงานแต่ละคนมีความคาดหวังที่ต่างกัน ซึ่งเป็นผลจากความต้องการแต่ละบุคคลที่ต่างกัน เช่นความร่วมมือในการทำงาน ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน การรับฟัง และให้คำปรึกษาในกรณีที่มีปัญหา ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยกย่องชมเชย และรางวัล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความภูมิใจในงานที่ทำปัจจุบัน และความสุขในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นความท้าทายของผู้บริหารในการทำให้พนักงานในองค์การของตนอยากจะทำปฏิบัติงานให้องค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถต่อไป อีกประการที่สำคัญต่อแรงจูงใจและขวัญกำลังใจของพนักงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ถ้าหากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ไม่ใส่ใจในความสัมพันธ์กับพนักงาน อาจทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อาจก่อให้เกิดปัญหาแก่องค์การได้ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนองค์การให้ไปสู่ความสำเร็จ ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นพนักงานคนหนึ่ง ในธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ซึ่งถือเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนองค์การ อยากให้องค์การประสบความสำเร็จและก้าวหน้าต่อไป จึงทำให้เกิดงานวิจัยเรื่องนี้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต

จังหวัดลพบุรี-สระบุรี ทั้งนี้ประโยชน์ที่ได้รับ คือ จะทำให้ทราบแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต จังหวัดลพบุรี-สระบุรี ที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำผลการวิจัยไปใช้ให้ เกิดประโยชน์แก่ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการ บริหารงาน และ หาแนวทางการสร้างแรงจูงใจ แก้ไข ปัญหาต่าง ๆ เพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร สร้างความผูกพัน และนำไปวางแผนการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเพื่อลดอัตราการลาออก สร้าง บุคลากรให้มีความมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงานเพื่อ องค์กร อย่างเต็มความสามารถและมีความสุข เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มุ่งมั่นทำงาน เพื่อองค์กรส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและ ก้าวหน้า

ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้น จึง เป็นเหตุให้ผู้วิจัย อยากทำการศึกษา ถึง แรงจูงใจที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัด ลพบุรี-สระบุรี เพื่อเป็นแนวทาง ให้กับองค์กรใน การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการ เนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลโดยตรง กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายนัก ที่พนักงานจะตอบสนองต่องาน โดยที่ขาดแรงจูงใจ เป็นเหตุให้องค์กร ควรให้ความสำคัญ ในการกำกับ ดูแลเรื่องนี้อย่างจริงจัง เพื่อแก้ไข ข้อบกพร่องในส่วน ที่ยังขาดหรือเป็นจุดอ่อน และเพื่อให้องค์กร สามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร

จัดการองค์การ ในด้านบุคลากร เพื่อให้ได้มาตรฐาน ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน เขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัด ลพบุรี-สระบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจด้านความต้องการทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี หรือไม่อย่างไร
2. แรงจูงใจด้านความต้องการด้านความ ปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี หรือไม่ อย่างไร
3. แรงจูงใจด้านความต้องการทางด้าน ความรักความเป็นเจ้าของมีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัด ลพบุรี-สระบุรี หรือไม่อย่างไร

4. แรงจูงใจด้านความต้องการ การยกย่อง และชื่อเสียง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี หรือไม่ อย่างไร

5. แรงจูงใจด้านความสมบูรณ์แบบของชีวิต ในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี หรือไม่ อย่างไร

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี จำนวน 213 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี จำนวน 139 คน ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตามวิธีการของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.10% มีวิธีการในการดำเนินการดังนี้ (Yamane :1973,52)

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี เป็น

การวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของคน Maslow's Theory

ในทางการตลาดนั้นเราจะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมภายในของลูกค้าด้วย เช่น

แรงบันดาลใจ ความรัก ค่านิยม ความชอบ ฯ ซึ่งก็จะมาเกี่ยวข้องกับ ด้านจิตวิทยาของมนุษย์ ทำให้ นักการตลาดต้องมาวิเคราะห์เพิ่มว่า มีปัจจัยอะไรที่ทำให้แต่ละคนนั้นมีความต้องการไม่เหมือนกัน โดยนักจิตวิทยามนุษย์ระดับโลก ที่ชื่อว่า อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจ the theory of human motivation ขึ้นมาซึ่งเกี่ยวข้องกับพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์บนแนวความคิดที่ว่า การตอบสนองต่อแรงจูงใจ จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม เบื้องหลังของมนุษย์ที่จะแสดงออกมาโดยบอกถึง ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ในการดำรงชีวิตตามหลักของมาสโลว์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย / physiological need

ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือ physiological need เป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการอย่างแรก เพื่อให้ดำรงชีวิตได้อย่างปกติ อันจะประกอบด้วย ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ สะดวกสบายมากขึ้น ในทางกายภาพ ไม่ว่าจะเป็น สินค้าและบริการ ซึ่งก็คือ สินค้าอุปโภค บริโภค ทั่วไป ๆ เช่น บ้าน รถยนต์ มือถือ ร้านอาหาร เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านปลอดภัย / safety need

ความต้องการด้านปลอดภัย หรือ safety need หลังจากที่เรามีปัจจัยสี่ครบแล้วขั้นต่อมา เราจะต้องการในเรื่องความปลอดภัย เพื่อให้ชีวิตมีความมั่นคงมากขึ้น หรือบางคนก็มีคนข้างหลัง ที่ต้องดูแล เช่น พ่อแม่ ลูก หรือครอบครัว การสร้างความปลอดภัยและมั่นคงให้กับชีวิตนั้น จะทำให้เราดำรงชีวิตได้โดยไม่รู้สึกกังวลหรือเป็นห่วง ทั้งตัวเอง และคนรอบข้าง ส่วนความมั่นคงปลอดภัยในด้าน สินค้าและบริการ ยกตัวอย่าง เช่น กล้องวงจรปิด การลงทุน การออม การทำประกันชีวิต หรือ การย้ายบ้านที่อยู่อาศัย มาอยู่ในหมู่บ้านที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างดี เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ด้านความต้องการทางด้านความรัก ความเป็นเจ้าของ / Love and belongingness needs

เป็นความต้องการขั้นต่อมา หลังจากบุคคล นั้นมีความปลอดภัย คนเราก็ต้องการความรัก ต้องการความเป็นเจ้าของ และต้องการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง เพื่อให้ตัวเองรู้สึกมีค่า ในกลุ่มของตนเอง เพราะมนุษย์ก็ถือเป็นสัตว์สังคม และเรามักชอบเปรียบเทียบสถานะของตนเองกับผู้อื่น เสมอ ในด้านสินค้าและบริการ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นรถยนต์ ก็ต้องเป็นระดับ benz or bmw ที่ต้องการเป็นเจ้าของ เพื่อให้เพื่อนหรือคนรอบข้าง ได้รู้สึกชื่นชม ยอมรับนับถือ , หรือบริการจัดหาคู่ บริการจัดงานแต่งงาน บริการทัวร์ท่องเที่ยว เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ด้านความต้องการได้รับความนับถือ ยกย่อง / esteem need

กล่าวได้ว่าเมื่อผ่านขั้นที่ 3 มาแล้ว คนเราก็ย่อมต้องการขยายการยอมรับให้ใหญ่ขึ้น จะไม่ใช่แค่ยอมรับในกลุ่มของตนเองเท่านั้น แต่ต้องการได้รับการยอมรับในวงกว้างขึ้นอีก โดยความต้องการที่จะเปลี่ยนสถานะทางสังคมให้สูงขึ้นด้วย เพื่อที่จะให้คนอื่นมองเห็นว่าเรามีคุณค่า เรามีชื่อเสียง เกียรติยศ ฐานะตำแหน่ง และนำมาซึ่งการได้รับการยกย่อง และได้รับเคารพนับถือตามมาด้วย ในด้านพฤติกรรม เช่น การลงสมัครเล่นการเมือง การเป็นผู้นำองค์กรระดับสูง การเป็นที่รู้จักในวงการไฮโซ การเป็นศิลปินดาราดัง เป็นต้น ในด้านสินค้าและบริการ ยกตัวอย่าง เช่น ผลงานศิลปะราคาหลักล้าน

เครื่องเพชรราคาแพง บริการเครื่องบินส่วนตัว
โรงแรม 5 ดาว เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ด้านความสมบูรณ์แบบของชีวิต / self-actualization need คือ ความต้องการสูงสุด หรือ self-actualization need ถือเป็นขั้นสุดท้าย โดยความต้องการถึงสิ่งที่จะมาเติมเต็มความสมบูรณ์แบบ และคุณค่าที่แท้จริงของบุคคลนั้น ซึ่งแต่ละคน จะมีความปรารถนาในชีวิตสูงสุดไม่เหมือนกัน ซึ่งคนที่มาถึงขั้นนี้ส่วนใหญ่ มักจะเล็งเห็นประโยชน์ของคนอื่นหรือสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ ยกตัวอย่างในด้าน พฤติกรรม Bill Gates ผู้ที่มีทุกอย่างจาก 4 ข้อข้างต้นครบหมดแล้ว เขา ได้ลาออกจากการเป็น CEO ของ Microsoft ซึ่งต้องการใช้ชีวิตบั้นปลายที่เรียบง่าย และได้ก่อตั้งมูลนิธิ Bill & Melinda Gates Foundation เพื่อต้องการช่วยเหลือสังคม , หรืออีกตัวอย่างหนึ่ง คือ ความต้องการอุทิศตนของ อดอล์ฟ ฮิตเลอร์ ให้กับภารกิจของประเทศชาติ เพื่อให้ประเทศของเขาเป็นประเทศมหาอำนาจสูงสุดของโลก ในด้านของ สินค้าและบริการ เช่น มูลนิธิ ระเบิดนิวเคลียร์ ซึ่งสินค้าและบริการ ที่ตอบโจทย์คน ในระดับขั้นนี้ อาจมองหาได้ยาก เพราะว่าความต้องการสูงสุดของคนกลุ่มนี้ จะเกิดมาจากแรงบันดาลใจ หรือ passion ทางด้านจิตใจที่ต้องการมากกว่า ด้านวัตถุที่จับต้องได้

กล่าวโดยสรุปก็คือ Maslow บอกไว้ว่า คนเราจะมีความต้องการที่เป็นลำดับขั้น จาก

ระดับพื้นฐานไปยังระดับสูงสุด ภายใต้หลัก สมมติฐาน 3 ข้อ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่เสมอและความต้องการนั้นไม่มีที่สิ้นสุด
 2. ความต้องการของมนุษย์นั้นจะถูกเรียงตามลำดับของความสำคัญ
 3. ความต้องการใดก็ตามที่ได้รับ การตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น
- แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**

Peterson & Plowman (ค.ศ. 1975) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมี ประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการใน ปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและ ต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และขอ ผูกพันด้านการ เงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของ คำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality)

ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

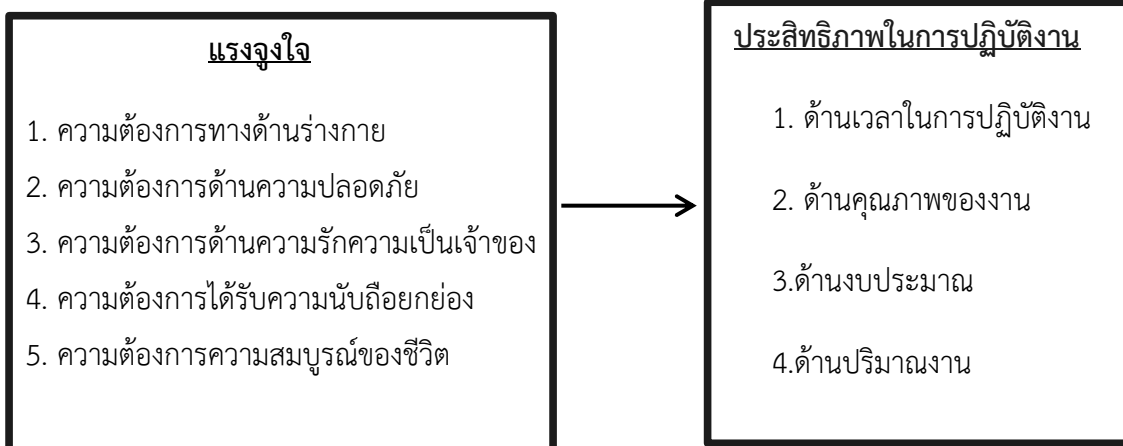
ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี จาก การทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิด และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของคน Maslow's

Theory ได้แก่ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย 2. ความต้องการด้านความปลอดภัย 3. ความต้องการด้านความรักความเป็นเจ้าของ 4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และ 5. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต

สำหรับประสิทธิภาพในการทำงานผู้วิจัยใช้แนวคิด Peterson & Plowman (1989) ซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสม 2. คุณภาพของงาน จะต้องมีความสูงคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 3. งบประมาณ เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด 4. ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.2 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.2 มีระดับตำแหน่งงาน ระดับผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็น

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความต้องการทางด้านร่างกาย	4.33	0.450	มากที่สุด
2. ด้านความต้องการทางด้านความปลอดภัยในชีวิต	4.44	0.440	มากที่สุด
3. ด้านความต้องการทางด้านความรักความเป็น เจ้าของ	4.43	0.400	มากที่สุด
4. ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง	4.39	0.405	มากที่สุด
5. ด้านความสมบูรณ์แบบของชีวิต	4.38	0.350	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.39	0.319	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี โดยรวมทั้งหมดมีความคิดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และค่าเบี่ยงเบน

ร้อยละ 59.7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 และมีรายได้ 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี

มาตรฐานเท่ากับ 0.319 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางด้านความปลอดภัยในชีวิต รองลงมาคือ ด้านความต้องการทางด้านความรักความเป็นเจ้าของ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาकार กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาकार กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี โดยรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ
โดยรวม	\bar{x}	มาตรฐาน (SD)	ความคิดเห็น
1. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	4.41	0.510	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพ	4.31	0.382	มากที่สุด
3. ด้านงบประมาณ	4.22	0.441	มากที่สุด
4. ด้านปริมาณงาน	4.33	0.435	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.32	0.298	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาकार กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ

สรุปและอภิปรายผล

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงาน ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีระยะเวลา

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.298 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านปริมาณงาน

ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และมีรายได้ 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาทต่อเดือน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาकार กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ซึ่งแรงจูงใจประกอบตามทฤษฎีของ Maslow สามารถอธิบายแรงจูงใจ ในงานวิจัยนี้ได้อย่างครอบคลุม แรงจูงใจ

เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่างๆ โดยจงใจให้กระทำหรือกระตุ้นกระทำ เพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าตามปกติธรรมดา แต่การตอบสนองสิ่งเร้าแบบนี้ จัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจงใจ เช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบ หวังรางวัล หวังการชมเชย เป็นกรณีพิเศษแรงจูงใจมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow จะประกอบไปด้วยด้านต่างๆดังต่อไปนี้ ด้านความต้องการทางด้านร่างกาย ด้านความต้องการทางด้านความปลอดภัย ด้านความต้องการทางด้านความรักความเป็นเจ้าของ ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และ ด้านความสมบูรณ์แบบของชีวิต

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี โดยรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.319 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางด้านความปลอดภัยในชีวิต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.440 รองลงมาคือ ด้านความต้องการทางด้านความรักความเป็นเจ้าของ มี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.400

ด้านความต้องการทางด้านร่างกาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านความต้องการทางด้านร่างกาย โดยรวมพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากระดับความคิดเห็นมากที่สุดจนถึงมาก พบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีหนึ่งระดับ ได้แก่ มีการจัดแบ่งเวลาเพื่อการพักผ่อนส่วนตัวและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ มีจิตใจเข้มแข็งเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความสุข มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ด้านความต้องการทางด้านความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านความต้องการทางด้านความปลอดภัยในชีวิตโดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านรู้สึกได้รับความปลอดภัยเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรมี

ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา คือ การเดินทางมาปฏิบัติงาน มีความสะดวกและปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ด้านความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หุ่่มเวลาเพื่อการทำงานโดยวางกิจกรรมอื่นจนกว่างานจะแล้วเสร็จ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับ

ความคิดเห็นมากที่สุดและที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าสำหรับองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ องค์กรมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามลำดับ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ด้านความสมบูรณ์แบบของชีวิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านความสมบูรณ์แบบของชีวิต โดยรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดและที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดเพื่อก้าวไปถึงตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ มีความใฝ่ฝันว่าอยากมีสถาบันการเงินที่เป็นของตนเองและจะทำความฝันนั้นให้สำเร็จและต้องการความมีอิสระทางความคิดโดยไม่อยู่ภายใต้การบังคับของใคร ซึ่งทั้งสองด้าน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ประสิทธิภาพในการทำงาน ตาม แนวคิดของ Peterson & Plowman (1989) หมายถึง และ ความสามารถ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะ ถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เมื่อเราสามารถผลิต สินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ และเหมาะสม โดยมีต้นทุนน้อยที่สุด ครอบคลุมในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่ ส่งผล ต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ประสิทธิภาพด้านเวลา ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพด้าน งบประมาณ และประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี โดยรวม ทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน มีความ คิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้าน คุณภาพ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน งบประมาณ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านเวลาใน การปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ที่ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่ กำหนด มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา คือ สามารถ ปฏิบัติงานได้เสร็จก่อนระยะเวลาที่กำหนด มีความ คิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ด้านคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านคุณภาพ โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุดมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านคุณภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่รับผิดชอบ

มีความสำคัญต่อองค์กรได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา ผลงานที่ท่านทำถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ด้านงบประมาณ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านงบประมาณ โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านงบประมาณ พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถบริหารงานโดยลดค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมา มีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการดำเนินงาน และงานที่ท่านทำมีค่าใช้จ่ายตรงตามที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ด้านปริมาณงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ด้านปริมาณ

งาน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านงบประมาณ พบว่า ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เท่ากันคือ ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสมกับความสามารถ, มีความพึงพอใจจะเพิ่มพูนปริมาณของผลงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ ปริมาณที่ได้รับเป็นต่อ องค์กรคาดหวัง มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้จำกัดขอบเขตการศึกษา ในมุมมองเฉพาะพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดลพบุรี-สระบุรี ในการวิจัย ครั้งต่อไปสามารถขยายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้ละเอียดยิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยสามารถศึกษาในรายละเอียดเชิงลึกของแต่ละปัจจัยเพิ่มเติมถึงข้อจำกัดปัญหาและ อุปสรรคที่มีผลต่อทำงาน และ ประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยด้านครอบครัวที่ทำให้มีอุปสรรคต่อการทำงาน
3. การวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การสังเกตการ สัมภาษณ์ ฯลฯ ควบคู่ไปกับการใช้แบบสอบถาม

เพื่อจะได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการ
เรียนที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

References

- Allport, Gordon W. (1935). **Handbook of Social Psychology**. Roehester, MA : Clark University Press.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). **The Efficient Organization**. New York: Elsevier Scientific.
- Friederich, Karl H. (1975). **The Publicity Process**. 2 nd ed. Iowa : Iowa State University.
- Herzberg, F., Bernard, M., & Snyderman, B. B. (1967). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley & Sons
- Howard H. Kendler, (1963). **Attitude**. Retrived October 13,2006, from URL: <http://sarawud.wordpress.com>.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). **The Social Psychology of Organization (2nd ed.)**. New York: McGraw-Hill.
- Kidd, J. R. (1973). **How Adults Learn**. New York : Association Press.
- Maslow, A. H. (1943). **A theory of human motivation**. Phychological Review, 50, 370-396.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality**. New York: Harper and Row.
- McGregor, D. (1960) **The Human Side of Enterprise**. McGraw-Hill Book Co., New York.