

**แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่**

**Motivation affecting to performance efficiency of staffs
Krung Thai Bank in Chiangmai**

ณฤทัย จันทิมา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความเชื่อถือการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ปัจจัยที่พยากรณ์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในองค์กร และเรียงลำดับความสำคัญทางจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ค่าจ้าง สวัสดิการและประโยชน์ การกระตุ้นทางปัญญา การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารแบบวางเฉย ซึ่งมีค่า Beta เท่ากับ 0.235, 0.205, 0.201, 0.186 และ 0.182 ตามลำดับ ปัจจัยทุกด้านสามารถอธิบายความผูกพันในองค์กร ได้ร้อยละ 41.9 ($R^2 = 0.419$)

Abstract

The purpose of this study was to study the motivation that affected the efficiency of Krung Thai Bank employees in Chiang Mai Province. The instrument used in the research was a questionnaire. The sample group used in this study is Krung Thai Bank Employee in Chiang Mai. The results of the research showed that motivation that affects work efficiency which overall, at a high level. It is found that the exchange leadership style at the highest average, followed by the work environment factor. Considering each aspect, it was found that Trust, accepting the goals and values of the organization at the highest average. Factors predicting motivation affecting job performance were positively related to organizational commitment including wages, welfare and benefits, intellectual stimulation, situational reward, and dormant management, which has beta values equal to 0.235, 0.205, 0.201, 0.186 and 0.182 respectively. All aspects can explain organizational commitment 41.9% ($R^2 = 0.419$)

บทนำ

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป การควบรวมธนาคารพาณิชย์ และการปิดสาขาไปแล้วไม่น้อยกว่า 220 สาขา ทำให้พนักงานธนาคาร ต้องออกจากระบบไม่น้อยกว่า 1,300 คน ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวเร่งและกดดันธุรกิจการเงินและอาชีพพนักงานธนาคารพนักงานสาขาของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ เพื่ผ่านการศึกษาทักษะบริการให้คำปรึกษาลูกค้าเอสเอ็มอี หลังธนาคารปรับลดจำนวนสาขา พร้อมกับปรับโฉมสาขา รองรับกระแสดิจิทัลแบงก์กิ้งไม่เพียงการศึกษาทักษะบริการผู้ประกอบการเอสเอ็มอี สตาร์ทอัพ และแนะนำการลงทุน แต่พนักงานทุกคน ต้องปรับทัศนคติการให้บริการใหม่ เพราะการแข่งขันที่รุนแรง จำนวนสาขามากมาย ไม่ใช่เหตุผลที่ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการอีกต่อไป เพียงมีสมาร์ตโฟนสักเครื่อง ทุกวันนี้ผู้ใช้บริการหันไปใช้โมบายแบงก์กิ้ง กว่า 35 ล้านบัญชี จากจำนวนผู้ฝากเงินธนาคารทั้งระบบ 90 ล้านบัญชี คิดเป็น 1 ใน 3 ของผู้ใช้บริการธนาคาร ใช้ธนาคารออนไลน์แล้ว งานประจำเดิมของพนักงานสาขาธนาคาร จึงถูกแทนที่ด้วยเครื่องธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จนบางส่วน ถูกกดดันให้ต้องแนะนำและขายผลิตภัณฑ์การเงิน ดังนั้นความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อความอยู่รอดของธนาคาร หากพนักงานขาดประสิทธิภาพหรือไม่ดีเท่าที่ควร ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นหลักในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (บัญชา นุ่มประเสริฐ, 2558)แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของงานที่จะส่งผลไปสู่ความสำเร็จขององค์กรซึ่งความสำเร็จที่สำคัญ ๆ นั้นต้องมีกระบวนการที่ดีเริ่มตั้งแต่การสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานและเมื่อศึกษาถึงงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่แล้วพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทำสำรวจทางโทรศัพท์ช่วงครึ่งแรกของปี 2561 เทียบกับธนาคารแห่งอื่น พบว่า ธนาคารกรุงไทยมีอัตราการลาออก 8.45% รองจากธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มี 8.80% ธนาคารไทยพาณิชย์ 7.02% ส่วนธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยอยู่ที่ 5% และ 1.47% ตามลำดับ ด้วยการใช้กลยุทธ์ด้านราคาเป็นยุทธศาสตร์หลัก (ธนาคารกรุงไทย รายงานประจำปี 2561)

จากข้อมูลข้างต้นซึ่งผู้วิจัยเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย จึงสนใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลและผลงานวิจัยมาเป็นประโยชน์สำหรับเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาพนักงาน และลูกจ้าง ให้มีคุณภาพ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สาขาในจังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1) เพศ

1.1.2) อายุ

1.1.3) ระดับการศึกษา

1.1.4) ประสบการณ์ในการทำงาน

1.2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.2.1. ด้านองค์กร

1.2.2 ด้านงาน

1.2.3. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.2.4. ด้านภาวะผู้นำ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ด้านความเชี่ยวชาญในงานธุรกิจการค้า นโยบายรัฐ

2. ด้านความเอาใจใส่ในลูกค้าและประชาชน

3. ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม

4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน

5. ด้านความรักในองค์กร

6. ด้านความตระหนักในต้นทุนผลประโยชน์

7. ด้านการจัดการเครือข่ายความสัมพันธ์

8. ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 426 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2561) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีของ Taro Yamane ได้จำนวน 207 ตัวอย่าง สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะเก็บข้อมูลจำนวน 300 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด

3. ด้านพื้นที่

พื้นที่ สำหรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1. ความหมายของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เกสรารักชาติ(2554) กล่าวว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Employee Engagement) หมายถึงพนักงานที่ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอหรือเรียกว่า “พรแสวง” เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองนโยบายขององค์กร

การศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร ในขณะนี้ มีแนวโน้มหันมาสนใจแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสมาชิกขึ้น เนื่องจากเชื่อว่าสามารถอธิบายพฤติกรรมองค์กรได้ค่อนข้างน่าเชื่อถือ เพราะเป็นแนวคิดที่พยายามหาอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของสมาชิก คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรที่กล่าวไว้ในทฤษฎีของเครย์ตัน ที่ เอาท์เดอร์เฟอร์ และเป็นที่ยอมรับว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น เป็นแก่นสำคัญของโครงสร้างองค์กร ที่สามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับสมาชิก ตามทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ อีกทั้งสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรตามจุดมุ่งหมาย มีผู้นำทำหน้าที่เป็นผู้นำและพาสมาชิกให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ โดยมีทฤษฎีแนวทางจุดมุ่งหมาย ซึ่งแต่ละทฤษฎีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นมีการแสดงออกมาทั้งในรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรไว้ดังนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2556)

2. ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง เป็นผลให้คนเกิดความพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่จะนำมาใช้ในการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและอุทิศตนในการปรับปรุงงาน มีดังนี้คือ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาผู้หนึ่งซึ่งศึกษาในเรื่องแรงจูงใจ ความต้องการต่างๆ ในทัศนะของเขาแบ่งออกได้เป็นระดับต่างๆ กัน ซึ่งเรียกว่าทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ เป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างกว้างขวาง มาสโลว์ ได้ ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า

1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่เสมอ และความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนอง ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไปอีกลำดับความต้องการของมนุษย์

พรรณราย ททรัพย์ประภา (2531, หน้า 30 -34) นักบริหารที่มีคุณภาพ สามารถนำแนวคิดของทฤษฎีนี้ไปปรับใช้ในการบริหารได้โดยตระหนักว่า ผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนมีความต้องการระดับต่างๆ ทุกระดับ หากอย่างไรจึงจะจัดสภาพแวดล้อมการทำงานและกระบวนการบริหารให้ตอบสนองความต้องการต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. ความสำคัญของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

The Gallup Organization (2002) สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นดั่งขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรในรูปของเส้นทางของแกลลอป (The Gallup Path) โดยหัวใจสำคัญจะแสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในทุกองค์กรจะสร้างการเติบโตโดยยอดขายและกำไรขององค์กร

องค์กรจะต้องกำหนดขีดความสามารถทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุกตำแหน่งงานเพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆอีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุดต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้าส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืนจนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Steers R.M(1977) ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 กลุ่มคือ

1.) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วยอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2.) ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง

3.) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึงการรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ความรู้สึกว่าคนที่มีความสำคัญต่อองค์กรองค์กรพึงพาได้ความคาดหวังได้รับการตอบสนองทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

เกสรา รักษาติ (2554) อธิบายว่าสิ่งที่ช่วยทำให้พนักงานที่มีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Employee Engagement) มีดังนี้

1.) การสื่อสารในองค์กรและการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่างๆภายในองค์กร (Communication and Information Flow)

2.) ภาวะผู้นำในองค์กร (Leadership)

3.) การมีส่วนร่วมของพนักงานและการเปิดโอกาสให้พนักงาน (Involvement and Opportunity)

4.) การได้รับการยกย่องชมเชย (Recognition)

5.) ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ (Compensation and Benefits)

6.) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Work Environment)

ปัจจัยต่างๆที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพันของพนักงานโดยBurke (2003) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้นำปัจจัยต่างๆเหล่านี้มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงานซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อที่ใช้เป็นประเด็นเพื่อวัดความผูกพันของพนักงานเช่นในด้านองค์กรเป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆที่จัดให้โดยปัจจัยในด้านต่างๆเหล่านี้จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงานและผลของความผูกพันของพนักงานดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์การการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรความจงรักภักดีของลูกค้าและความสามารถในการทำกำไร

The Institute for Employment Studies หรือ IES (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์และงานวิจัยได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คนใน 14 องค์กรใน NHS (National Health Service) โดยพบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานเกิดจาก

- 1.) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2.) โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
- 3.) โอกาสในการพัฒนาในงาน
- 4.) องค์การให้ความสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่จะใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณตามวิธีของ Yamane จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จากการกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นจำนวน 207 ตัวอย่าง

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเก็บข้อมูลจำนวน 300 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) โดยออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศอายุระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงานอัตราเงินเดือนระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดทัศนคติหรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดเห็นด้วยมากเห็นด้วยน้อยเห็นด้วยน้อยมากในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น 3	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น 1	เห็นด้วยน้อยมาก

การทดลองเครื่องมือ (Try – Out) การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทานนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนโดยใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีของ Cronbach's Alpha (อภิรักษ์ทันตะนิ, 2550 : 87) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้ = 0.8687
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

สรุปผล

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.00 ในด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.33 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.67 ตามลำดับ ในด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 27.00 และระดับการศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ ในด้านอายุการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.33 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1- 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.67 อายุการทำงาน 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุการทำงาน 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.67 อายุการทำงาน 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.33 และอายุการทำงาน 25 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ ในด้านระดับตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานชั้นต้น คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมาคือ พนักงานชั้นกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.33 และผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 9.33 ตามลำดับ โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีเงินเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.33 รองลงมาคือ เงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.33 เงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.33 และเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย

จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย รวมทั้งสิ้น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชี่ยวชาญในงานธุรกิจการค้า นโยบายรัฐ ด้านความเอาใจใส่ในลูกค้าและประชาชน ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน ด้านความรักในองค์กร ด้านความตระหนักในต้นทุนประโยชน์ ด้านการจัดการเครือข่ายความสัมพันธ์ และด้านจริยธรรมและความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.62)

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

1) การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (t เท่ากับ -1.979 และค่า Sig เท่ากับ 0.049) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเพศหญิงจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากกว่าเพศชาย

2) การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานในภาพรวม (F เท่ากับ 3.002 และ Sig เท่ากับ 0.031) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 20 – 30 ปี จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มี อายุ 41 – 50 ปี

3) การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม (F เท่ากับ 0.365 และ Sig เท่ากับ 0.694) ไม่แตกต่างกัน

4) การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม (F เท่ากับ 1.858 และ Sig เท่ากับ 0.102) ไม่แตกต่างกัน

5) การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามเงินเดือน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน จะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม (F เท่ากับ 3.310 และ Sig เท่ากับ 0.020) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6) การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม (F เท่ากับ 8.754 และ Sig เท่ากับ 0.000) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7) การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม (F เท่ากับ 8.754 และ Sig เท่ากับ 0.000) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้านแตกต่างกัน

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัด เชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (X_1) ด้านงาน (X_2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (X_3) และด้านภาวะผู้นำ (X_4) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ (Y) โดยที่แรงจูงใจในการทำงานเหล่านี้สามารถรวมอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 80.6 โดยสามารถเขียนความสัมพันธ์ด้วยสมการพยากรณ์ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 0.364 + 0.172(X_1) + 0.093(X_2) + 0.287(X_3) + 0.360(X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y = 0.182(X_1) + 0.103(X_2) + 0.301(X_3) + 0.409(X_4)$$

จากสมการตัวแปรพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานแต่ละด้านมาก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยที่แรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ (Beta = 0.409) จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Beta = 0.301) ด้านองค์กร (Beta = 0.182) และด้านงาน (Beta = 0.103) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน เมื่อพนักงานมีเพศ อายุ เงินเดือน และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน แต่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกันเมื่อมีระดับการศึกษา และอายุการทำงาน แตกต่างกัน

นอกจากนี้ผลการศึกษา พบว่า พนักงานเพศหญิงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเนื่องมาจากผู้หญิงมีความปรารถนาในการพัฒนาตัวเองมากขึ้น เพื่อแสดงศักยภาพในการทำงานให้เทียบเท่าผู้ชาย สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโล ที่กล่าวว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด อีกทั้งจากผลการศึกษายังพบว่าพนักงานเพศหญิงจะให้ความเอาใจใส่ในลูกค้าและประชาชน การประสานความร่วมมือเป็นทีม และมีจริยธรรมและความโปร่งใสมากกว่าพนักงานเพศชาย เมื่อพิจารณาอายุของพนักงาน พบว่า พนักงานอายุ 20-30 ปี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานอายุ 31-40 ปี ทั้งด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม และด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน อาจเนื่องจากด้วยวัยที่สามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว และเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ตลอดจนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าตน ทำให้มีความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท เงินเดือน 30,001 – 40,000 บาทและเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มี เงินเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท นั้นแสดงว่าผลตอบแทนที่สูงขึ้นก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับ Bass & Avolio (1994, p. 2-6) ที่ได้กล่าวถึงการแลกเปลี่ยนว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำใช้การแลกเปลี่ยนโดยใช้รางวัลต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นแนวทางในการจูงใจให้ผู้นับตามปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยต่างจะขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่แลกเปลี่ยนกัน และสมาชิกจะทำงานเพื่อให้ได้รางวัลที่ตนเองพอใจเป็นหลัก

พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับชั้นกลาง และระดับผู้บริหาร จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับชั้นต้น รวมถึงมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้านสูงเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเชี่ยวชาญในงานธุรกิจการค้า นโยบายรัฐ ด้านความเอาใจใส่ในลูกค้าและประชาชน ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน ด้านความรักในองค์กร ด้านความตระหนักในต้นทุนผลประโยชน์ ด้านการจัดการเครือข่ายความสัมพันธ์ และด้านจริยธรรมและความโปร่งใส เนื่องจากตำแหน่งงานระดับที่สูงขึ้น เป็นระดับที่สูงขึ้นทั้งอายุงานที่เพิ่มขึ้น ระดับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ย่อมต้องนำมาซึ่งภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ทำให้ต้องมีการเรียนรู้มากขึ้น การบริหารทีม การวางแผนงานต่าง ๆ อีกทั้งยังได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเดิม สอดคล้องกับ Bass & Avolio (1994) ได้เสนอว่ากระบวนการที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ตามให้ใช้ความสามารถในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน คือประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีกับผู้ตาม ประพฤติตนให้เป็นผู้ที่นำการพยายายนับถือเป็นที่ไว้วางใจ ต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและสามารถถ่ายทอดไปสู่ผู้ตามได้ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต เป็นผู้มีศีลธรรม จริยธรรมสูง จะต้องไม่ใช้อำนาจเพื่อประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสูงสุด มีการสร้างแรงบันดาลใจ โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน มีการแสดงออกถึงความกระตือรือร้น การสร้างทัศนคติที่ดี ส่งเสริมให้มองเห็นเป้าหมายในการพัฒนา ให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้อื่น และเสริมสร้างกำลังใจให้กันและกันเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและปัญหา ต้นตัวและตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีแนวคิดและวิธีการแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ มีการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล และยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ผลการศึกษาบางส่วนนี้สอดคล้องกับ Steers (1977) ที่ได้กล่าวว่าลักษณะส่วนบุคคล

ของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และ อัตราเงินเดือน ตลอดจนลักษณะงาน ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง อีกทั้งประสบการณ์ในงานเป็นการรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กร องค์กร พึงพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนองทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรที่ดี ส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมทางบวก ได้แก่ แรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์กร และด้านงาน ตามลำดับ นั้นแสดงว่าหากพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่มากขึ้น

1) ด้านภาวะผู้นำ คือ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้าง และถ่ายทอดให้พนักงาน

ได้ทราบ มีการแจ้งผลการประเมิน (Feedback) ให้พนักงานได้รับทราบถึงผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แก่พนักงานทุกคน ย่อมส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ เกศรารักษ์ชาติ (2554) กล่าวว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Employee Engagement) จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความภูมิใจ รักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองนโยบายขององค์กร

2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายในหน้าที่ที่

เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง อีกทั้งยังได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน อีกทั้งพนักงานยังได้รับค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจ ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเพื่อนำพาให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์

3) ด้านองค์กร โดยมีช่องทางให้พนักงานได้ติดต่อสื่อสารกันและเข้าถึงทุก

ระดับ ทำให้เป็นช่องทางที่พนักงานปรึกษาหรือขอความคิดเห็นได้โดยตรง ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความสะดวก และเป็นการทำงานที่ต่อเนื่อง

4) ด้านงาน อันได้แก่ ธนาคารมีการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับ

องค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ ธนาคารมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ธนาคารมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของพนักงาน หรือธนาคารจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกและเข้าถึงทุกระดับ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับ เกศรา รักษ์ชาติ (2554) ที่อธิบายว่า สิ่งที่จะช่วยทำให้พนักงานที่มีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Employee Engagement) คือ การสื่อสารในองค์กรและการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กร (Communication and Information Flow) ภาวะผู้นำในองค์กร (Leadership) การมีส่วนร่วมของพนักงานและการเปิดโอกาสให้พนักงาน (Involvement and Opportunity) การได้รับการยกย่องชมเชย (Recognition) ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ (Compensation and Benefits) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน มารายละเอียดดังนี้

1) ด้านความเชี่ยวชาญในงานธุรกิจการค้า นโยบายรัฐ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความเชี่ยวชาญในงานธุรกิจการค้า นโยบายรัฐ ได้แก่ แรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ นั่นคือ หากผู้บังคับบัญชาที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้าง จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความเชี่ยวชาญในงานธุรกิจการค้าที่ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่เป็นภารกิจหลักขององค์กร สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าบุคลากรธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญมีความรู้ในด้านธุรกิจ ทั้งในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ตามการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบจริง อาจเนื่องมาจาก ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ได้มีการมอบหมายงานให้กับบุคลากรตรงตามความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถทักษะความชำนาญในการแก้ไขปัญหาในงานโดยให้นำความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้จากอบรมศึกษา สอดคล้องกับ กิลเมอร์ (Gilmer 1971, หน้า 131) กล่าวว่า การได้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริธร วิวัจนสิรินทร์ (2559, หน้า 60) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านความเอาใจใส่ในลูกค้าและประชาชน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความเอาใจใส่ในลูกค้าและประชาชน ได้แก่ แรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งพนักงานที่มีแรงจูงใจด้านภาวะผู้นำที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ตลอดจนติดตามการปฏิบัติงานและให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ อีกทั้งพนักงานมีแรงจูงใจทั้งในเรื่องผลตอบแทน รางวัล โบนัส จากการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความเอาใจใส่ในลูกค้าและประชาชนที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของ The Gallup Organization (2002) ที่ได้กล่าวว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Engaged employee) คือพนักงานที่มีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริงและจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอเพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด และสอดคล้องกับ สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด และสอดคล้องกับ จอห์น มิลเล็ท (John Millet, 1954) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

3) ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม ได้แก่ แรงจูงใจด้านองค์กร และแรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ อาจเนื่องมาจากธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน โดยให้บุคลากร

ทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลร่วมมือกันทำงาน ดังที่ ทิพรัตน์ กลั่นสกุล (2547, หน้า 110) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้ร่วมงานและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจงานของหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีมที่ดีขึ้น ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับทีมงานอื่นภายนอกองค์กรและสำเร็จตามเป้าหมาย

4) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน ได้แก่ แรงจูงใจด้านองค์การ และแรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ อาจเนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานกำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 5 และการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงานยังมีระบบการเลื่อนขั้น ดังที่ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner and Snyderman 1959, หน้า 113-119) ที่กล่าวว่า ความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความภาวะผู้นำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุณา ภัทรมนตรี (2557) ที่ศึกษาเรื่องความภาวะผู้นำของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประจำวันวิเศษ พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประจำวันวิเศษมีความพึงพอใจ นั้นแสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานมีแรงจูงใจเหล่านี้จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอยู่เสมอ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย คิดนอกกรอบพิจารณางานด้วยมุมมองที่แตกต่าง และริเริ่มสร้างสรรค์แนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

5) ด้านความรักในองค์กร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรักในองค์กร ได้แก่ แรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแรงจูงใจด้านองค์การ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรักในองค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องจาก พบว่า ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน โดยให้บุคลากรทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลร่วมมือกันทำงาน โดยการสร้างกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทุกคนรู้จักคุ้นเคยและมีโอกาสสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยบริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น เช่น จัดงานวันขึ้นปีใหม่ วันกีฬาสี ทำบุญครบรอบวันเกิดบริษัทฯ การจัดการต้อนรับผู้มาใหม่และเลี้ยงส่งผู้เกษียณอายุ หรือย้ายไปทำงานที่อื่น ซึ่งมีการเชิญชวนบุคลากร ทุกระดับเข้าร่วมงาน ทำให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดี ดังที่ ทิพรัตน์ กลั่นสกุล (2547, หน้า 110) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้ร่วมงานและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจงานของหัวหน้าหรือผู้ปฎิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น เมื่อบุคลากรรู้จักกันมากขึ้นก็จะร่วมมือช่วยเหลือกันมากขึ้น

6) ด้านความตระหนักในต้นทุนผลประโยชน์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความตระหนักในต้นทุนผลประโยชน์ ได้แก่ แรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแรงจูงใจด้านองค์การ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความตระหนักในต้นทุนผลประโยชน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ Tourangeau, Ann and Cranley, Lisa (2006) Sourdif (2004) Schulz and Bigoness (1987) Prici, James (1981) และ Slattery (2005) เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อตัวแปรความตั้งใจที่จะออกจากงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลรวมสูงสุดในทิศทางที่เป็นลบ รองลงมาคือความภาวะผู้นำสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชัย เรืองหนู (2558, หน้า 50) ที่ศึกษาความตั้งใจ ทำงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญกว่าความพึงพอใจในงานในการทำนายความตั้งใจคงอยู่ในการทำงาน เช่นเดียวกับทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (อ้างถึงในพัชร ศรีศิริสิทธิกุล: 2560, หน้า 52) ในเรื่องความคาดหวังในสิ่งที่ปรารถนาและนำมาซึ่งรางวัลที่ปรารถนาได้แก่ เงินเดือน โบนัส ความก้าวหน้า ตำแหน่ง การยอมรับ เป็นสิ่งที่มุ่งใจในการทำงานและทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา และผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ อุณา ภัทรมนตรี (2557, หน้า 121) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความ

ผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสิ่งแวดล้อมไทยพบว่า ความพึงพอใจในเรื่องค่าจ้างและค่าตอบแทน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

7) ด้านการจัดการเครือข่ายความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการจัดการเครือข่ายความสัมพันธ์ ได้แก่ แรงจูงใจด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ และแรงจูงใจด้านงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการจัดการเครือข่ายความสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงใหม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2558, หน้า 123-129) กล่าวว่า ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัย ที่ทำให้เกิดความภาวะผู้นำ เช่นเดียวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ชั้นที่ 2 ที่ว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิช (2558, หน้า 49) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางให้ความเชื่อมั่นในความมั่นคงการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพัชรินทร์ สุคนธ์ปฤดา และ จุฑารัตน์ สุคนธ์รักษ์ (อ้างถึงในพัชรี ศรีศิริสิทธิกุล, 2560) ที่พบว่า โครงสร้างของบริษัทที่มีจำกัดมากย่อมเป็นอุปสรรค และไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างของบริษัทที่มีความสัมพันธ์กับภาวะความเครียด ส่งผลต่อระดับความภาวะผู้นำ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน และอุปกรณ์ไม่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดตกแต่งสภาพแวดล้อมให้สวยงาม การดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

8) ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านจริยธรรมและความโปร่งใส ได้แก่ แรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ และแรงจูงใจด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านจริยธรรมและความโปร่งใส จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านจริยธรรมและความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องจากเงินเดือนและสวัสดิการ รวมทั้งผลตอบแทนจากการทำงาน อธิบายได้ว่า จริยธรรมและความโปร่งใสเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตและชีวิตการทำงาน ตามสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันซึ่งมีค่าครองชีพที่ค่อนข้างสูง เงินเดือนหากไม่เพียงพอต่อการครองชีพ จะทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจของครอบครัวได้ ทำให้ต้องปรับตัวในการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับชาญชัย อาจิน สมาจาร (2555, หน้า 122) กล่าวว่า ค่าจ้างมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจในงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับที่ต่ำหรือระดับสูง โดยการสร้างแรงจูงใจด้านภาวะผู้นำ และแรงจูงใจด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านจริยธรรมและความโปร่งใสที่เพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรงโปร่งใส ปราศจากอคติ มีจิตสำนึกและยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ และปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องทั้งหลักกฎหมาย หลักคุณธรรม และหลักจริยธรรม ทั้งนี้องค์การต้องให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาและมีความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การควรมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในระดับตำแหน่งหัวหน้า ผู้ช่วย รองผู้จัดการ และผู้จัดการ ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับทักษะที่จำเป็นของการเป็นผู้บังคับบัญชา การทำงานเป็นทีม การพัฒนาภาวะผู้นำ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้หัวหน้างานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเป็นผู้นำที่ยุติธรรมและมีคุณธรรมเพื่อให้สามารถปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีและทำให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และภาวะผู้นำรวมถึงมีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น

2. องค์กรควรพิจารณาผลตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานในระดับที่เหมาะสม เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความพยายามทุ่มเทความรู้ ความสามารถให้กับพนักงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจต่อพนักงานให้มีความรู้สึกรักเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3. บริษัทควรพิจารณาความยุติธรรมและเหมาะสมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือปรับชั้นไปตำแหน่งที่สูงขึ้น หากพนักงานมีความสามารถอยู่ในระดับหรือเกณฑ์ที่สมควรได้รับการส่งเสริม เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกรักต่อพนักงานให้มีความเพียรพยายามต่อการสร้างผลงานและรับผิดชอบต่อน้ำหนักของตน

4. ควรมีการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เช่น การจัดสัมมนางานสังสรรค์ การแข่งกีฬา กิจกรรม Walk Rally เพื่อให้บุคลากรได้มีการพบปะสังสรรค์ในทุกระดับ เป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน นอกจากนี้ยังสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การทำความรู้จักในลักษณะที่เป็นกันเองโดยไม่ยึดติดกับตำแหน่งงาน

เอกสารอ้างอิง

กรกฎ พลพานิช. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กิตติพันธุ์ รุจิรกุล.(2529). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.

เกศรา รักชาติ.(2554). *Employee Engagement* สายใยในองค์กร. ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2562. จาก

<http://www.tistr.or.th/KM>.

จารุณี วงศ์คำแน่น. (2560). “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐกิจและรัฐศาสตรมหาวิทยลัยธรรมศาสตร์.

ชาญชัย อจินสมจาร. (2555). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ชีวิน อ่อนละอ.(2558). “การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ญาดา พงศบริพัตร. (2558). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจ ประกันวินาศภัย. ปริญญาบัตรการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด(มหาชน).

แดนคอฟลิน. (2559). ผู้นำแห่งความสำเร็จ. แปลโดย ณัฐยา สันตะการผลและวันดี มานศรีสุข.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บิสคิด.

ทิพรัดน์ กลั่นสกุล (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยการมีส่วนร่วมในงาน กับ ประสิทธิภาพของทีมการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปของภาคกลาง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล,บัณฑิตวิทยาลัย,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพนม เมืองแมน, และสวิง สุวรรณ.(2554). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารกรุงไทย. (2557). *เคทีบีเน็ตแบงก์*. ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2562, จาก

<http://www.ktb.co.th/ktb/th/>.

ชัยญลักษณ์ บรรจงแก้ว. (2558). “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.”วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชันขวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2555). *การบริหารราชการไทย, เชียงใหม่* : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร. (2562). *จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2563, จาก <http://www.phatrasecurities.com/th/about-guideline-business-conduct.php>.

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2560). *ภาวะผู้นำ: พลั้งข้ามเคลื่อนองค์การสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2560). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2529). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพฯ.

บัญชา นุ่มประเสริฐ. (2558). “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.”ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

บุญใจ ลีมศิลา. (2558). “บรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.”วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข. (2560). “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.”วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิตสาขาสังคมวิทยาและศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปฐมพร พิงสุขพระกาฬ. (2558). “ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทรับจ้างผลิต.”วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปัทมา พรหมมิตนทร์. (2559). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด ปัญหาพิเศษ*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประพิณ พรจรรย์บุญ. (2560). “การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน.”ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาพัฒนาการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประเวศ วะสี.(2554). *ภาวะผู้นำความเป็นไปในสังคมไทยและวิธีการแก้ไข*. กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล.(2560). *การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิทยายุทธพินัยภัณฑ์ จำกัด.

ประสพชัย พสุนนท์. (2558). *คำบรรยายความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยตลาด*. สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไปคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร. (เอกสารประกอบการสอน).(2558). *สถิติธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป.

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม.(2558). “การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพองค์การสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2558). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2556-2561.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.

พรรณราย ททรัพย์ประภา. (2531). จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : วิชั่นอาร์คอปเปอร์เรชั่น.

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2558). “ภาวะผู้นำ.”รัฐสภาสาร 49, 3 (กรกฎาคม, 2558) หน้า 45-61.

พรนพ พุกกะพันธุ์. (2558). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักส์, 2558.

พรพรรณ ศรีใจวงศ์. (2558). “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2558.

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโร

พัชรี ศรีศิริสิทธิกุล. (2546). คุณภาพชีวิตการทำงานและการปรับตัวของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิภพ วังเงิน. (2560). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : รวมสาสน์, 2560.

พิชญากุล ศิริปัญญา. (2545). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค:กรณีศึกษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ไพรัช เมฆอาภรณ์. (2559). “ผู้นำ (Leadership)”วารสารข้าราชการ 47, 5 (กันยายน-ตุลาคม2559) หน้า 57-64

ภรณ์ กิริติบุตร. (2558). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2559.

มหาวิทยาลัยรามคำแหงคณะกรรมาการวิจัย. (2558). “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดกาญจนบุรี”.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาการจัดการ. (2545). การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว. หน่วยที่ 8-15. กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2559). เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์และจริยธรรมทางธุรกิจ/สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2559.

มานะ พิจุลย์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพใน โรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา .ปรินญูปบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขงยุทธ เกษสาคร. (2556). ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.

ชลดา ไฉลดีวิสุทธิคุณ. (2558). การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารและบรรยากาศองค์กร

ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษาของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ.

ค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2561 จาก <http://Dspace>

2.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/496.

ยุวดี ภูพานหลวง.(2553).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากร กรณีศึกษา:เทศบาลใน เขตอำเภอเสด จังหวัดขอนแก่น.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2558). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพียร์สันเอดูเคชั่นอินโดไชน่า.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2558). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.

รัตติกรณ์ จงวิศาล.(2559). “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (*Transformational Leadership*)”วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.เกษตรศาสตร์, 28 (มกราคม-มิถุนายน2559) หน้า 31-46.

วิชัย เรืองหนู. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาศักดิ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิโรจน์ สารรัตน์และคณะ. (2560). “ภาวะผู้นำ: จากทฤษฎีสู่ข้อเสนอตัวแบบหลักสูตรพัฒนานุคลากร.” วารสารศึกษาศาสตร์ 27, 3 (2560) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, หน้า40 – 52.

วิลาวรรณ รพีพิศาด. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : วิจิตรหัตถกร.

วิไลพร คัมภีรารักษ์. (2558). “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.”วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2558). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิริธร วิวัฒน์สิทธิ์. (2559). ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปริญญานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2558). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพมหานคร : อักษราพัฒนา.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2559). กรณีศึกษาภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : เรดเฟิร์นครีเอชั่น.

สร้อย ตระกูล (ดิวันนันท) อรรถมานะ.(2559). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2554). “รูปแบบภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม.”พินเนสวารสาร (วิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่). 3, 1 (มกราคม - มิถุนายน2554), หน้า 27-44.

เสนาะ ดิยาวี. (2558). หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. 2559. “Employee Engagement Survey”. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2562, จาก<http://www.pmat.or.th>.

สวนีย์ แก้วมณี. (2559). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน(*Employee Engagement*).” วารสารการบริหารคน, 27(3). หน้า 11-12.

สิริวิดี ชูเชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุรัสวดีสุวรรณเวช. (2559). “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร.” ค้นเมื่อ 20

พฤศจิกายน 2562. จาก <http://www.pmat.or.th>.

- อโนทัย สินวีรุทัย. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการนำของผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดช่วยการบริหารงานกับความผูกพันในงานตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา: กรณีศึกษาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากระทรวงสาธารณสุข.”วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมมาร สยามวาลา. (2547). ศัพท์แสงว่าด้วยคอร์ดรปชั้น. เอกสารเผยแพร่ในการประชุมติดตามนโยบายรัฐบาล “4 ปี ประเทศไทย” และเนื่องในวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งสหประชาชาติ. 9 ธ.ค. 2547. โรงแรมวิน เซอร์สวิต กรุงเทพมหานคร.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษา MBA.และ Ph.D.พระนครศรีอยุธยา : ฝายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2559). “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Organizational Commitment).”จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9(34). (กันยายน,2559) หน้า 34-41.
- อรปภากร รัตนศิริฤกร. (2558). “ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์การของข้าราชการกรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์, ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2557). การตรวจสอบภายในสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2559). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วี. อินเตอร์พรีนซ์จำกัด
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2558). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2556). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอเอ็นการพิมพ์.