

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

Motivational Factors Affecting the Commitment of Operational Staff in
Unsecured Loans at Kasikorn Bank Public Company Limited

ปานทิพย์ สุวรรณโชติ¹ วัชรระ ยี่สุนเทศ²
Parnthip Suwannachot, Watchara Yeesoontes

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) แรงจูงใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ 2) ความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ 3) เปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำแนกข้อมูลส่วนบุคคล 4) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และ 5) ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อไม่มีหลักประกันของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test, F-test (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

1. ปัจจัยแรงจูงใจ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในงานและลักษณะของงานที่ชัดเจนและท้าทาย
2. ความผูกพันของพนักงาน อยู่ในระดับสูง พนักงานส่วนใหญ่แสดงถึงความภักดีและผูกพันต่อองค์กร
3. การเปรียบเทียบความผูกพันตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าสถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน และทีมงานมีผลอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่ทำงานนานและอยู่ในทีมที่มีการบริหารจัดการดีมีความผูกพันสูงกว่า
4. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพัน พบว่าความรับผิดชอบและลักษณะของงานมีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อความผูกพัน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะทางอาชีพ และวิธีการปกครอง ซึ่งมีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : แรงจูงใจ; ความผูกพัน; พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

Received: 2024-10-07 Revised: 2024-11-07 Accepted: 2024-11-11

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Student Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail: parnthip_dek@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Advisor Master of Business Administration, Kasem Bundit University. E-mail: mail: dr.watchara@yahoo.com

Abstract

This research aimed to study 1) the motivation of operational staff, 2) their engagement, 3) the comparison of employee engagement based on personal factors, 4) the motivational factors influencing engagement, and 5) the supporting factors influencing engagement. A survey research design with quantitative methods was used to collect data from 200 operational employees working in unsecured loans at Kasikornbank Public Company Limited. A questionnaire was utilized as the research instrument; and data were analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean, t-test, F-test (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The findings showed that most respondents were female, aged 26-30, single, holding a bachelor's degree, with 6-10 years of work experience, and an average monthly income of 15,001-20,000 THB.

1. Motivational factors: Employees prioritized job responsibilities, clarity, and task challenges, increasing their motivation.

2. Employee engagement: Engagement was high, with most employees showing loyalty and a strong connection to the organization.

3. Comparison of engagement: Marital status, work experience, and team affiliation significantly affected engagement. Employees with longer tenures in well-managed teams exhibited higher engagement.

4. Motivational factors influencing engagement: Responsibility and task characteristics significantly affected engagement at the 0.05 level.

5. Supporting factors influencing engagement: Opportunities for career advancement, relationships with supervisors, job status, and managerial practices significantly influenced engagement at the 0.05 level.

Keywords: motivation; engagement; employees

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี องค์การต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่เสมอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์การอื่น ๆ ได้ ซึ่งกลยุทธ์ที่ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากและเป็นแรงขับเคลื่อนหลักขององค์การนั้นคือ ทรัพยากรมนุษย์เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์นับเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในการดำเนินการภายในองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ การที่ทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถนั้น องค์การจะต้องจูงใจด้วยสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน และเนื่องจากการจูงใจเป็นหลักทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคลหรือการบริหารงานโดยทั่วไป ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานจะต้องส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในการมีส่วนร่วม มีความตั้งใจและทุ่มเทที่จะทำงาน ขาดงานน้อย และไม่มี ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังทำให้สามารถคาดเดาพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลได้ โดยเฉพาะอัตราการโยกย้าย การเปลี่ยนงาน ขาดงาน โดยองค์การใดที่บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมส่งผลผลักดันให้เกิดความสำเร็จความมั่นคงและความก้าวหน้าขององค์การในที่สุด ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญและคำนึงว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (มัทธกา จริโมภาส, 2549: 1)

การสร้าง ความผูกพันของบุคลากร (Employee engagement) เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์การ การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์การ การแสดงถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์กับองค์การ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การทุ่มเททุกความสามารถของตนอย่างเต็มที่โดยอุทิศแรงกายแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การนี้ตลอดไป แต่ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสามารถเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาถ้าหากเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ตามความต้องการด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่บรรยากาศในองค์การ ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานที่ทำงาน เงินเดือนผลตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ หากไม่เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงานอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมมององค์การที่ไม่พึงประสงค์ได้แก่ การขาดงาน การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การมีปัญหาภายในองค์การ และการโยกย้าย ลาออก เป็นต้น (จิตานันท์ พงศ์ละไม, 2560: 45-60)

องค์การคาดหวังให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การเนื่องจากความผูกพันอันดีต่อองค์การนั้นจะสะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจจากการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความรู้สึกที่ดี รวมถึงการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ แต่หากบุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์การก็จะส่งผลให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานได้อย่างไม่เต็มความสามารถ ทำให้การปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพจึงส่งผลให้เกิดการลาออกของบุคลากรสูงขึ้น และในที่สุดการปฏิบัติงานก็จะหยุดชะงัก เกิดความล่าช้า ส่งผลให้องค์การไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นต่อไป (พัชร หทัย จารุทวีผลบุญ และคณะ, 2563: 122-135)

การบริหารงานการวางแผนการดำเนินงาน การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์การต้องมีวิธีการบริหารงาน การวางแผนการดำเนินงานสร้างแรงจูงใจ ให้พนักงานในองค์การมีการพัฒนาตนเอง เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์การอย่างเต็มความสามารถ สิ่งที่องค์การควรตอบแทน กลับให้แก่บุคลากรนั้นก็คือ การให้สวัสดิการที่ดี องค์การที่มีสวัสดิการที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรจะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ทำให้องค์การเดินหน้าต่อไปได้ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปมักจะนึกถึงเงินเดือนค่าจ้างและตำแหน่งงาน ความสะดวกในการทำงาน ซึ่ง สวัสดิการที่ดีนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรให้มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การ (วรเชษฐ์ บุญประกอบ, 2559: 98-105)

ในปัจจุบันเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์การจึงต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ คือ การลงทุน (investment) ซึ่งอาจมี หลายรูปแบบ ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินสถาบันหนึ่งที่มีบทบาท ในการที่จะพัฒนา ประเทศมีหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงิน การระดมเงินทุนจากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ในรูปแบบการออมทรัพย์ การกู้ หรือลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ โดยรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไปและใช้ประโยชน์จากเงินฝากนั้นในการลงทุนทั้งทางด้าน เกษตรกรรม อุตสาหกรรมหรือการพาณิชย์กรรม และอื่น ๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ส่วนหนึ่งจะแบ่งให้ประชาชนเจ้าของเงินออมซึ่งเรียกว่า ดอกเบี้ยเงินฝากส่วนที่เหลือก็จะเป็นรายได้ของธนาคาร ดังนั้น จึงนับได้ว่าธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญสูงสุดในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้

ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานอยู่เป็นจำนวนมาก การที่ธนาคารพาณิชย์จะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด จากปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร อันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุและวิธีการจัดการทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานขององค์การใดก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐบาลหรือองค์การของธุรกิจเอกชนใด ๆ ก็ ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์หรือคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้นและการที่คนจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และความสามารถของ ผู้บริหารขององค์การจะ สร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นเพื่อให้ คนในองค์การมีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะช่วยให้คนในองค์การได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ความสำคัญในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้้องค์การ ทราบถึงแนวทางที่จะ รักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ ไม่คิดจะลาออกไปอยู่องค์การอื่น ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ หุ่หม่หม่กำลังใจ กำลังความคิด อุทิศเวลาให้กับองค์การและนำพาองค์การให้พัฒนาความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

5. เพื่อศึกษาปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยคำจูงที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Herzberg (อ้างใน เจริญผล สุวรรณโชติ, 2551: 32-38; ทิมมิก้า ทิมเนตร, 2558, : 32-38) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานจาก ปัจจัย 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน 1.ความสำเร็จในการทำงาน 2.การยอมรับนับถือ 3.ความรับผิดชอบ 4.ความก้าวหน้าในตำแหน่ง 5.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยคำจูง 9 ด้าน 1. เงินเดือน 2.โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า 3.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4.สถานะทางอาชีพ 5.นโยบาย และการบริหารงาน 6.สภาพการทำงาน 7.ความเป็นอยู่ส่วนตัว 8.ความมั่นคงในการทำงาน 9.วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา และทฤษฎีความผูกพัน ของสตีเยร์ส (Steers, 1997) ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย 1.ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

1.2 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน การวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, Taro, 1967: 56) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

มิถุนายน พ.ศ. 2567-กันยายน พ.ศ. 2567

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นการเก็บข้อมูลโดยมี 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สังกัดทีม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยจูงใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยค้ำจุนของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจาก การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ เอกสาร และผลการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลที่ได้จาก การตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย

4. วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis วิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545: 235)

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญด้านปัจจัยจูงใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.82	0.59	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.66	0.59	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.56	0.58	มาก
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.06	0.66	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.45	0.67	ปานกลาง
รวม	3.51	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความสำคัญภาพรวมปัจจัยจูงใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการคือ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x} = 3.82$) การยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 3.66$) ความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.56$) และระดับสำคัญปานกลาง 2 รายการ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.45$) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($\bar{x} = 3.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญด้านปัจจัยค่าจูงของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยค่าจูง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านเงินเดือน	3.63	0.70	มาก
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า	3.34	0.74	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.95	0.58	มาก
ด้านสถานะทางอาชีพ	3.89	0.55	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.96	0.58	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	4.02	0.53	มาก
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.97	0.51	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.85	0.56	มาก
ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา	3.92	0.56	มาก
รวม	3.84	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความสำคัญภาพรวมปัจจัยค่าจูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 3.84$) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับสำคัญมาก 8 รายการคือ สภาพการทำงาน ($\bar{x} = 4.02$) ความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{x} = 3.97$) นโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x} = 3.96$) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.95$) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.92$) สถานะทางอาชีพ ($\bar{x} = 3.89$) ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x} = 3.85$) เงินเดือน ($\bar{x} = 3.63$) ระดับความสำคัญปานกลาง 1 รายการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.34$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ความผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร	3.92	0.57	มาก
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.90	0.51	มาก
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.75	0.68	มาก
รวม	3.86	0.59	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความความคิดเห็นภาพรวมความผูกพัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาในระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร ($\bar{x} = 3.92$) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{x} = 3.90$) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสังกัดทีมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยเชิงจิต	Std.					ผลการทดสอบ
	B	Error	Beta	t	P value	
(Constant)	1.697	.233		7.297	.000**	
ความสำเร็จในงาน	.109	.069	.123	1.574	.117	ไม่มี
การยอมรับนับถือ	.032	.075	.036	.431	.667	ไม่มี
ความรับผิดชอบ	.208	.075	.229	2.755	.006**	มี
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	.093	.063	.116	1.469	.143	ไม่มี
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.175	.067	.223	2.623	.009**	มี

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยเชิงจิต ความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยด้านจิตมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยคำจูนมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ
สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยคำจูน	B	Std. Error	Beta	t	P value	ผลการ ทดสอบ
(Constant)	.452	.188		2.402	.017	
เงินเดือน	-.045	.044	-.060	-1.030	.304	ไม่มี
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า	.214	.043	.299	4.949	.000**	มี
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-.235	.056	-.257	-4.221	.000**	มี
สถานะทางอาชีพ	.207	.071	.218	2.896	.004**	มี
นโยบายและการบริหารงาน	-.077	.065	-.085	-1.177	.241	ไม่มี
สภาพการทำงาน	.056	.068	.057	.836	.404	ไม่มี
ความเป็นอยู่ส่วนตัว	.520	.067	.505	7.770	.000**	มี
ความมั่นคงในการทำงาน	.011	.072	.011	.148	.882	ไม่มี
วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา	.242	.060	.258	4.053	.000**	มี

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยคำจูน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะทางอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัวและวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยต่าง ๆ มีความสำคัญและมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงาน ดังนี้:

1. จากการวิจัยเกี่ยวกับระดับความสำคัญด้านแรงจูงใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐ์จัน นพธิรัตน์ และกิจจิราพร ระโหฐาน (2566: 45-60) พบว่าปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างชัดเจน งานวิจัยนี้ยืนยันว่าปัจจัยแรงจูงใจที่สูงสามารถสร้างความผูกพันของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิดา กันหา (2562: 75-90) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากการวิจัยเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ รินสม (2560) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำรงตำแหน่งในระยะยาว และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของยศบรร อำนวย (2564) ที่พบว่าลักษณะของงานมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร

3. จากการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ระยะเวลาการทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ รินสม (2560) ที่พบว่า ระยะเวลาการทำงานมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างชัดเจน

4. จากการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยจูงใจ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิดา กันหา (2562: 75-90) ที่พบว่าความรับผิดชอบในงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

5. จากการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปัจจัยค่าจูงใจมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยค่าจูงใจ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะทางอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัวและวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิดา กันหา (2562: 75-90) ที่พบว่าปัจจัยทั้งสองนี้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความตั้งใจที่จะอยู่ต่อในองค์กร

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยมีปัจจัยที่อยู่ในระดับสำคัญมาก 3 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ ส่วนลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความก้าวหน้าในตำแหน่งมีความสำคัญในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยค่าจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในการทำงาน และวิธีในการปกครองของผู้บังคับบัญชา พบว่ามีความสำคัญมาก 8 ด้าน โดยมีเพียงโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าที่มีความสำคัญระดับปานกลาง

3. ความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทั้ง 3 ด้าน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่วนสถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน และสังกัดทีมที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันอย่างชัดเจน

5. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สันเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ สันเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะทางอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรมีการกำหนดความรับผิดชอบในงานให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการแสดงความชื่นชมเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จตามที่กำหนด

1.2 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ควรจัดให้มีการออกแบบลักษณะงานที่ท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงาน

1.3 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่งและการเลื่อนเงินเดือน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน โดยการเปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน

1.5 สถานะทางอาชีพ การสร้างความมั่นคงในสถานะทางอาชีพให้กับพนักงาน โดยทำให้พวกเขารู้สึกมั่นใจในอนาคตของตนในองค์กร

1.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว ควรให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน โดยการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว

1.7 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ควรมีการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาในด้านการบริหารจัดการ และการปกครองที่มีความยุติธรรม เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและสนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการสันเชื่อไม่มีหลักประกันของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาทางเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การใช้การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ รวมทั้งควรเพิ่มตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยา วาณิชบัญชา. (2545). **การวิเคราะห์สถิติ: เทคนิคและการประยุกต์ใช้ในงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2551). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑามาศ รินสม. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดานันท์ พงศ์ละไม. (2560). ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร. **วารสารการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. 5(1): 45-60.
- ทิมมิกา ทิมเนตร. (2558). **พฤติกรรมองค์กร**. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฏฐ์จัน นพธิรัตน์, & กิจจิราพร ระโหฐาน. (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี. **วารสารบริหารธุรกิจ**. 15(2): 45-60.
- พัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล, ธัญวฤณ วัชรโล, & วิลาสิณี สุดประเสริฐ. (2563). ความผูกพันของบุคลากรในองค์กรและผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน. **วารสารวิจัยธุรกิจ**. 12(3): 122-135.
- มันทกา จริโมภาส. (2549). **แรงจูงใจและความผูกพันในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยศบวร อามฤต. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณิดา กันหา. (2562). แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์. **วารสารบริหารธุรกิจ**. 12(1): 75-90.
- วรเชษ บุญประกอบ. (2559). การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน. **วารสารบริหารธุรกิจ**. 8(2): 98-105.
- Steers, R. M. (1997). **Organizational effectiveness: A behavioral view**. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis**. (2nd ed.). New York: Harper and Row.