

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน
กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่พิเศษ
ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
Factor Affecting Work Motivation : A Case of Employees' Level,
Special Asset Management Unit in A Commercial Bank

สุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเนชั่น
ธันวาคม 2557

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน
กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ
ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
Factor Affecting Work Motivation : A Case of Employees' Level,
Special Asset Management Unit in A Commercial Bank

สุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย

การค้นคว้าอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตศึกษาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเนชั่น
ธันวาคม 2557

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน
กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ
ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

สุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย

การค้นคว้าอิสระได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

..... ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

..... กรรมการ

อาจารย์ ดร. ดวงพร อาภาศิลป์

..... กรรมการ

อาจารย์ ดร. ดนัย ปัตตพงศ์

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยเนชั่น

ธันวาคม 2557

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง” เป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเนชั่น การศึกษาได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของท่านอาจารย์ ดร.คณัย ปัตตพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเนชั่น เป็นอย่างสูงที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ และความช่วยเหลือ คำปรึกษาข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนให้ได้มาซึ่งปริญญาอันทรงเกียรติในชั้นมหาบัณฑิต ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาอันมีค่าในการกรอกแบบสอบถาม และเพื่อน ๆ ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเนชั่น ทุก ๆ ท่านที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจ และผลักดันการศึกษาค้นคว้านี้ให้ประสบความสำเร็จ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะมีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ ที่สนใจอยู่บ้างไม่มากก็น้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขออภัย และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับ

ปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทย
แห่งหนึ่ง

ผู้เขียน สุทธิชัย ศรีศิริ โชคชัย

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. ดวงพร อภาศิลป์	กรรมการ
อาจารย์ ดร.คณัย ปัตตพงศ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา 2) ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของประชากร 3) ความสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากแรงจูงใจ 4)เปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน 5) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 206 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาอันประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การทดสอบด้วยค่าสถิติที การทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการหาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 50,001-75,000 บาท ตำแหน่งงานบริหาร

สิ้นเชื้อพิเศษรายปลีก ต่างจังหวัด อายุงานมากกว่า 10 ปี หรืออายุระหว่าง 31-50 ปี และเคยมีประสบการณ์ในการทำงานทางบริการลูกค้าทั้งเงินฝาก หรือสินเชื่อของธนาคารมาก่อน ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อเรียงตามลำดับผลจากมากไปน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) ด้านความร่วมมือของลูกค้า ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงาน และในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดังกล่าวด้านความก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ด้านความร่วมมือของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ด้านความร่วมมือของลูกค้า อนึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อดัชนีที่แสดงผลสำเร็จของงานบางดัชนี แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อรวมผลสำเร็จของงานให้เหลือเพียงดัชนีเดียว พบว่าแรงจูงใจในด้านความร่วมมือของลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีใหม่นี้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง” เป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเนชั่น การศึกษาได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของท่านอาจารย์ ดร.คณัย ปัตตพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเนชั่น เป็นอย่างสูงที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ และความช่วยเหลือ คำปรึกษาข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนให้ได้มาซึ่งปริญญาอันทรงเกียรติในชั้นมหาบัณฑิต ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ที่ให้ความร่วมมือ และสละเวลาอันมีค่าในการกรอกแบบสอบถาม และเพื่อน ๆ ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทาลัยเนชั่น ทุก ๆ ท่านที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจ และผลักดันการศึกษาค้นคว้านี้ให้ประสบความสำเร็จ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะมีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ ที่สนใจอยู่บ้างไม่มากก็น้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขออภัย และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุทธิชัย ศรีศิริโชคชัย

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับ

ปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทย
แห่งหนึ่ง

ผู้เขียน สุทธิชัย ศรีศิริ โชคชัย

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. ดวงพร อาภาศิลป์	กรรมการ
อาจารย์ ดร.คณัย ปัตตพงศ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา 2) ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของประชากร 3) ความสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากแรงจูงใจ 4)เปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน 5) ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 206 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาอันประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การทดสอบด้วยค่าสถิติที การทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการหาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 50,001-75,000 บาท ตำแหน่งงานบริหาร

สิ้นเชื้อพิเศษรายปลีก ต่างจังหวัด อายุงานมากกว่า 10 ปี หรืออายุระหว่าง 31-50 ปี และเคยมีประสบการณ์ในการทำงานทางบริการลูกค้าทั้งเงินฝาก หรือสินเชื่อของธนาคารมาก่อน ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อเรียงตามลำดับผลจากมากไปน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) ด้านความร่วมมือของลูกค้า ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงาน และในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดังกล่าวด้านความก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ด้านความร่วมมือของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ด้านความร่วมมือของลูกค้า อนึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อดัชนีที่แสดงผลสำเร็จของงานบางดัชนี แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อรวมผลสำเร็จของงานให้เหลือเพียงดัชนีเดียว พบว่าแรงจูงใจในด้านความร่วมมือของลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีใหม่นี้

Independent Study Title	: Factor Affecting Work Motivation : A Case of Employees' Level, Special Asset Management Unit in A Commercial Bank	
Author	Sutthichai Srisirichokchai	
Degree	Master of Business Administration	
Independent Study Advisory Committee		
	Assoc.Prof. Dr. Suthinan Pomsuwan	Chairman
	Dr. Duangporn Arbhasil	Member
	Dr. Danai Pattaphongs	Member

Abstract

The objectives of this survey research were to study 1) personal factors of officers working for credit administrative division of a commercial bank who were target population under study 2) factors that acted and motivated these people in their operation 3) performance indicators showing their work accomplishment 4) compare all relevant factors that motivated based upon personal factors 5) compare performance indicators based upon personal factors 6) suggestions and recommendations beneficial to any effort to effectively enhance the effect of these motivating factors. Samples of 206 personal were collected. The tool used in this research was questionnaire. Statistics used in this research included descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (T-test, F-test or ANOVA) and multiple regression analysis.

Outcome of the study revealed that the majority of respondents were male, married, bachelor degree graduates with average monthly income between 50,001-75,000 baht working in administrative section of retail credit upcountry. They had been working in both deposit and loan related departments before and had more than 10 years of working experience or 31-50 years old. Their opinion on motives, overall, scored high on average on a given rating scale. Motives rated in descending order were relationship with colleagues, relationship with superiors at manager level,

job security, working atmosphere, inter-department cooperation, relationship with superiors who were team leader, cooperation from the part of customers, nature of work and career advancement. For majority of respondents, career advancement affected work motivation. Comparison of motivating factors showed that respondents with different ages did differ in their opinion on the nature of work, relationship with superiors at manager level, relationship with superiors who were team leader, working atmosphere, job security, career advancement, inter-department coordination, cooperation on the part of customers. Respondents with different education background did differ in their opinion on the nature of work, job security, cooperation from customers. Respondents with different levels of income did differ in their opinion on nature of work, relationship with colleagues, job security, inter-department cooperation. Respondents with different working experience did differ in their opinion on nature of work, relationship with colleagues, relationship with superiors at manager level, working atmosphere, job security, career advancement, inter-department cooperation and cooperation from the part of customers. On the other hand, respondents with different ages and different levels of income did differ in their opinion on various performance indicators. Factor analysis determined to combine all performance indicators into one aggregate showed that there was no relationship between customer's cooperation and the new indicator.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญเรื่อง	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	9
แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	17
แนวความคิดทฤษฎีสันับสนุนความทุ่มเทในการทำงาน	22
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
รูปแบบของการวิจัย	28
ประชากร และหน่วยวิเคราะห์	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในแต่ละด้านที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	36
ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากแรงจูงใจในการทำงาน	42
ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากแรงจูงใจในการทำงาน	90
โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปการเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	112
สรุปการเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อความสำเร็จของงาน	118
อภิปรายผล	118
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	120
บรรณานุกรม	
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ข้อมูลส่วนบุคคล	33
ตาราง 2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวม	36
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้	37
ตาราง 4	ค่าถ่วงน้ำหนักความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	41
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลสำเร็จของงาน	42
ตาราง 6	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ	42
ตาราง 7	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน ลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	47
ตาราง 8	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน ลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อหรือจำเจ	48
ตาราง 9	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน ลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	48
ตาราง 10	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader หัวข้อผู้บังคับบัญชาให้ ความไว้วางใจในตัวท่าน	49
ตาราง 11	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ งานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา	49
ตาราง 12	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อสถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด	50
ตาราง 13	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อ การปฏิบัติงาน	50
ตาราง 14	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงาน	51

	เหมาะสมและทันสมัย	
ตาราง 15	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม	51
ตาราง 16	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม	52
ตาราง 17	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าในงาน หัวข้อ องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	52
ตาราง 18	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น (ทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย)	53
ตาราง 19	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น (ส่วนหลักประกันของธนาคาร)	53
ตาราง 20	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความร่วมมือของลูกค้า ในการเจรจาประนอมหนี้	54
ตาราง 21	ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความร่วมมือของลูกค้า ในการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้แล้ว	54
ตาราง 22	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา	55
ตาราง 23	วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59
ตาราง 24	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันจำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	65
ตาราง 25	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ	66
ตาราง 27	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่	66

	มีรายได้อื่นแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ ท่าน เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส	
ตาราง 29	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันว่า มีรายได้อื่นแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader หัวข้อ 4.1งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	67
ตาราง 30	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันว่า มีรายได้อื่นแตกต่างกัน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ ท่านได้รับ เงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม	68
ตาราง 32	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันว่า มีรายได้อื่นแตกต่างกัน ในด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือ ของหน่วยงานอื่น หัวข้อ 8.2ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่าย กฎหมาย	68
ตาราง 33	วิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน	69
ตาราง 34	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันว่า มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ	75
ตาราง 35	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันว่า มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ 1.2 งานที่ทำเป็นงานที่ไม่ น่าเบื่อ หรือจำเจ	75
ตาราง 36	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันว่า มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ ปริมาณงานที่ท่านทำมี ความเหมาะสม	76
ตาราง 38	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันว่า มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงาน ล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ	76
ตาราง 39	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันว่า มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ 2.1 ท่าน ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน	77

ตาราง 40	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	77
ตาราง 41	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ มีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน	78
ตาราง 42	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager หัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ	78
ตาราง 43	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด	79
ตาราง 44	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน	79
ตาราง 45	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย	80
ตาราง 46	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม	80
ตาราง 47	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	81
ตาราง 48	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม	81
ตาราง 49	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความก้าวหน้าในงาน หัวข้อ องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	82

ตาราง 50	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันใน มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของ หน่วยงานอื่น หัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่ายกฎหมาย	82
ตาราง 51	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันใน มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของ หน่วยงานอื่น หัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร	83
ตาราง 52	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันใน มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของ หน่วยงานอื่น หัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง	83
ตาราง 53	วิเคราะห์ เปรียบเทียบผลสำเร็จของงาน จำแนกตามอายุ	84
ตาราง 54	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำเร็จของงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	84
ตาราง 55	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำเร็จของงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน	85
ตาราง 56	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำเร็จของงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในหัวข้อ โดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	85
ตาราง 57	วิเคราะห์ เปรียบเทียบผลสำเร็จของงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	86
ตาราง 58	วิเคราะห์ เปรียบเทียบผลสำเร็จของงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	86
ตาราง 59	ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในรายได้ต่อเดือน มีผลต่อผลสำเร็จของงาน หัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกัน	87
ตาราง 60	ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในรายได้ต่อเดือน มีผลต่อผลสำเร็จของงาน หัวข้อ โดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แตกต่างกัน	87
ตาราง 61	ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในด้านอายุงานมีผลต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อผลสำเร็จของ งานแตกต่างกัน	88
ตาราง 62	ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในรายได้ต่อเดือน มีผลต่อผลสำเร็จของงาน หัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกัน	89

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ มีองค์ประกอบอยู่หลายปัจจัยที่จะทำให้การบริหารธุรกิจของตนเองนั้นประสบความสำเร็จ และหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่ผลักดันให้เกิดผลนั้นได้ คือ ด้านการเงิน (Financing) อันเกิดจากตั้งแต่การเริ่มต้นของธุรกิจ และ/หรือการหาแหล่งทุนเบื้องต้นที่จะลงทุน ตลอดจนที่ระหว่างการดำเนินธุรกิจอยู่นั้นก็จำเป็นต้องบริหารต้นทุนทางการเงิน อย่างไรก็ตามสิ่งที่ต้องคำนึงถึงให้เหมาะสม และสอดคล้องกับประเภทกิจการของตนเอง กอปรกับอันเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องใช้ในการแข่งขันเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด และ/หรือขยายตลาดเพื่อการเติบโต ซึ่งกลยุทธ์หนึ่งที่คุ้นเคย และถือได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งในการเจรจาต่อรองด้านการค้า นั่นก็คือ เครดิตทางการค้า ไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านการซื้อสินค้า และ/หรือบริการ และด้านการขายสินค้า และ/หรือบริการ ปัจจัยในการพิจารณาให้เครดิตทางการค้าหลัก ๆ นั้น ได้แก่

1. ฐานะทางการเงินของผู้ซื้อสินค้า (Financial Position) ถ้าผู้ซื้อสินค้ามีฐานะการเงินมั่นคงดี ผู้ขาย ย่อมให้เครดิตในระยะเวลานาน และจำนวนมาก ๆ ได้ ถ้าหากผู้ซื้อสินค้ามีฐานะทางการเงินไม่ดี ผู้ขายก็จะลดจำนวน และระยะเวลาที่ให้เครดิตลง
2. ลักษณะตัวสินค้า (Mature of the Product) ธุรกิจที่ขายสินค้าที่ล้ำสมัยได้ง่าย ย่อมต้องให้เครดิตที่สั้นกว่าธุรกิจที่ขายสินค้าที่ไม่ขึ้นกับสมัยนิยม
3. การแข่งขัน (Competition) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ขายสินค้า และ/หรือบริการที่เริ่มก้าวเข้าสู่ตลาด จำเป็นต้องให้ส่วนลดมาก หรืออย่างน้อยต้องเท่ากับผู้ขายสินค้าและ/หรือบริการรายเดิม เพื่อที่จะเข้าสู่ตลาดได้ รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ ทั้งนี้ ยังเพื่อการแข่งขันขณะระหว่างการดำเนินธุรกิจอยู่ด้วย
4. การบริหารต้นทุนทางการเงิน รวมทั้งสภาพคล่องทางการเงินของกิจการ กล่าวคือ ส่วนต่างระหว่างเครดิตซื้อ กับเครดิตขาย และจำนวนเงินทุนหมุนเวียนที่มีอยู่ในการสนับสนุน ในกรณีขาดสภาพคล่อง หรือเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ ต้องหาแหล่งที่จะสนับสนุน ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ สถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น หรือก็คือการขอบริการทางด้านสินเชื่อต่าง ๆ นั่นเอง ทั้งนี้ ผู้ที่มีสินเชื่อถือว่าอยู่ในหมวดลูกหนี้ของธนาคาร เช่นเดียวกันกับลูกหนี้การค้าของบริษัท ห้างฯ ร้านต่าง ๆ เช่นกัน

อย่างไรก็ดี ผลที่เกิดจากการให้เครดิตทางการค้า รวมทั้งมีแหล่งสนับสนุนทางการเงิน ซึ่งย่อมอาจส่งผลทำให้กิจการมีรายได้ที่สูงขึ้น และ/หรือเติบโตขึ้น ก็ย่อมอาจส่งผลให้มีปริมาณของลูกหนี้การค้าสูงขึ้นตามในทิศทางเดียวกัน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า กิจการนั้น ๆ จะมีกำไรมากขึ้นเสมอไป หากเครดิตทางการค้า/การอำนวยความสะดวกไม่มีระบบ หรือมาตรการที่รัดกุม ย่อมก่อให้เกิดความเสี่ยงขึ้นได้ กล่าวคือ

1. Time Value Risk หรือ ความเสี่ยงจากการได้รับเงินล่าช้า ทำให้มูลค่าของเงินลดลงตามเวลา เท่ากับได้รับชำระเงินที่แท้จริงไม่ครบ เพราะค่าเงินในอนาคตมีอำนาจซื้อลดลง (หลัก Present Value)
2. Additional Expenditure Risk หรือความเสี่ยงที่เกิดจากการติดตาม ทวงหนี้ ฟ้องร้องดำเนินคดี และการที่ลูกหนี้มีการบันทึกรายได้ ต้องนำไปเป็นรายได้ที่คำนวณภาษี และเสียภาษีเงินได้ ทั้งที่กิจการไม่ได้รับเงินสดจริง
3. Bad Debt Risk หรือความเสี่ยงจากการที่ลูกหนี้กลายเป็นหนี้เสีย (มีปัญหา) หรือหนี้สูญ กิจการต้องกันสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

เมื่อเกิดลูกหนี้ที่มีปัญหา นอกจากจะเก็บเงินไม่ได้ จะสูญเสียบางส่วนแบ่งทางการตลาด และผลกระทบสำคัญที่ตามมา ก็คือ จะส่งผลให้กิจการขาดสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และเลวร้ายที่สุด อาจจนต้องเลิกกิจการ รวมทั้งมีปัญหาการดำเนินคดี ฟ้องร้องเรียกหนี้คืนระหว่างกัน ดังนั้น ปัจจัยที่กล่าวข้างต้น หัวใจสำคัญ และมักจะมีปัญหากับธุรกิจ คือ ปัจจัยที่ 1. (ฐานะทางการเงินของลูกหนี้) และปัจจัยที่ 4. (การบริหารต้นทุนทางการเงิน รวมทั้งสภาพคล่องทางการเงิน) ในกรณีลักษณะนี้ เคยเกิดขึ้นแล้วในระดับประเทศ เช่น หนึ่งในสาเหตุของวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้ง ซึ่งหากพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดวิกฤตการณ์ดังกล่าวแล้ว นอกจากปัจจัยด้านเศรษฐศาสตร์ ซึ่งได้แก่ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ตกต่ำในช่วงปี 2530-2539, การลงทุนเกินควรซึ่งเป็นรากฐานของฟองสบู่, การหดตัวของส่งออก และดุลบัญชีเดินสะพัดขาดดุลในระดับสูง, ดำเนินนโยบายเศรษฐกิจมหภาคที่ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และเรื่องของค่าเงินบาท ยังมีปัจจัยสำคัญที่ไม่ใช่ด้านเศรษฐศาสตร์อีก ได้แก่

1. พฤติกรรมของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุน

1.1 การจัดหาแหล่งเงินทุน และการบริหารสินเชื่อที่ไม่มีประสิทธิภาพ

นับตั้งแต่รัฐบาลอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุนทำธุรกรรม BIBF (วิเทศธนกิจ) แต่แทนที่สถาบันการเงินจะระดมเงินทุนจากเงินฝากภายในประเทศ กลับนิยมกู้เงินจากต่างประเทศมาปล่อยกู้ในประเทศ เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในประเทศอยู่ในระดับต่ำ และต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รวมทั้งไม่ต้องกังวลเรื่องความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน

พฤติกรรมของสถาบันการเงนดังกล่าวทำให้สัดส่วนหนี้ต่อทุนอยู่ในระดับสูง ทำให้เกิดความเสี่ยงในการบริหารสภาพคล่อง และเกิดความเสี่ยงในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน ประกอบกับสถาบันการเงนปล่อยสินเชื่อกระจุกตัวอยู่ในตลาดที่มีสภาพฟองสบู่ในระดับสูง คือ ตลาดอสังหาริมทรัพย์ และตลาดหุ้น ดังนั้น เมื่อเกิดวิกฤตในตลาดอสังหาริมทรัพย์ และตลาดหุ้น จึงมีผลกระทบต่อสภาพคล่องของสถาบันการเงน รวมทั้งนำไปสู่การสะสมหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงนในที่สุด

1.2 พฤติกรรมของผู้บริหารสถาบันการเงนที่มีการบริหารงานในลักษณะที่คอร์รัปชัน

โดยการช่วยเหลือญาติพี่น้อง หรือนักการเมืองด้วยการให้สินเชื่อในกลุ่ม ผู้บริหาร ญาติ ธุรกิจ ในเครือมากเกินไป หรือให้สินเชื่อในโครงการที่มีผลตอบแทนต่ำ การตกแต่งบัญชี หรือการสร้างลูกหนี้ปลอม

2. พฤติกรรมการระดมทุนของธุรกิจ เกิดขึ้นเนื่องจากมีความผิดพลาดในการระดมทุน

คือ มีการกู้มาก จากทั้งใน และนอกประเทศ ทำให้สัดส่วนหนี้สินต่อทุนสูง ทำให้ธุรกิจมีความเสี่ยงสูง นอกจากนี้ธุรกิจยังได้นำเงินกู้มาลงทุนในโครงการที่ให้ผลตอบแทนระยะยาว ธุรกิจบางธุรกิจ เช่น อสังหาริมทรัพย์กู้เงินจากต่างประเทศมาลงทุนในโครงการที่ให้ผลตอบแทนเป็นสกุลภายในประเทศ โดยไม่มีการประกันความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เพราะเชื่อมั่นว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะยึดมั่นกับระบบอัตราแลกเปลี่ยนคงที่ สภาพการณ์ดังกล่าวทำให้บริษัทอยู่ในสภาพความเสี่ยงสูง โดยเฉพาะเมื่อการส่งออกหดตัว ความเชื่อมั่นของนักลงทุน และเจ้าหน้าที่ต่างประเทศลดลง จึงทำให้ธุรกิจล้มละลายนำไปสู่ภาวะฟองสบู่แตกในที่สุด

3. ธนาคารแห่งประเทศไทยบกพร่องในการกำกับ และตรวจสอบสถาบันการเงน

การเปิดเสรีทางการเงิน โดยให้สถาบันการเงนสามารถกู้เงินจากต่างประเทศได้ง่าย ดังนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยต้องมีระบบการตรวจสอบสถาบันการเงนในการปล่อยสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลกระทบ และสิ่งที่เกิดขึ้นตามมา

- สัดส่วนระหว่าง หนี้ต่างประเทศ กับ GDP เพิ่มสูงขึ้นมาก เช่น ประเทศในอาเซียนเพิ่มจากร้อยละ 100 กลายเป็น ร้อยละ 180 ในช่วงที่เลวร้ายที่สุดของวิกฤติการณ์
- ธนาคารแห่งประเทศไทยพยายามพยุงค่าเงินบาท โดยใช้เงินสำรองเงินตราต่างประเทศจนหมด และต้องกู้จาก IMF (กองทุนการเงินระหว่างประเทศ) จำนวน 17,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ
- IMF (กองทุนการเงินระหว่างประเทศ) เข้ามารักษาเสถียรภาพสกุลเงินของ ประเทศอินโดนีเซีย ไทย และเกาหลีใต้ โดยการลงทุน 40,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพราะ 3 ประเทศดังกล่าวได้รับผลกระทบมากที่สุด
- ธุรกิจของเอกชน ไม่ว่าจะเป็น สถาบันการเงิน บ้านจัดสรร ปิดกิจการ พนักงานถูกปลด มีหนี้มีปัญหาเกิดขึ้นมาก

หนึ่งในธุรกิจที่สำคัญระดับประเทศที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากนั้นก็คือ สถาบันการเงินต่าง ๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งส่งผลถึงขนาดต้องเลิกกิจการกันไปเป็นจำนวนมาก สาเหตุหลักที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจาก มีปริมาณลูกหนี้ที่มีปัญหา (Non Performing Loan /NPL) เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละแห่งขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการแก้ไข แต่อย่างไรก็ดี ยังมีบางสถาบันการเงินที่ยังสามารถดำรงกิจการ และยังคงดำเนินธุรกิจต่อเนื่องมาได้จนถึงปัจจุบัน หนึ่งในนั้นก็คือ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งนี้ ซึ่งหัวใจสำคัญดังกล่าว คือ "การบริหารจัดการแก้ไขลูกหนี้ที่มีปัญหา" โดยมี "หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ" ก่อตั้งขึ้นมาในการรับผิดชอบดูแล และจากวันนั้นจนถึงวันนี้ เศรษฐกิจของประเทศไทยยังได้รับผลกระทบเรื่อยมา เช่น วิกฤติเศรษฐกิจในอเมริกา, ยุโรป-กรีซ รวมทั้งปัญหาภัยธรรมชาติ และปัญหาทางการเมืองภายในประเทศเอง ซึ่งที่กล่าวมาถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกของหน่วยงานฯ เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่ยังมีอีกหนึ่งปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน นั่นก็คือด้านพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานฯ โดยเฉพาะระดับปฏิบัติการ (Officer) ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทสำคัญ เนื่องจาก เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบลูกหนี้โดยตรง การแก้ไขหนี้/การเรียกเก็บหนี้ได้ และได้เร็ว รวมทั้งสามารถเรียกเก็บได้ในปริมาณมาก จะส่งผลถึงผลประโยชน์ทางตรง และจะส่งผลถึงผลประโยชน์ทางอ้อมควบคู่ด้วย คือ การลดปริมาณการกันสำรองทางการเงินของธนาคาร ทั้งนี้ ทางธนาคารแห่งประเทศไทย มีมาตรการที่เข้มงวด และเพิ่มความเข้มข้นมากขึ้นมาโดยตลอด หลังจากวิกฤติการณ์ต้มยำกุ้ง ให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล

เมื่อพิจารณาปริมาณหนี้มีปัญหในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
นี้ มีปริมาณเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ปริมาณที่ต้องใช้ในการกันสำรองทางการเงินเพิ่มขึ้นมากตาม (ดัง
ตารางด้านล่าง)

หน่วย : ล้านบาท

ธันวาคม 2554		ธันวาคม 2555		ธันวาคม 2556	
หนี้มีปัญหา	การกันสำรองฯ	หนี้มีปัญหา	การกันสำรองฯ	หนี้มีปัญหา	การกันสำรองฯ
9,854	4,735	10,840	6,497	12,470	7,237

หน่วย : ล้านบาท

New/Re-Entry คงเหลือปี 54	New/Re-Entry คงเหลือปี 55	New/Re-Entry คงเหลือปี 56
1,367	2,378	4,142

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่า ปริมาณหนี้มีปัญหา และการกันสำรองทางการเงินของ
ธนาคารเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี และจากสาเหตุที่กล่าวข้างต้น จะมีองค์ประกอบทั้งด้านปัจจัย
ภายนอก ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ แต่ด้านปัจจัยภายใน คือ ด้านพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานฯ
โดยเฉพาะระดับปฏิบัติการ (Officer) ซึ่งถือว่ามีความสำคัญ เนื่องจาก เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ
ถูกหนี้โดยตรง ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการ
ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในด้านการแก้ไขหนี้
และนำมาปรับปรุงการทำงานของพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer)
หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นประชากร
กลุ่มเป้าหมาย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของประชากร
3. เพื่อศึกษาความสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากแรงจูงใจ
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน
ส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer)
5. ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจใน
การทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

- ขอบเขตด้านเนื้อหา : มุ่งศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับผู้จัดการ (Manager), ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับผู้นำทีม (Team Leader), สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความมั่นคงในงาน, ความก้าวหน้าในงาน, การติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น และความร่วมมือของลูกค้ำ
- ขอบเขตด้านประชากร : กลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
- ขอบเขตด้านสถานที่ : เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ที่ดูแลหนี้มีปัญหาระดับวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 200 ล้านบาท
- ขอบเขตด้านเวลา : ดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2557

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1. ข้อมูลพื้นฐานของประชากร อันประกอบด้วยเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน

2. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ๆ และด้านความร่วมมือของลูกค้ำ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสำเร็จของงาน ประกอบด้วยการสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน และองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของประชากร
3. ทำให้ทราบความสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากแรงจูงใจ
4. ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer)

5. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน Officer หมายถึง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ห้สินเชื่อในระดับปฏิบัติการทั่วไป ไม่มีผู้บังคับบัญชา

พนักงานระดับผู้จัดการ (Manager) หมายถึง เจ้าหน้าที่ระดับบริหารที่เป็นผู้บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

พนักงานระดับผู้นำทีม (Team Leader) หมายถึง เจ้าหน้าที่ระดับบริหารที่เป็นผู้บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการ (Manager) และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (Officer)

แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมในตัวของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้น โดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจ ให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะเป็พลังผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภาคภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เช่น ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการติดต่อประสานงานความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ๆ และด้านความร่วมมือของลูกค้ ตลอดจนการที่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน และองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 2 สมมติฐานคือ

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไปมีผลต่อ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อผลสำเร็จของงานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง และนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

1. เพศ
2. สถานภาพสมรส
3. อายุ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้
6. อายุงาน



ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ
Manager
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ
Team Leader
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ด้านความมั่นคงในงาน
7. ด้านความก้าวหน้าในงาน
8. ด้านการติดต่อประสานงาน และความ
ร่วมมือของหน่วยงานอื่น
9. ด้านความร่วมมือของลูกค้า

ตัวแปรตาม

ผลสำเร็จของงาน

1. สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด
2. ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน
3. โดยรวมองค์กรสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
2. แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)
 - 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)
 - 2.2 ทฤษฎี ERG (ERG Theory: Existence Relatedness Growth Theory)
 - 2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)
3. แนวความคิดทฤษฎีสันับสนุนความทุ่มเทในการทำงาน
 - 3.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)
 - 3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

“แรงจูงใจ” หรือ “Motivation” มาจากรากศัพท์เดิมซึ่งเป็นภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งแปลว่า เจริญใจ หรือสภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทาง ซึ่งหมายถึงเจริญใจหรือสภาวะที่ไปทำให้เกิดพฤติกรรม หรือไปยับยั้งพฤติกรรม หรือไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก

ไมเคิล ดอมเจน (Domjan, 1996, p. 199)

อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำ หรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

แอนนิต้า อี วูลฟอล์ก (Anita E. Woolfolk, 1995, p. 130)

ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง และต่อเนื่อง

สมยศ นาวิการ (2540, หน้า 359)

ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546, หน้า 185)

ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล มีอิทธิพลทำให้กำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมรักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้ มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร พักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการทางด้านอื่น ๆ เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จ โดยทั่วไปจะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และความต้องการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย

ลักษณะของแรงจูงใจ

ในทางจิตวิทยา แรงจูงใจ หมายถึงสภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง (goal) นักจิตวิทยามีความเชื่อว่ามนุษย์ หรือสัตว์ก็ตามเมื่อตกอยู่ในสภาวะที่ได้รับการจูงใจ จะต้องมีความกระตือรือร้น และขวนขวายในการทำกิจกรรม หรือแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่ต้องการ จากความหมายของแรงจูงใจนี้ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. เป็นพลังงานที่กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ซึ่งพลังงานสามารถแปรเปลี่ยนได้ เช่น จะเห็นได้ว่าคนเราบางครั้งจะเดินอย่างรวดเร็ว บางครั้งเดินช้า บางครั้งลุกขึ้นจากเก้าอี้อย่างรวดเร็ว บางครั้งใช้เวลานานกว่าจะลุกได้
2. เป็นตัวกำหนดทิศทาง และเป้าหมายของพฤติกรรม เช่น การที่คนเราเดินกลับบ้านหลังจากเลิกงานแล้ว อาจไปแวะห้างสรรพสินค้า ร้านหนังสือ ตลาด หรือบ้านเพื่อน เป็นต้น
3. เป็นตัวกำหนดระดับของความพยายาม เช่น การที่คนเราจะสนใจอ่านหนังสือวารสารสักเล่มก็แวะซื้อที่ร้านขายหนังสือ แต่พบว่าวารสารเล่มนี้หมดแล้วอาจหมดความสนใจ แต่ถ้าความ

สนใจยังมีอยู่ระดับสูง เขาอาจเดินไปดู หลาย ๆ ร้าน หรือถามคนรู้จักที่มีหนังสือฉบับนี้ เพื่อขอยืมอ่านก็ได้

แรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะ มีลักษณะร่วมกัน คือเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีทิศทาง นั่นคือแรงจูงใจจะทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนมีการกระทำเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทาง ซึ่งตัวกระตุ้นนี้อาจจะเป็นแรงที่มาจากภายในซึ่งเรียกว่า **แรงจูงใจภายใน** หรือตัวกระตุ้นนี้อาจจะเป็นแรงที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกซึ่งเรียกว่า **แรงจูงใจภายนอก** ดังนั้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจ ไม่ว่าจะ เป็นแรงจูงใจภายในหรือภายนอก จะทำให้เราเข้าใจเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมของคนว่า “ทำไมแต่ละคนจึงประพฤติดังเช่นที่เป็นอยู่”

ประเภทของแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

คือ การจูงใจที่เกิดจากความต้องการภายในเป็นแรงผลักดันจากภายในตัวของบุคคล นักจิตวิทยาเชื่อว่ามนุษย์มีแรงจูงใจจากภายในที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง แรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความต้องการ เจตคติ และความสนใจ คนที่มีแรงจูงใจประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความสุขในการทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจ โดยตัวของมันเอง มิได้หวังรางวัลหรือคำชม จึงมีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด ไม่มีความเบื่อหน่าย จะเป็นผู้ที่ทำงานเพราะรักในงาน ถึงแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น ไม่มีใครชม หรือทำแล้วไม่ได้สองชั้น ก็ไม่เกิดความท้อถอย และเบื่อหน่าย เพราะเขามีความสุข ความพึงพอใจที่ได้ทำงานนั้น ๆ ลักษณะของผู้ที่มีการกระทำอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในจะเป็นผู้ที่ทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ไม่ต้องคอยหวาดวิตกหรือกังวลว่าใครจะคิดอย่างไรกับตน ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้เต็มที่ เป็นผู้ที่สามารถมีสัมพันธภาพกับคนทั่วไปได้ดี ไม่ใช่สร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคลที่ทำประโยชน์ให้เท่านั้น เป็นผู้ที่ทำงานโดยมุ่งหวังประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

คือ การจูงใจที่เกิดจากการนำกิจกรรมมากระตุ้นให้บุคคลอื่นทำในสิ่งที่ตนเองต้องการ นักจิตวิทยาอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกด้วยเรื่องของการเสริมแรง (Reinforcer) กับสิ่งจูงใจต่าง ๆ การเสริมแรง หมายถึง การให้สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และสิ่งเร้านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น สกินเนอร์ (Skinner, 1904) กล่าวว่า การกระทำใด ๆ ถ้าได้รับการเสริมแรงย่อมมีแนวโน้มให้เกิดการกระทำนั้น ๆ อีก ส่วนการกระทำใด ๆ ที่ไม่มีการเสริมแรงย่อมมีแนวโน้มให้ความถี่ของการกระทำนั้น ๆ ค่อย ๆ สลายไปในที่สุด ฉะนั้นแรง จูงใจภายนอกจึงหมายถึง สิ่งเร้าอันได้แก่ตัวเสริมแรง หรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีบทบาทในการเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น

การเสริมแรงมี 2 ชนิด คือ

1. การเสริมแรงทางบวก คือสิ่งที่ทำให้บุคคลพอใจ เช่น รางวัล คำชมเชย การยิ้ม พักหน้า และความสนใจ เป็นตัวเสริมแรงที่มีอิทธิพลมาก ทั้งเป็นสิ่งที่ตรงกับความต้องการของบุคคล คือ ต้องการเป็นที่ยอมรับ เป็นที่รัก ต้องการคำชมเชย

2. การเสริมแรงทางลบ คือ สิ่งเร้า หรือเหตุการณ์ที่น่ากลัวก่อให้เกิดความไม่สบายใจต่าง ๆ ถ้านำออกไปจะช่วยเพิ่มให้เกิดการตอบสนองดีขึ้น หรือเกิดพฤติกรรมที่ดีขึ้น ได้แก่ การดุ การตำหนิ การลงโทษ คำวิจารณ์ การทำที่สังคมไม่ยอมรับ

ฉะนั้น การให้ตัวเสริมแรงไม่ว่าทางบวก หรือทางลบ จะให้ผลเช่นเดียวกัน คือ เกิดการเรียนรู้ ผู้ที่มีแรงจูงใจภายนอก จะเป็นผู้ที่ทำอะไรโดยที่ความต้องการคำชม ต้องการการยอมรับ หรือความเห็นชอบจากผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ใคร่เป็นตัวของตัวเอง ทำอะไรต้องคอยระมัดระวังต่อการยอมรับของผู้อื่น คอยดูว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไรกับตน ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่คอยพึ่งพาผู้อื่น มักจะทำดีหรือสร้างสัมพันธภาพเฉพาะบุคคลที่ทำประโยชน์ให้ มักทำดีเฉพาะเวลาที่มีคนเห็นถ้าไม่มีคนเห็นก็เกิดความท้อถอย และหมดกำลังใจที่จะทำต่อไป องค์ประกอบที่สำคัญของแรงจูงใจ คือพลังงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแหล่งพลังงานที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม คือความต้องการ (Needs) แรงกระตุ้น (Motives) และแรงขับ (Drives)

ความต้องการ (Needs) หมายถึง สภาพขาดแคลนซึ่งเกิดขึ้นเมื่อใดก็ตามที่มีความไม่สมดุลทางสรีระ หรือทางใจ เช่น เวลาที่คอแห้งเนื่องจากพูดมาก เนื้อเยื่อที่ลำคอขาดน้ำ เราจะรู้สึกกระหายน้ำ หรือที่เราารู้สึกหิวต้องการอาหาร ก็เพราะเกิดความขาดแคลนน้ตาลในกระแสเลือด เป็นต้น

แรงกระตุ้น (Motives) หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้อินทรีย์กระทำกิริยาอาการ และควบคุมกิริยาอาการนั้นให้ไปยังเป้าหมาย พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นนี้เรียกว่า พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ (Motivated behavior) พฤติกรรมที่ถูกจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ

1. จะต้องมีการอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลัง เช่น จากหลับเป็นตื่น จากเฉย ๆ เป็นกระตือรือร้น เป็นต้น

2. จะต้องมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เช่น เมื่อคนรู้สึกหิวจะไปที่ร้านอาหาร ไม่ใช่ไปที่โรงพยาบาล เป็นต้น

แรงขับ (Drives) หมายถึง สภาพทางสรีระที่เกิดขึ้นในขณะที่อินทรีย์อยู่ในภาวะขาดแคลน เช่น ขาดน้ำ ขาดอาหาร ฯลฯ แรงขับเป็นตัวสำคัญของกระบวนการแรงจูงใจ เพราะแรงขับจะเป็นตัวมุ่งกระทำ และเสริมกำลังเพื่อไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แรงขับแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ แรงขับปฐมภูมิ (Primary drives) และแรงขับทุติยภูมิ (Secondary drives)

1. แรงขับปฐมภูมิ เป็นแรงขับที่เกิดมาพร้อมกับวุฒิภาวะของคน ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้ แรงขับประเภทนี้แบ่งออกเป็น แรงขับทางด้านสรีระ (Physiological drives) และแรงขับทั่วไป (General drives)

1.1 แรงขับทางด้านสรีระ เป็นแรงขับที่มีต้นกำเนิดมาจากความต้องการของร่างกาย หรือสภาวะในร่างกาย และเกิดจากสาเหตุหนึ่งในสามประการ คือ สิ่งเร้า (Stimulus) ความต้องการของเนื้อเยื่อในร่างกาย และสารฮอร์โมนในเลือดแรงขับด้านสรีระที่เกิดจากกระบวนการโฮมีโอสเตซิส (Homeostasis) คือ การที่ร่างกายมีแนวโน้มที่จะรักษาคุณภาพของสภาวะในร่างกายเอาไว้ เช่น การรักษาอุณหภูมิให้พอเหมาะ ในเลือดมีปริมาณของกรด และด่างพอเหมาะพอควร ไม่มีคาร์บอนไดออกไซด์มากเกินไป หรือมีปริมาณน้ำตาลเพียงพอ เป็นต้น กระบวนการโฮมีโอสเตซิสนี้ ไม่สามารถสร้างสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางกายภาพขึ้นมาได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำ ร่างกายจะผลิตน้ำเองไม่ได้ต้องรับน้ำจากภายนอก จึงต้องกระตุ้นให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมเพื่อหาน้ำมา เมื่อได้มาแล้วร่างกายก็สมดุล แรงขับทางด้านสรีระนี้ได้แก่ ความอ่อน ความหนาว ความกระหาย ความหิว ความเจ็บปวด การหลบความต้องการทางเพศ และแรงขับในความเป็นแม่ เป็นต้น

1.2 แรงขับทั่วไป มีพฤติกรรมหลายอย่างของมนุษย์ และสัตว์ซึ่งยังบ่งไม่ได้แน่ชัดว่าเกิดจากแรงขับทางสรีระโดยตรง แต่ก็มีพื้นฐานมาจากสรีระเหมือนกัน และเรียกแรงขับทั่ว ๆ ไป เช่น การทำกิจกรรมต่าง ๆ ความอยากรู้อยากเห็น ความรัก และความกลัว เป็นต้น

2. แรงขับทุติยภูมิ เป็นแรงขับที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้ บางที่เรียกการกระตุ้นทางสังคม เช่น ความผูกพันกับผู้อื่น การยอมรับทางสังคม สถานะทางสังคม เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง อำนาจ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น ความก้าวร้าวก็ถือว่าเป็นแรงขับทุติยภูมิเช่นกัน

ความต้องการ ความอยากได้ หรือความปรารถนา เกิดจากสภาวะทางร่างกายหรือจิตใจ ขาดความสมดุลย์ สภาวะนี้จะไปกระตุ้นให้คนเรามีพฤติกรรมที่จะมุ่งไปสู่สิ่งที่ชอบหรือปรารถนานั้นเอง ความต้องการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย หรือสรีระ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความหิว กระหาย เป็นต้น

2. ความต้องการทางจิตใจ เช่น ความต้องการความสำเร็จ ต้องการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ต้องการมีอำนาจ ต้องการพึ่งตนเอง เป็นต้น

รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบ แรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญ มีดังนี้

1. **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive)** หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)
2. มีความทะเยอทะยานสูง
3. ตั้งเป้าหมายสูง
4. มีความรับผิดชอบในการทำงานดี
5. มีความอดทนในการทำงาน
6. รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง
7. เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน
8. เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

2. **แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliative Motive)** ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ มักจะเป็นผู้ที่โอ้ออมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้ว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธมักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจากการแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม
2. ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก
3. ตั้งเป้าหมายต่ำ
4. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3. **แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive)** สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่า ตนเอง "ขาด" ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น "ปมด้อย" เมื่อมีปมด้วยจึงพยายามสร้าง "ปมเด่น" ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ขอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว
2. มักจะต่อต้านสังคม
3. แสวงหาชื่อเสียง
4. ขอบเสียด ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ
5. ชอบเป็นผู้นำ

4. **แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive)** ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบ บุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว จะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ถือความคิดเห็น หรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่
2. ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกาย หรือวาจา

5. **แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive)** สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพา จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ไม่มั่นใจในตนเอง
2. ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล
3. ไม่กล้าเสี่ยง
4. ต้องการความช่วยเหลือ และกำลังใจจากผู้อื่น

ปัจจัยสำคัญของแรงจูงใจ

ปัจจัยทั้งหลายที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในมนุษย์ จำแนกกว้าง ๆ ได้ 4 ประเภท คือ

1. ปัจจัยพื้นฐานทางชีวภาพ (Biological Factors) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เพศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ
2. ปัจจัยทางอารมณ์ (Emotional Factors) เช่น ความตื่นตระหนก กลัว โกรธ รัก เกลียด และอารมณ์อื่น ๆ ที่จูงใจให้คนมีพฤติกรรมตั้งแต่เอื้อเพื่อเพื่อแผ่จนถึงการฆ่าผู้อื่น
3. ปัจจัยทางความคิด (Cognitive Factors) คนเราจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่คิดว่าเหมาะสม และเป็นไปได้ และตามความคาดหวังว่าคนอื่นจะสนองตอบการกระทำของตนอย่างไร
4. ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ได้แก่ จากปฏิกิริยา และผลที่ผู้อื่นได้รับ จากตัวอย่างในโทรทัศน์ หรือจากกฎระเบียบทางสังคม และวัฒนธรรม เป็นต้น

ความสำคัญของการจงใจ

1. การจงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้กับบุคคล

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. การจงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้กับบุคคล

ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดี ก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การจงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล

การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงาน หรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจงใจในการทำงานสูง เมื่อคืบหน้าเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. การจงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้กับบุคคล

บุคคลที่มีแรงจงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิด และทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้าง

แรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์

2. แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1954) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3. ความต้องการความผูกพัน หรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Social Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง/ด้านอีโก้ (Ego Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จส่วนตัว (Self-Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากบทความข้างต้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานในองค์กร ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน (Basic) จนถึงระดับซับซ้อน (Complex) ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกายในองค์กร (Physiological Needs in Organization) ได้แก่

- Ventilation การระบายอากาศ บรรยากาศปลอดโปร่ง ไม่อึดอัด ทึบ/ฝุ่น/ควัน/กลิ่น/ร้อน
 - Base Salary เงินเดือนพื้นฐานที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต คุณค่าของงาน ความรู้ความสามารถ
 - Cafeteria โรงอาหารที่มีอาหารอร่อย สะอาด ถูกหลักโภชนาการ ราคาไม่แพง
 - Working Conditions สภาพการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานให้สำเร็จตามหน้าที่
- ความรับผิดชอบ

2. ความต้องการความปลอดภัยในองค์กร (Safety Needs in Organization) ได้แก่

- Safety Working Conditions สภาพการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัยต่ออาชีวอนามัย
- Fringe Benefits สวัสดิการ
- General Salary Increase การขึ้นเงินเดือนทั่วไป
- Job Security งานที่มั่นคง

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของในองค์กร (Belongingness and Love Needs in Organization) ได้แก่

- Quality of Supervision คุณภาพของการกำกับดูแล
- Compatible Work Group ความเข้ากันได้กับกลุ่มผู้ร่วมงาน
- Professional Friendship มิตรภาพแบบมืออาชีพ

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องในองค์กร (Esteem Needs in Organization)

ได้แก่

- Job Title ชื่อตำแหน่ง
- Merit Pay Rise การจ่ายเพิ่มขึ้นตามระบบคุณธรรม ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์
- Peer/Supervisory Recognition การได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน
- Work Itself การทำงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ
- Responsibility หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีคุณค่า

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงในองค์กร (Self-Actualization Needs in Organization) ได้แก่

- Challenging Job งานที่ท้าทาย
- Creativity การใช้ความคิดสร้างสรรค์

- Achievement in Work ความสำเร็จในการทำงาน
- Advancement in Organization ความก้าวหน้าในองค์กร

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1959) เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 และค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอคือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคง และบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของ Herzberg Frederick Herzberg ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dua Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene Theory”

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกร และนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกๆคนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจ และมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์คำตอบจากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบมา ปรากฏว่า ปัจจัยหลายๆอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดี และที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดี และมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (Achievement) การยอมรับ (Recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัท และการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (Hygiene or Maintenance Factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเช่นนี้เพราะปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการรักษาจิตใจนี้ จึงนับว่าเป็นเรื่องจำเป็น แต่ปัจจัยกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอสำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก เน้นอธิบาย และให้ความสำคัญกับ

ปัจจัย 2 ประการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคน และบริหารงาน ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ดีตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบาย และการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ และการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่
8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ
9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คน และจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัด และกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (Job Enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้น และมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่างจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก

3. แนวความคิดทฤษฎีสันับสนุนความทุ่มเทในการทำงาน

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

J. Stacy Adams (1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน (Input) คือพฤติกรรม และคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาค จะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อาวุโส สถานภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย คำนิยม ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกัน หรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อน และผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่าจะไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น

เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนัก และทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่า ตนเขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขาซึ่งรับรู้ว่ามีความเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขา ได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาค โดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

1. ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานรับรู้ว่าตัวป้อน และผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

2. ผลตอบแทนต่ำไป (Under-Rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าคุณได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้อยค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสาย หรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนาน ๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเองเปลี่ยนแปลงตัวป้อน หรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับ น้อยกว่า)

3. ผลตอบแทนสูงไป (Over-Rewarded) การรับรู้ว่าคุณได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือ เพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ขอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันเก่ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีของวิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ซึ่งอธิบายได้ด้วยสูตร

$$\text{Motivation} = \text{Expectancy} \times \text{Valence}$$

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ความคาดหวัง} \times \text{คุณค่าของผลลัพธ์}$$

มีความหมายว่าระดับแรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และระดับความเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

2. พฤติกรรมใด ๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล

3. บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย

4. บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมใดข้อมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น

5. แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกัน คือ

ความคาดหวัง และคุณค่าของผลลัพธ์

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเอง หรือโอกาส และความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงข้อมมีแรงจูงใจสูง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จ พนักงานคนนั้น ไม่มีแรงจูงใจที่จะทำ หรือจะไม่พยายามทำงานนั้น การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ การกระทำ หรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ถ้าบุคคลคาดหวังสูงว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัล เขาจะเกิดแรงจูงใจสูง ถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทน เขาข้อมเกิดแรงจูงใจที่จะ

ทำงานนั้น แต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไร แรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น ตัวอย่าง เช่น ฌแซซ เชื่อตัวเองว่าเขาสามารถเป็นหัวหน้างานที่ดีได้ และเขาต้องการได้รับตำแหน่งนั้น แต่เขามีลักษณะการควบคุมจากภายนอก (External Locus of Control) ซึ่งเชื่อว่าการทำงานหนักไม่ใช่วิธีที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแต่อย่างใด ดังนั้น เขาไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหนักเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง คุณค่า หรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ต่อผลตอบแทน หรือรางวัลที่ได้รับ โดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทน หรือรับรู้ว่าคุณค่ามีความสำคัญสูงมากเท่าไร ยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วย และจะทุ่มเทความสามารถในการกระทำเพื่อได้ผลลัพธ์นั้น ตัวอย่างเช่น พงษ์พัฒน์ ซึ่งเป็นหัวหน้างานต้องการให้วุฒิชัย ซึ่งเป็นพนักงานทำงานให้มากขึ้น เขาจึงบอกกับวุฒิชัยว่าควรจะทำใจใส่ทำงานให้มากขึ้น เพราะการทำงานมากขึ้นจะส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง ถ้าหากวุฒิชัยมีความต้องการจะเลื่อนตำแหน่ง เขาก็มีแรงจูงใจสูงขึ้นในการทำงาน แต่ถ้าวุฒิชัยไม่สนใจ หรือไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนตำแหน่ง การบอกกล่าวของพงษ์พัฒน์ไม่สามารถจูงใจวุฒิชัยได้

ทฤษฎีความคาดหวังจะใช้ได้ผลดีกับผู้ที่ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะการควบคุมจากภายใน (Internal Locus of Control) เพราะพนักงานเหล่านี้เชื่อมั่นว่าเขาเป็นคนกำหนดแนวทางชีวิตของตนเองได้ ความพยายาม และความสามารถของเขาจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะจะใช้จูงใจพนักงานที่มีลักษณะการควบคุมจากภายนอก เพราะพวกนี้เชื่อถือในเรื่องดวง โชคความสา ความบังเอิญ และสิ่งภายนอกอื่น ๆ ไม่เชื่อในความสามารถ และความพยายามของตัวเองว่าจะทำให้พบความสำเร็จได้

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวิ ทองอยู่ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผลของการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยของผลการสร้างแรงจูงใจใน บริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับของแรงจูงใจสำหรับปัจจัยทั้งสองของแรงจูงใจที่ได้ค่าเท่ากับ 3.509 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากและในปัจจัยจูงใจมีค่ารวมเท่ากับ 3.150 อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับปัจจัยค่าจูงใจที่มีค่าเท่ากับ 3.806 อยู่ในระดับมากดังนั้นจากผลการวิจัยจึงควรปรับปรุงปัจจัยจูงใจที่มีค่าน้อยอยู่ 3 ค่า คือด้านลักษณะงานเท่ากับ 2.695, ด้านการยกย่องเท่ากับ 2.658 และด้านความเจริญก้าวหน้าเท่ากับ 2.691 เพื่อระดับปัจจัยจูงใจโดยรวมดีขึ้นจากระดับปานกลาง จากผลการทดสอบค่า T-Test และ F-Test เพื่อวัดผลกระทบสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงใจ และในส่วนอายุงานที่แตกต่างกัน

กันมีผลกระทบต่อปัจจัยจิตใจและในส่วนพฤติกรรมการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยคำจูนและสุดท้ายตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีผลกระทบต่อปัจจัยจิตใจ

สุพรรณิ พรหมชัย (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี มีทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบ 1) เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทัศนคติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านแรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทัศนคติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติ แรงจูงใจและผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลที่ได้จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเข้าร่วมปฏิบัติการกิจกรรมการสร้างสัมพันธภาพที่ดีร่วมกัน มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติและผู้รับบริการ มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องตลอดจนควรจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม

ราตรี อุบลกาญจน์ และคณะ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานวิจัย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานวิจัย 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคในการทำวิจัย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคืออาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่เคยทำงานวิจัย ใน 3 วิทยาเขต คือ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดตรัง จำนวน 260 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าไคสแควร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการทำวิจัยของอาจารย์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.53 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำวิจัยด้านโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในอาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.89 ± 0.65), รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน (3.63 ± 0.63) และด้านสภาพเงื่อนไขในการทำงาน (3.60 ± 0.55) ตามลำดับ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และ ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำวิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยเกื้อหนุนการทำวิจัยด้านงบประมาณ สนับสนุน ด้านนโยบายและการบริหารงานด้านการวิจัยด้านภาระงานสอน และด้านพื้นที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการทำงานวิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน และ 3) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำวิจัยที่พบมากที่สุด ได้แก่การเบิกจ่ายงบประมาณทุนสนับสนุนยุ่งยาก (ร้อยละ 61.2) รองลงมาคือ เป็นภาระงานสอนมากหรืองานอื่น ๆ มากเกินไป (ร้อยละ 51.5) และไม่ได้รับการสนับสนุนหรือขาดอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ร้อยละ 29.6) ตามลำดับ

อัทธเมศร์ อัครชัยวรานนท์ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ พบว่า ภาพรวม และรายด้าน พนักงานขายอิสระมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยจูงใจ รองลงมาคือ ปัจจัยค่าจ้าง 2. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ พบว่า พนักงานขายอิสระ ที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานขายอิสระที่มีอายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

นรินทร์ จันทน์หอม (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำหน้าที่ด้านสินเชื่อ และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ส่วนการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

โดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลควรมีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ควรมีการสอบเลื่อนขั้นและส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติม ด้านความรับผิดชอบ ควรให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ด้านลักษณะของงาน ควรมีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน ด้านการยอมรับนับถือ ควรรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานต้องมีความชัดเจน และด้านความสำเร็จของงาน ควรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. รูปแบบของการวิจัย
2. ประชากร และหน่วยวิเคราะห์
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของหน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษทั้งหมด ที่ดูแลหนี้มีปัญหาระดับวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 200 ล้านบาท ของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง จำนวน 206 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำชี้แนะจากคณะกรรมการที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของหน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ของหน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager)
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader)
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ด้านความมั่นคงในงาน
7. ด้านความก้าวหน้าในงาน
8. ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่นๆ
9. ด้านความร่วมมือของลูกค้ำ

ลักษณะแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) กำหนดการให้คะแนนแรงจูงใจในการทำงานเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|-------------|------------|
| 5 | หมายความว่า | มากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | มาก |
| 3 | หมายความว่า | ปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | น้อย |
| 1 | หมายความว่า | น้อยที่สุด |

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง มีอยู่ 5 ระดับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการดังนี้

ระดับคะแนน 4.50 – 5.00 คะแนน	หมายถึง	มีแรงจูงใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 3.50 – 4.49 คะแนน	หมายถึง	มีแรงจูงใจมาก
ระดับคะแนน 2.50 – 3.49 คะแนน	หมายถึง	มีแรงจูงใจปานกลาง
ระดับคะแนน 1.50 – 2.49 คะแนน	หมายถึง	มีแรงจูงใจน้อย
ระดับคะแนน 1.00 – 1.49 คะแนน	หมายถึง	มีแรงจูงใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 4 ผลสำเร็จของงาน

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือเอกสารทางวิชาการทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือวิธีการวิจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำคัญของแรงจูงใจ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย และด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

ขั้นที่ 6 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Item – Objective Congruence Index) คำนวณความสอดคล้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตจากสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเนชั่นเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสนับสนุนการวิจัย

2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด
3. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 30 วัน
4. สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 206 ชุด
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
6. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบด้วยค่าสถิติที่ การทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ และการหาความสัมพันธ์โดยใช้เทคนิคการถดถอยทวิคูณ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับ Officer หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t - distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F - distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลโดยรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	118	57.3
	หญิง	88	42.7
	รวม	206	100.0
สถานภาพสมรส	โสด	95	46.1
	สมรส	105	51.0
	หม้าย หย่า แยกกันอยู่	6	2.9
	รวม	206	100.0
อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี	39	18.9
	อายุ 31-40 ปี	66	32.0
	อายุ 41-50 ปี	63	30.6
	อายุ 51-60 ปี	38	18.4
	รวม	206	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	115	55.8
	ปริญญาโท และสูงกว่า	91	44.2
	รวม	206	100.0
รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 20,000 บาท	7	3.4
	20,001-35,000 บาท	42	20.4
	35,001-50,000 บาท	62	30.1
	50,001-75,000 บาท	91	44.2
	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป	4	1.9
	รวม	206	100.0
ตำแหน่งงาน	ระดับชั้นตรี	13	6.3
	ระดับชั้นโท	32	15.5
	ระดับชั้นเอก	49	23.8
	ระดับชั้นพิเศษ	112	54.4
	รวม	206	100.0

หน่วยงานที่สังกัด	บริหารสินเชื่อพิเศษรายกลาง นครหลวง	35	17.0
	บริหารสินเชื่อพิเศษรายกลาง ต่างจังหวัด	24	11.7
	บริหารสินเชื่อพิเศษรายปลีก นครหลวง	38	18.4
	บริหารสินเชื่อพิเศษรายปลีก ต่างจังหวัด	109	52.9
	รวม	206	100.0
อายุงาน	ไม่เกิน 2 ปี	18	8.7
	3-5 ปี	27	13.2
	6-10 ปี	46	22.3
	มากกว่า 10 ปี	115	55.8
	รวม	206	100.0
ก่อนหน้าที่จะมา รับผิดชอบงานบริหาร สินเชื่อพิเศษ ท่านเคยมี ประสบการณ์	ทำงานงานบริการลูกค้าทั้งเงิน ฝาก หรือสินเชื่อของธนาคารมา ก่อน	93	45.1
	ทำงานหน่วยงานสนับสนุน (back office) ของธนาคาร มา ก่อน	17	8.3
	ทำงานทั้งบริการลูกค้าและงาน สนับสนุนของธนาคารมาก่อน	15	7.3
	ไม่เคยมีประสบการณ์ใดๆ มา ก่อน โดยอยู่หน่วยงานบริหาร สินเชื่อ	81	39.3
	รวม	206	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 และรองลงมาเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 และหม้าย หย่า แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอายุ 31-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และอายุ อายุ 51-60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาปริญญาโท และสูงกว่า จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 50,001-75,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา รายได้ 35,001-50,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ตาม รายได้ 20,001-35,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และรายได้ ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน บริหารสินเชื่อพิเศษรายปลีก ต่างจังหวัด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา ตำแหน่งบริหารสินเชื่อพิเศษรายปลีก นครหลวง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตำแหน่งบริหารสินเชื่อพิเศษรายกลาง นครหลวง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และตำแหน่งบริหารสินเชื่อพิเศษรายกลาง ต่างจังหวัด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ลำดับ

อายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมา อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 อายุงาน 3-5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และอายุงานไม่เกิน 2 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ลำดับ

ก่อนหน้าที่จะมารับผิดชอบงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ท่านเคยมีประสบการณ์ในการทำงาน ไ้มาก่อน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานงานบริการลูกค้าทั้งเงินฝาก หรือสินเชื่อของ ธนาคารมาก่อน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมา ไม่เคยมีประสบการณ์ใด ๆ มาก่อน โดยอยู่หน่วยงานบริหารสินเชื่อ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ทำงานหน่วยงาน

สนับสนุน (back office) ของธนาคารมาก่อน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และทำงานทั้งบริการลูกค้าและงานสนับสนุนของธนาคารมาก่อน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ลำดับ

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม

<u>ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน</u>	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.39	.570	ปานกลาง	8
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.94	.500	มาก	1
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager	3.68	.590	มาก	2
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader	3.44	.620	ปานกลาง	6
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.60	.710	มาก	4
ด้านความมั่นคงในงาน	3.63	.630	มาก	3
ความก้าวหน้าในงาน	3.11	1.06	ปานกลาง	9
ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น	3.52	.530	มาก	5
ด้านความร่วมมือของลูกค้า	3.44	.700	ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.66	.570	มาก	

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.94$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ($\bar{X} = 3.68$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.63$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.60$) ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ($\bar{X} = 3.52$) อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ($\bar{X} = 3.44$) ด้านความร่วมมือของลูกค้า ($\bar{X} = 3.44$) ด้านลักษณะงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.39$) ความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.11$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านลักษณะงานที่ทำ				
1.1 งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.56	.822	มาก	1
1.2 งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ	3.36	.967	ปานกลาง	2
1.3 ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	3.35	.749	ปานกลาง	3
1.4 บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้ งานสำเร็จ	3.31	1.050	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.39	.570	ปานกลาง	
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
2.1 ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน	4.07	.662	มาก	3
2.2 ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มี โอกาส	4.22	.637	มาก	1
2.3 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.13	.673	มาก	2
2.4 ท่านได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.97	.715	มาก	4
2.5 ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน	3.36	.920	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.94	.500	มาก	
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager				
3.1 งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.57	.664	มาก	5
3.2 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	3.74	.725	มาก	2
3.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	3.66	.634	มาก	3
3.4 ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ	3.66	.740	มาก	4
3.5 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน	3.80	.805	มาก	1
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.68	.590	มาก	
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader				
4.1 งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.47	.630	ปานกลาง	2
4.2 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	3.50	.782	มาก	1
4.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	3.40	.718	ปานกลาง	4
4.4 ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ	3.42	.765	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.44	.620	ปานกลาง	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
5.1 สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงาน ไม่อึดอัด	3.67	.826	มาก	2

5.2 กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน	3.71	.840	มาก	1
5.3 เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย	3.44	.891	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.60	.710	มาก	
ด้านความมั่นคงในงาน				
6.1 ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม	3.46	.824	ปานกลาง	3
6.2 องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	3.94	.746	มาก	1
6.3 การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม	3.51	.776	มาก	2
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.63	.630	มาก	
ความก้าวหน้าในงาน				
7.1 งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า	3.12	.876	ปานกลาง	2
7.2 องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	3.18	.884	ปานกลาง	1
7.3 ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.04	.896	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.11	1.06	ปานกลาง	
ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น				
8.1 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้	3.57	.714	มาก	3
8.2 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย	3.39	.793	ปานกลาง	5
8.3 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร	3.61	.755	มาก	2
8.4 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	3.68	.657	มาก	1
8.5 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง	3.39	.774	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.52	.530	มาก	
ด้านความร่วมมือของลูกค้า				
9.1 ท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้	3.28	.764	ปานกลาง	2
9.2 ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว	3.61	.903	มาก	1
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.44	.700	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามรายด้านดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.56$) งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ ($\bar{X} = 3.36$) ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.35$) บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ ($\bar{X} = 3.31$) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส ($\bar{X} = 4.22$) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.07$) ได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.97$) อยู่ในระดับมาก ส่วนมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลา ($\bar{X} = 3.36$) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน ($\bar{X} = 3.80$) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.74$) ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน ($\bar{X} = 3.66$) อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.66$) งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับมาก

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.50$) งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.47$) ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.42$) ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัว ($\bar{X} = 3.40$) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.71$) สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด ($\bar{X} = 3.67$) เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย ($\bar{X} = 3.44$) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.94$) การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม ($\bar{X} = 3.51$) อยู่ในระดับมาก ส่วน ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.46$) อยู่ในระดับปานกลาง

ความก้าวหน้าในงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานความก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.18$) งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.12$) ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.04$) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ($\bar{X} = 3.68$) ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร ($\bar{X} = 3.61$) ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประเมินหนี้ ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับมาก ส่วนท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.39$) ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความร่วมมือของลูกค้า พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว ($\bar{X} = 3.61$) อยู่ในระดับมาก ส่วนท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประเมินหนี้ ($\bar{X} = 3.28$) อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ

ตาราง 4 ค่าถ่วงน้ำหนักความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ

ปัจจัย	#ที่ให้อันดับ 1	#ที่ให้อันดับ 2	#ที่ให้อันดับ 3	ค่าถ่วงน้ำหนัก
ก) ความร่วมมือของลูกค้า	108	32	14	382
ข) ความร่วมมือของหน่วยงานอื่น	3	15	41	80
ค) ความมั่นคงในงาน	19	13	22	105
ง) ความก้าวหน้าในงาน	10	19	17	85
จ) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	8	14	42
ฉ) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	9	26	27	88
ช) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	10	7	7	51
ซ) ลักษณะงานที่ทำ	15	15	15	90
ฅ) ความสามารถในการเจรจาต่อรองเฉพาะตัว	8	25	30	104
ญ) การวางแผน และเตรียมการในการเจรจากับลูกค้า	20	46	19	171

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ปัจจัยสำคัญในเรื่องความร่วมมือของลูกค้า มีค่าถ่วงน้ำหนักสูงสุด รองลงมาได้แก่ การวางแผน และเตรียมการในการเจรจากับลูกค้า ความมั่นคงในงาน ความสามารถในการเจรจาต่อรองเฉพาะตัว ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน ความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 4: ผลสำเร็จของงาน

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลสำเร็จของงาน

ผลสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	3.58	.601	มาก	2
2 ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน	3.57	.642	มาก	3
3 โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.69	.690	มาก	1
ผลสำเร็จของงาน	3.61	.530	มาก	

จากตาราง 5 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลสำเร็จของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมขององค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ($\bar{X} = 3.69$) สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 3.58$) และ ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	16.646	3	5.549	9.185	.000*
	ภายในกลุ่ม	122.034	202	.604		
	รวม	138.680	205			
1.2งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ	ระหว่างกลุ่ม	12.603	3	4.201	4.738	.003*
	ภายในกลุ่ม	179.092	202	.887		
	รวม	191.694	205			
1.3ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	6.535	3	2.178	4.052	.008*
	ภายในกลุ่ม	108.597	202	.538		
	รวม	115.131	205			
1.4บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	6.871	3	2.290	2.110	.100
	ภายในกลุ่ม	219.246	202	1.085		
	รวม	226.117	205			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.819	3	.940	2.180	.092
	ภายในกลุ่ม					

หน่วยงาน						
	ภายในกลุ่ม	87.088	202	.431		
	รวม	89.908	205			
2.2 ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทุกครั้งที่มีโอกาส	ระหว่างกลุ่ม	1.961	3	.654	1.626	.184
	ภายในกลุ่ม	81.209	202	.402		
	รวม	83.170	205			
2.3 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.723	3	.574	1.275	.284
	ภายในกลุ่ม	90.996	202	.450		
	รวม	92.718	205			
2.4 ท่านได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.480	3	.827	1.633	.183
	ภายในกลุ่ม	102.282	202	.506		
	รวม	104.762	205			
2.5 ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน นอกเวลางาน	ระหว่างกลุ่ม	5.019	3	1.673	2.007	.114
	ภายในกลุ่ม	168.399	202	.834		
	รวม	173.417	205			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager						
3.1 งานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.455	3	.485	1.101	.350
	ภายในกลุ่ม	88.953	202	.440		
	รวม	90.408	205			
3.2 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.771	3	.257	.485	.693
	ภายในกลุ่ม	107.074	202	.530		
	รวม	107.845	205			
3.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	ระหว่างกลุ่ม	6.595	3	2.198	5.848	.001*
	ภายในกลุ่ม	75.935	202	.376		
	รวม	82.529	205			
3.4 ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่าน เสนอแนะ	ระหว่างกลุ่ม	2.798	3	.933	1.722	.164
	ภายในกลุ่ม	109.416	202	.542		
	รวม	112.214	205			
3.5 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน	ระหว่างกลุ่ม	2.660	3	.887	1.376	.251
	ภายในกลุ่ม	130.179	202	.644		
	รวม	132.840	205			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader						
	ระหว่างกลุ่ม	2.583	3	.861	2.210	.088

4.1งานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา						
	ภายในกลุ่ม	78.679	202	.390		
	รวม	81.262	205			
4.2ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.412	3	1.137	1.882	.134
	ภายในกลุ่ม	122.083	202	.604		
	รวม	125.495	205			
4.3ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	ระหว่างกลุ่ม	10.020	3	3.340	7.062	.000*
	ภายในกลุ่ม	95.538	202	.473		
	รวม	105.558	205			
4.4ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่าน เสนอแนะ	ระหว่างกลุ่ม	3.558	3	1.186	2.056	.107
	ภายในกลุ่ม	116.539	202	.577		
	รวม	120.097	205			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
5.1สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึด อัด	ระหว่างกลุ่ม	9.038	3	3.013	4.651	.004*
	ภายในกลุ่ม	130.850	202	.648		
	รวม	139.888	205			
5.2กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อ การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.823	3	3.274	4.910	.003*
	ภายในกลุ่ม	134.701	202	.667		
	รวม	144.524	205			
5.3เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงาน เหมาะสม และทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	16.083	3	5.361	7.381	.000*
	ภายในกลุ่ม	146.718	202	.726		
	รวม	162.801	205			
ด้านความมั่นคงในงาน						
6.1ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่ เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	18.909	3	6.303	10.585	.000*
	ภายในกลุ่ม	120.281	202	.595		
	รวม	139.189	205			
6.2องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	4.474	3	1.491	2.746	.044
	ภายในกลุ่ม	109.706	202	.543		
	รวม	114.180	205			
6.3การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	11.206	3	3.735	6.722	.000*
	ภายในกลุ่ม	112.250	202	.556		
	รวม	123.456	205			
ด้านความก้าวหน้าในงาน						
7.1งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.223	3	.741	.966	.410

	ภายในกลุ่ม	154.981	202	.767		
	รวม	157.204	205			
7.2องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	8.456	3	2.819	3.748	.012*
	ภายในกลุ่ม	151.899	202	.752		
	รวม	160.354	205			
7.3ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	4.593	3	1.531	1.933	.125
	ภายในกลุ่ม	160.014	202	.792		
	รวม	164.607	205			
ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น						
8.1ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้	ระหว่างกลุ่ม	.810	3	.270	.526	.665
	ภายในกลุ่ม	103.738	202	.514		
	รวม	104.549	205			
8.2ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย	ระหว่างกลุ่ม	6.736	3	2.245	3.712	.012*
	ภายในกลุ่ม	122.196	202	.605		
	รวม	128.932	205			
8.3ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.444	3	1.815	3.288	.022*
	ภายในกลุ่ม	111.488	202	.552		
	รวม	116.932	205			
8.4ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ระหว่างกลุ่ม	2.262	3	.754	1.766	.155
	ภายในกลุ่ม	86.228	202	.427		
	รวม	88.490	205			
8.5ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	1.440	3	.480	.798	.496
	ภายในกลุ่ม	121.492	202	.601		
	รวม	122.932	205			
ด้านความร่วมมือของลูกค้า						
9.1ท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้	ระหว่างกลุ่ม	15.240	3	5.080	9.826	.000*
	ภายในกลุ่ม	104.430	202	.517		
	รวม	119.670	205			
9.2ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว	ระหว่างกลุ่ม	6.790	3	2.263	2.851	.038*
	ภายในกลุ่ม	160.361	202	.794		
	รวม	167.150	205			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามอายุ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ทำ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ ในหัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อหรือจำเจ ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสม แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ ไม่มีความแตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน มักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน ไม่แตกต่างกันด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ มีความแตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ไม่มีความแตกต่างกันด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในหัวข้อผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ มีความแตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการ ในหัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงาน ไม่อึดอัด ทุกระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย มีความแตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความมั่นคงในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม มีความแตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความก้าวหน้าในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ในหัวข้อ องค์กรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกัน ส่วนโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และงานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าไม่มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ในหัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคารแตกต่างกัน ส่วนได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ไม่มีความแตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความร่วมมือของลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน

อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี				
	ค่าเฉลี่ย	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี	
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.26				
อายุ 31-40 ปี	3.30				
อายุ 41-50 ปี	3.83	.57(*) .000	.52(*) .000		
อายุ 51-60 ปี	3.89	.64(*) .000	.59(*) .000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ หัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน แตกต่างกัน กับอายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 31-40 ปี และ อายุ 51 - 60 ปี กับอายุไม่เกิน 30 ปี , อายุ 31-40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ

อายุ		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย	2.95	3.27	3.63	3.50
อายุไม่เกิน 30 ปี	2.95				
อายุ 31-40 ปี	3.27				
อายุ 41-50 ปี	3.63	.69(*) .000	.36(*) .000		
อายุ 51-60 ปี	3.50	.55(*) .011			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ แตกต่างกัน กับอายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 31-40 ปี และ อายุ 51 - 60 ปี กับ อายุไม่เกิน 30 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม

อายุ		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.08	3.38	3.57	3.24
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.28				
อายุ 31-40 ปี	3.47	.30(*) .043			
อายุ 41-50 ปี	3.60	.49(*) .001			.33(*) .027
อายุ 51-60 ปี	3.42				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 อายุ พบว่า พนักงานที่มี อายุ 31-40 ปี แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม แตกต่างกัน กับอายุไม่เกิน 30 ปี และ อายุ 41-50 ปี กับ อายุไม่เกิน 30 ปี , อายุ 51-60 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader หัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัว ท่าน

อายุ		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.44	3.55	3.90	3.66
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.44				
อายุ 31-40 ปี	3.55				
อายุ 41-50 ปี	3.90	.47(*) .000	.36(*) .001		
อายุ 51-60 ปี	3.66				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader หัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัว ท่าน แตกต่างกัน กับ อายุไม่เกิน 30 ปี , อายุ 31-40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

อายุ		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.44	3.55	3.90	3.66
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.44				
อายุ 31-40 ปี	3.55				
อายุ 41-50 ปี	3.90	.32(*) .012			
อายุ 51-60 ปี	3.66				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 อายุพบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ 4.1งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
		3.46	3.48	3.95	3.71
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.46				
อายุ 31-40 ปี	3.48				
อายุ 41-50 ปี	3.95	.49(*) .003	.47(*) .001		
อายุ 51-60 ปี	3.71				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 31-40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
		3.49	3.61	4.03	3.58
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.49				
อายุ 31-40 ปี	3.61				
อายุ 41-50 ปี	4.03	.54(*) .001	.43(*) .003		.45(*) .008
อายุ 51-60 ปี	3.58				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 31-40 ปี, อายุ 51-60 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย

อายุ		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.30	3.75	3.63
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.00				
อายุ 31-40 ปี	3.30				
อายุ 41-50 ปี	3.75	.75(*) .000	.44(*) .004		
อายุ 51-60 ปี	3.63	.63(*) .001			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 31-40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม

อายุ		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย	2.92	3.38	3.76	3.66
อายุไม่เกิน 30 ปี	2.92				
อายุ 31-40 ปี	3.38				
อายุ 41-50 ปี	3.76	.84(*) .000	.38(*) .005		
อายุ 51-60 ปี	3.66	.73(*) .000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 31-40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความ
มั่นคงในงาน หัวข้อ การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
		3.23	3.35	3.83	3.58
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.23				
อายุ 31-40 ปี	3.35				
อายุ 41-50 ปี	3.83	.59(*) .000	.48(*) .000		
อายุ 51-60 ปี	3.58	.35(*) .042			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความ
มั่นคงในงาน หัวข้อ การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี, อายุ 31-40 ปี
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน
ความก้าวหน้าในงาน หัวข้อ องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
		3.51	3.23	3.11	2.87
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.51			.40(*) .024	.64(*) .001
อายุ 31-40 ปี	3.23				.36(*) .043
อายุ 41-50 ปี	3.11				
อายุ 51-60 ปี	2.87				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานที่มี อายุไม่เกิน 30 ปีมีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้าน
ความก้าวหน้าในงาน หัวข้อ องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่าง แตกต่างกับ กับ
อายุ 41-50 ปี , อายุ 51-60 ปี และอายุ 31-40 ปี กับ อายุ 51-60 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่ายกฎหมาย

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
		3.18	3.24	3.62	3.47
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.18				
อายุ 31-40 ปี	3.24				
อายุ 41-50 ปี	3.62	.44(*) .006	.38(*) .007		
อายุ 51-60 ปี	3.47				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มี อายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่ายกฎหมาย แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี , อายุ 31-40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
		3.38	3.50	3.78	3.76
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.38				
อายุ 31-40 ปี	3.50				
อายุ 41-50 ปี	3.78	.39(*) .010	.28(*) .035		
อายุ 51-60 ปี	3.76	.38(*) .026			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานที่มี อายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี , อายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี กับ อายุไม่เกิน 30 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความร่วมมือของลูกค้า หัวข้อ 9.1 ท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้

อายุ		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.18	2.94	3.57	3.50
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.18				
อายุ 31-40 ปี	2.94				
อายุ 41-50 ปี	3.57	.39(*) .008	.63(*) .000		
อายุ 51-60 ปี	3.50	.56(*) .000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานที่มี อายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความร่วมมือของลูกค้า หัวข้อ 9.1 ท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้ แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี , อายุ 31-40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความร่วมมือของลูกค้า หัวข้อ 9.2 ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว

อายุ		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย	3.33	3.53	3.84	3.63
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.33				
อายุ 31-40 ปี	3.53				
อายุ 41-50 ปี	3.84	.51(*) .006	.31(*) .049		
อายุ 51-60 ปี	3.63				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 อายุ พบว่า พนักงานที่มี อายุ 41-50 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความร่วมมือของลูกค้า หัวข้อ 9.2 ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว แตกต่างกับ กับ อายุไม่เกิน 30 ปี , อายุ 31-40 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในแต่ละด้าน	ปริญญาตรี		ปริญญาโทและสูงกว่า		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านลักษณะงานที่ทำ						
1.1งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.67	.845	3.43	.777	2.106	.036*
1.2งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ	3.47	1.020	3.23	.883	1.769	.078
1.3ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	3.43	.762	3.25	.724	1.740	.083
1.4บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ	3.12	1.044	3.55	1.014	-2.957	.003*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
2.1ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน	4.11	.672	4.02	.649	.980	.328
2.2ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส	4.27	.612	4.15	.665	1.297	.196
2.3ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.14	.661	4.11	.690	.309	.757
2.4ท่านได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.96	.754	3.98	.666	-.214	.831
2.5ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน	3.26	.889	3.48	.947	-1.734	.084
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager						
3.1งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.57	.637	3.58	.700	-.184	.854
3.2ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	3.77	.650	3.69	.812	.801	.424
3.3ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	3.68	.629	3.63	.644	.582	.561
3.4ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ	3.68	.629	3.64	.863	.393	.695
3.5ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน	3.85	.764	3.74	.854	1.026	.306
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader						
4.1งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.47	.640	3.46	.620	.091	.928
4.2ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	3.43	.762	3.57	.805	-1.246	.214
4.3ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	3.36	.740	3.46	.688	-1.043	.298
4.4ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ	3.38	.720	3.46	.821	-.734	.464
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
5.1สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด	3.75	.793	3.56	.859	1.623	.106
5.2กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน	3.77	.828	3.63	.852	1.254	.211
5.3เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย	3.57	.879	3.27	.883	2.421	.016*

ด้านความมั่นคงในงาน						
6.1 ท่าน ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม	3.60	.825	3.29	.793	2.762	.006*
6.2 องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	4.05	.747	3.79	.723	2.525	.012*
6.3 การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม	3.66	.771	3.33	.746	3.105	.002*
ด้านความก้าวหน้าในงาน						
7.1 งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนำหน้า	3.13	.923	3.10	.817	.256	.798
7.2 องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	3.17	.840	3.19	.942	-.104	.918
7.3 ท่านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.97	.907	3.14	.877	-1.416	.158
ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น						
8.1 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้	3.56	.678	3.58	.761	-.258	.797
8.2 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย	3.41	.794	3.36	.796	.413	.680
8.3 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร	3.69	.718	3.52	.794	1.615	.108
8.4 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	3.67	.685	3.70	.624	-.365	.715
8.5 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง	3.47	.741	3.29	.807	1.700	.091
ด้านความร่วมมือของลูกค้า						
9.1 ท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้	3.45	.740	3.07	.742	3.714	.000*
9.2 ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว	3.65	.784	3.55	1.036	.810	.419

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน ดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ทำ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในหัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกันด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับ

กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน ไม่แตกต่างกัน
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจให้ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน ไม่แตกต่างกัน
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในหัวข้องานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในหัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อสถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่โอ้อัด ทุกระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความก้าวหน้าในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน แตกต่างกัน พบว่า ในหัวข้อ งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดำเนินงาน องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ในหัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร ได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความร่วมมือของลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้ แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 วิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ทำ						
1.1งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	10.035	4	2.509	3.920	.004*
	ภายในกลุ่ม	128.645	201	.640		
	รวม	138.680	205			
1.2งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ	ระหว่างกลุ่ม	17.647	4	4.412	5.095	.001*
	ภายในกลุ่ม	174.047	201	.866		
	รวม	191.694	205			
1.3ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.201	4	.800	1.437	.223
	ภายในกลุ่ม	111.930	201	.557		
	รวม	115.131	205			
1.4บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร เพื่อให้งานสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	2.042	4	.510	.458	.767
	ภายในกลุ่ม	224.075	201	1.115		
	รวม	226.117	205			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
2.1ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.067	4	.767	1.775	.135
	ภายในกลุ่ม	86.841	201	.432		
	รวม	89.908	205			
2.2ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส	ระหว่างกลุ่ม	5.033	4	1.258	3.237	.013*
	ภายในกลุ่ม	78.137	201	.389		
	รวม	83.170	205			
2.3ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.152	4	.538	1.194	.315
	ภายในกลุ่ม	90.567	201	.451		
	รวม	92.718	205			
2.4ท่านได้รับความกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.858	4	.714	1.409	.232
	ภายในกลุ่ม	101.904	201	.507		
	รวม	104.762	205			
2.5ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.007	4	.752	.887	.473

งาน						
	ภายในกลุ่ม	170.410	201	.848		
	รวม	173.417	205			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager						
3.1งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.446	4	.362	.817	.516
	ภายในกลุ่ม	88.962	201	.443		
	รวม	90.408	205			
3.2ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.716	4	.179	.336	.854
	ภายในกลุ่ม	107.129	201	.533		
	รวม	107.845	205			
3.3ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	ระหว่างกลุ่ม	2.922	4	.730	1.844	.122
	ภายในกลุ่ม	79.608	201	.396		
	รวม	82.529	205			
3.4ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ	ระหว่างกลุ่ม	.817	4	.204	.369	.831
	ภายในกลุ่ม	111.396	201	.554		
	รวม	112.214	205			
3.5ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน	ระหว่างกลุ่ม	.395	4	.099	.150	.963
	ภายในกลุ่ม	132.445	201	.659		
	รวม	132.840	205			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader						
4.1งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.330	4	.582	1.483	.209
	ภายในกลุ่ม	78.932	201	.393		
	รวม	81.262	205			
4.2ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.941	4	.735	1.206	.309
	ภายในกลุ่ม	122.554	201	.610		
	รวม	125.495	205			
4.3ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	ระหว่างกลุ่ม	6.117	4	1.529	3.091	.017*
	ภายในกลุ่ม	99.441	201	.495		
	รวม	105.558	205			
4.4ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ	ระหว่างกลุ่ม	1.700	4	.425	.721	.578
	ภายในกลุ่ม	118.397	201	.589		
	รวม	120.097	205			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.643	4	.411	.597	.665

5.1สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด						
	ภายในกลุ่ม	138.245	201	.688		
	รวม	139.888	205			
5.2กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.617	4	.654	.927	.449
	ภายในกลุ่ม	141.907	201	.706		
	รวม	144.524	205			
5.3เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสมและทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	4.274	4	1.068	1.355	.251
	ภายในกลุ่ม	158.527	201	.789		
	รวม	162.801	205			
ด้านความมั่นคงในงาน						
6.1ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	12.131	4	3.033	4.798	.001*
	ภายในกลุ่ม	127.059	201	.632		
	รวม	139.189	205			
6.2องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.616	4	.404	.721	.578
	ภายในกลุ่ม	112.564	201	.560		
	รวม	114.180	205			
6.3การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.670	4	.917	1.539	.192
	ภายในกลุ่ม	119.787	201	.596		
	รวม	123.456	205			
ด้านความก้าวหน้าในงาน						
7.1งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.846	4	.461	.597	.665
	ภายในกลุ่ม	155.358	201	.773		
	รวม	157.204	205			
7.2องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4.362	4	1.090	1.405	.234
	ภายในกลุ่ม	155.993	201	.776		
	รวม	160.354	205			
7.3ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2.501	4	.625	.775	.543
	ภายในกลุ่ม	162.106	201	.806		
	รวม	164.607	205			
ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น						
8.1ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้	ระหว่างกลุ่ม	3.304	4	.826	1.640	.166

	ภายในกลุ่ม	101.244	201	.504		
	รวม	104.549	205			
8.2 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย	ระหว่างกลุ่ม	7.162	4	1.791	2.955	.021*
	ภายในกลุ่ม	121.770	201	.606		
	รวม	128.932	205			
8.3 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.438	4	1.109	1.982	.099
	ภายในกลุ่ม	112.494	201	.560		
	รวม	116.932	205			
8.4 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ระหว่างกลุ่ม	.984	4	.246	.565	.688
	ภายในกลุ่ม	87.506	201	.435		
	รวม	88.490	205			
8.5 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	3.283	4	.821	1.379	.243
	ภายในกลุ่ม	119.649	201	.595		
	รวม	122.932	205			
ด้านความร่วมมือของลูกค้า						
9.1 ท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้	ระหว่างกลุ่ม	1.730	4	.432	.737	.568
	ภายในกลุ่ม	117.940	201	.587		
	รวม	119.670	205			
9.2 ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว	ระหว่างกลุ่ม	2.316	4	.579	.706	.589
	ภายในกลุ่ม	164.834	201	.820		
	รวม	167.150	205			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ทำ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในหัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน งานที่ทำ

เป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสม บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในหัวข้อ เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน มักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในหัวข้อ งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในหัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่แออัด กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความก้าวหน้าในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ในหัวข้อ งานที่ทำอยู่มีโอกาask้าวหน้า องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ท่านมีโอกาaskได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ในหัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร ได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความร่วมมือของลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันจำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ 1.1งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 35,000 บาท	35,001- 50,000 บาท	50,001- 75,000 บาท	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
		3.29	3.40	3.35	3.77	4.25
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.29					
20,001-35,000 บาท	3.40					
35,001-50,000 บาท	3.35					
50,001-75,000 บาท	3.77		.36(*) .015	.41(*) .002		
ตั้งแต่ 75,001 บาท ขึ้นไป	4.25		.85(*) .045	.90(*) .031		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน 50,001-75,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ 1.1งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน แตกต่างกัน กับ รายได้ต่อเดือน 20,001-35,000 บาท, 35,001-50,000 บาท และรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป กับ รายได้ต่อเดือน 20,001-35,000 บาท, 35,001-50,000 บาท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-35,000 บาท	35,001-50,000 บาท	50,001-75,000 บาท	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
		2.71	3.14	3.13	3.68	3.25
ไม่เกิน 20,000 บาท	2.71					
20,001-35,000 บาท	3.14					
35,001-50,000 บาท	3.13					
50,001-75,000 บาท	3.68	.97(*) .009	.54(*) .002	.55(*) .000		
ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป	3.25					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001-75,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ 2งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ แตกต่างกับ กับ รายได้ต่อเดือน 20,001-35,000 บาท, 35,001-50,000 บาท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-35,000 บาท	35,001-50,000 บาท	50,001-75,000 บาท	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
		4.57	4.10	4.15	4.33	4.57
ไม่เกิน 20,000 บาท	4.57				.93(*) .025	
20,001-35,000 บาท	4.10					
35,001-50,000 บาท	4.15					
50,001-75,000 บาท	4.33					
ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป	4.57					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ 2.2 ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส แตกต่างกับ กับ รายได้ต่อเดือน 20,001-35,000 บาท, 35,001-50,000 บาทตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป ท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader หัวข้อ 4.1 งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001- 35,000 บาท	35,001- 50,000 บาท	50,001- 75,000 บาท	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
		3.29	3.31	3.44	3.57	3.50
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.29					
20,001-35,000 บาท	3.31					
35,001-50,000 บาท	3.44					
50,001-75,000 บาท	3.57		.26(*) .026			
ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป	3.50					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน 50,001-75,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader หัวข้อ 4.1งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา แตกต่างกับ กับ รายได้ต่อ 35,001-50,000 บาท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-35,000 บาท	35,001-50,000 บาท	50,001-75,000 บาท	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
		3.29	3.07	3.39	3.69	3.75
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.29					
20,001-35,000 บาท	3.07					
35,001-50,000 บาท	3.39		.32(*) .048			
50,001-75,000 บาท	3.69		.62(*) .000			
ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป	3.75					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-50,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ 6.1ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม แตกต่างกับ กับ รายได้ต่อ 20,001-35,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 50,001-75,000 บาท กับ รายได้ต่อ 20,001-35,000 บาท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ 8.2ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-35,000 บาท	35,001-50,000 บาท	50,001-75,000 บาท	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
		3.86	3.14	3.27	3.53	3.75
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.86		.71(*) .026			
20,001-35,000 บาท	3.14					
35,001-50,000 บาท	3.27					
50,001-75,000 บาท	3.53		.38(*) .009	.25(*) .050		
ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป	3.75					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ 8.2 ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่ายกฎหมาย แตกต่างกับ กับ รายได้ต่อ 20,001-35,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 50,001-75,000 บาท กับ รายได้ต่อ 20,001-35,000 บาท, 35,001-50,000 บาท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 วิเคราะห์ เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ทำ 1.1งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	11.848	3	3.949	6.290	.000*
	ภายในกลุ่ม	126.832	202	.628		
	รวม	138.680	205			
1.2งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ	ระหว่างกลุ่ม	13.713	3	4.571	5.188	.002*
	ภายในกลุ่ม	177.981	202	.881		
	รวม	191.694	205			
1.3ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	6.590	3	2.197	4.088	.008*
	ภายในกลุ่ม	108.541	202	.537		
	รวม	115.131	205			
1.4บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	18.877	3	6.292	6.133	.001*
	ภายในกลุ่ม	207.240	202	1.026		
	รวม	226.117	205			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2.1ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.621	3	1.207	2.826	.040*
	ภายในกลุ่ม	86.287	202	.427		
	รวม	89.908	205			
2.2ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส	ระหว่างกลุ่ม	1.698	3	.566	1.403	.243
	ภายในกลุ่ม	81.472	202	.403		

	รวม	83.170	205			
2.3 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.926	3	1.309	2.977	.033*
	ภายในกลุ่ม	88.792	202	.440		
	รวม	92.718	205			
2.4 ท่านได้รับความกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.805	3	.935	1.852	.139
	ภายในกลุ่ม	101.957	202	.505		
	รวม	104.762	205			
2.5 ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน นอกเวลางาน	ระหว่างกลุ่ม	8.006	3	2.669	3.259	.023
	ภายในกลุ่ม	165.411	202	.819		
	รวม	173.417	205			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager						
3.1 งานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.429	3	.476	1.081	.358
	ภายในกลุ่ม	88.979	202	.440		
	รวม	90.408	205			
3.2 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.757	3	1.252	2.430	.066
	ภายในกลุ่ม	104.088	202	.515		
	รวม	107.845	205			
3.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	ระหว่างกลุ่ม	3.302	3	1.101	2.806	.041*
	ภายในกลุ่ม	79.227	202	.392		
	รวม	82.529	205			
3.4 ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ	ระหว่างกลุ่ม	3.206	3	1.069	1.980	.118
	ภายในกลุ่ม	109.007	202	.540		
	รวม	112.214	205			
3.5 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน	ระหว่างกลุ่ม	4.250	3	1.417	2.226	.086
	ภายในกลุ่ม	128.590	202	.637		
	รวม	132.840	205			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader						
4.1 งานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.014	3	.338	.851	.467
	ภายในกลุ่ม	80.248	202	.397		
	รวม	81.262	205			

4.2 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2.381	3	.794	1.302	.275
	ภายในกลุ่ม	123.114	202	.609		
	รวม	125.495	205			
4.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน	ระหว่างกลุ่ม	3.880	3	1.293	2.570	.055
	ภายในกลุ่ม	101.678	202	.503		
	รวม	105.558	205			
4.4 ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ	ระหว่างกลุ่ม	1.718	3	.573	.977	.405
	ภายในกลุ่ม	118.379	202	.586		
	รวม	120.097	205			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
5.1 สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด	ระหว่างกลุ่ม	8.453	3	2.818	4.331	.006*
	ภายในกลุ่ม	131.435	202	.651		
	รวม	139.888	205			
5.2 ภาระเบียดเบียนขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.340	3	2.113	3.089	.028*
	ภายในกลุ่ม	138.184	202	.684		
	รวม	144.524	205			
5.3 เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	11.104	3	3.701	4.929	.003*
	ภายในกลุ่ม	151.697	202	.751		
	รวม	162.801	205			
ด้านความมั่นคงในงาน						
6.1 ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	11.317	3	3.772	5.959	.001*
	ภายในกลุ่ม	127.873	202	.633		
	รวม	139.189	205			
6.2 องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	5.590	3	1.863	3.466	.017*
	ภายในกลุ่ม	108.590	202	.538		
	รวม	114.180	205			
6.3 การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.704	3	1.568	2.667	.049*
	ภายในกลุ่ม	118.752	202	.588		
	รวม	123.456	205			
ด้านความก้าวหน้าในงาน						
7.1 งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.107	3	.369	.477	.698
	ภายในกลุ่ม	156.097	202	.773		

	รวม	157.204	205			
7.2องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	12.834	3	4.278	5.858	.001*
	ภายในกลุ่ม	147.520	202	.730		
	รวม	160.354	205			
7.3ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	5.244	3	1.748	2.216	.087
	ภายในกลุ่ม	159.362	202	.789		
	รวม	164.607	205			
ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น						
8.1ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้	ระหว่างกลุ่ม	5.434	3	1.811	3.692	.013*
	ภายในกลุ่ม	99.114	202	.491		
	รวม	104.549	205			
8.2ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย	ระหว่างกลุ่ม	6.928	3	2.309	3.824	.011*
	ภายในกลุ่ม	122.004	202	.604		
	รวม	128.932	205			
8.3ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	4.846	3	1.615	2.911	.036*
	ภายในกลุ่ม	112.086	202	.555		
	รวม	116.932	205			
8.4ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	ระหว่างกลุ่ม	1.507	3	.502	1.166	.324
	ภายในกลุ่ม	86.984	202	.431		
	รวม	88.490	205			
8.5ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	7.764	3	2.588	4.539	.004*
	ภายในกลุ่ม	115.168	202	.570		
	รวม	122.932	205			
ด้านความร่วมมือของลูกค้า						
9.1ท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้	ระหว่างกลุ่ม	5.836	3	1.945	3.452	.018*
	ภายในกลุ่ม	113.834	202	.564		
	รวม	119.670	205			

9.2 ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า หลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว	ระหว่างกลุ่ม	7.670	3	2.557	3.238	.023*
	ภายในกลุ่ม	159.481	202	.790		
	รวม	167.150	205			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ทำ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในหัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส ท่านได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่านแตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในหัวข้อ งานของได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในหัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงาน ไม่อึดอัด กว้างขวางขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม องค์กรที่ทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความก้าวหน้าในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ในหัวข้อ องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ งานที่ทำอยู่มีโอกาสนำไปมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย ได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง แตกต่างกัน สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความร่วมมือของลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.28	3.15	3.41	3.77
ไม่เกิน 2 ปี	3.28				
3-5 ปี	3.15				
6-10 ปี	3.41				
มากกว่า 10 ปี	3.77	.49(*) .016	.62(*) .016	.35(*) .012	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ แตกต่างกับ กับ อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี , 3-5 ปี , 6-10 ปี ะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ 1.2งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.39	2.70	3.50	3.46
ไม่เกิน 2 ปี	3.39		.69(*) .017		
3-5 ปี	2.70				
6-10 ปี	3.50		.80(*) .001		
มากกว่า 10 ปี	3.46		.76(*) .000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน 3-5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ แตกต่างกับ กับ อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี , 6-10 ปี, มากกว่า 10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.28	2.93	3.35	3.47
ไม่เกิน 2 ปี	3.28				
3-5 ปี	2.93				
6-10 ปี	3.35		.42(*) .019		
มากกว่า 10 ปี	3.47		.54(*) .001		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน 3-5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม แตกต่างกับ กับ อายุงาน 6-10 ปี, มากกว่า 10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร เพื่อให้งานสำเร็จ

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.67	3.37	3.76	3.06
ไม่เกิน 2 ปี	3.67			.61(*) .019	
3-5 ปี	3.37				
6-10 ปี	3.76			.70(*) .000	
มากกว่า 10 ปี	3.06				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ หัวข้อ บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ แตกต่างกับ กับ อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี , 6-10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แยกต่างหากที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ 2.1 ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.39	3.81	4.07	4.09
ไม่เกิน 2 ปี	4.39				
3-5 ปี	3.81	.57(*) .004			
6-10 ปี	4.07				
มากกว่า 10 ปี	4.09				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงานแตกต่างกัน กับ อายุงาน 3-5 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แยกต่างหากที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.11	3.78	4.22	4.17
ไม่เกิน 2 ปี	4.11				
3-5 ปี	3.78				
6-10 ปี	4.22		.44(*) .007		
มากกว่า 10 ปี	4.17		.40(*) .006		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน 3-5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แยกต่างหาก กับ อายุงาน 6-10 ปี, มากกว่า 10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ มีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.44	3.52	3.65	3.19
ไม่เกิน 2 ปี	3.44				
3-5 ปี	3.52				
6-10 ปี	3.65				.46(*) .004
มากกว่า 10 ปี	3.19				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน 6-10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวข้อ ท่านมักจะมี การสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน แตกต่างกัน กับ อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager หัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.39	3.44	3.67	3.74
ไม่เกิน 2 ปี	3.39				
3-5 ปี	3.44				
6-10 ปี	3.67				
มากกว่า 10 ปี	3.74	.35(*) .028	.29(*) .029		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager หัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน แตกต่างกัน กับ อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี และ 3-5 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.56	3.30	3.50	3.83
ไม่เกิน 2 ปี	3.56				
3-5 ปี	3.30				
6-10 ปี	3.50				
มากกว่า 10 ปี	3.83		.54(*) .002	.33(*) .018	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด แตกต่างกับ กับ อายุงาน 3-5 ปี และ 6-10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ ภาวะเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.56	3.37	3.61	3.85
ไม่เกิน 2 ปี	3.56				
3-5 ปี	3.37				
6-10 ปี	3.61				
มากกว่า 10 ปี	3.85		.48(*) .007		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ ภาวะเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน แตกต่างกับ กับ อายุงาน 3-5 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงาน เหมาะสม และทันสมัย

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.11	3.11	3.26	3.64
ไม่เกิน 2 ปี	3.11				
3-5 ปี	3.11				
6-10 ปี	3.26				
มากกว่า 10 ปี	3.64	.53(*) .016	.53(*) .005	.38(*) .012	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และ ทันสมัยแตกต่างกัน กับ อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี, 3-5 ปี และ 6-10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.11	3.11	3.26	3.63
ไม่เกิน 2 ปี	3.11				
3-5 ปี	3.11				
6-10 ปี	3.26		.40(*) .040		
มากกว่า 10 ปี	3.63	.58(*) .005	.60(*) .001		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และ ทันสมัยแตกต่างกัน กับ อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี, 3-5 ปี ส่วนอายุงาน 6-10 ปี แตกต่างกับกับ 3-5 ปี มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.50	3.74	4.04	4.01
ไม่เกิน 2 ปี	3.50				
3-5 ปี	3.74				
6-10 ปี	4.04	.54(*) .008			
มากกว่า 10 ปี	4.01	.51(*) .007			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง แตกต่างกับ กับ อายุงาน 6-10 ปี , มากกว่า 10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.39	3.19	3.48	3.63
ไม่เกิน 2 ปี	3.39				
3-5 ปี	3.19				
6-10 ปี	3.48				
มากกว่า 10 ปี	3.63		.44(*) .008		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน 3-5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน หัวข้อ การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม แตกต่างกับ กับ อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านความก้าวหน้าในงาน หัวหน้า องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.67	3.26	3.46	2.97
ไม่เกิน 2 ปี	3.67				.69(*) .002
3-5 ปี	3.26				
6-10 ปี	3.46				.48(*) .001
มากกว่า 10 ปี	2.97				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าในงาน หัวหน้า องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกับ กับ อายุงาน ไม่เกิน 2 ปี, 6-10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวหน้า ได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่ายกฎหมาย

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.28	3.11	3.20	3.55
ไม่เกิน 2 ปี	3.28				
3-5 ปี	3.11				
6-10 ปี	3.20				
มากกว่า 10 ปี	3.55		.44(*) .009	.35(*) .010	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวหน้า ได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่ายกฎหมาย แตกต่างกับ กับ อายุงาน 3-5 ปี, 6-10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.44	3.26	3.67	3.70
ไม่เกิน 2 ปี	3.44				
3-5 ปี	3.26				
6-10 ปี	3.67		.41(*) .023		
มากกว่า 10 ปี	3.70		.44(*) .007		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน 3-5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากธนาคาร/ฝ่ายกฎหมาย แตกต่างกับ กับ อายุงาน 6-10 ปี มากกว่า 10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 52 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันที่มีอายุงานแตกต่างกัน ใน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.44	2.89	3.46	3.47
ไม่เกิน 2 ปี	3.44		.56(*) .016		
3-5 ปี	2.89				
6-10 ปี	3.46		.57(*) .002		
มากกว่า 10 ปี	3.47		.58(*) .0000		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 อายุงาน พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน 3-5 ปี มีแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น หัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง แตกต่างกับ กับ อายุงานไม่เกิน 2 ปี, 6-10 ปี มากกว่า 10 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในแต่ละด้านมีผลต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อผลสำเร็จของงาน แตกต่างกัน
ตาราง 53 วิเคราะห์ เปรียบเทียบผลสำเร็จของงาน จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
1 ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3.411	3	1.137	3.250	.023*
	ภายในกลุ่ม	70.686	202	.350		
	รวม	74.097	205			
2 ผู้บังคับบัญชาของท่านพอใจในผลงานของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	4.353	3	1.451	3.655	.013*
	ภายในกลุ่ม	80.195	202	.397		
	รวม	84.549	205			
3 โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	7.796	3	2.599	5.837	.001*
	ภายในกลุ่ม	89.937	202	.445		
	รวม	97.733	205			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสำเร็จของงานในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน และโดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำเร็จของงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

อายุงาน		อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
	ค่าเฉลี่ย		3.38	3.53	3.75
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.38				
อายุ 31-40 ปี	3.53				
อายุ 41-50 ปี	3.75	.36(*) .003	.22(*) .040		
อายุ 51-60 ปี	3.61				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 54 พบว่า พนักงานที่มี อายุ 41-50 ปี มีผลสำเร็จของงาน หัวข้อ กั้น ในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกับ กับ อายุอายุไม่เกิน 30 ปี อายุ 31-40 ปี มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 55 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำเร็จของงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
		3.31	3.62	3.71	3.50
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.31				
อายุ 31-40 ปี	3.62				
อายุ 41-50 ปี	3.71				
อายุ 51-60 ปี	3.50				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 55 อายุ พบว่า พนักงานที่มี อายุ 41-50 ปี มีผลสำเร็จของงาน หัวข้อ ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน แตกต่างกับ กับ อายุอายุไม่เกิน 30 ปี อายุ 31-40 ปี มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 56 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำเร็จของงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ในหัวข้อโดยรวม องค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	อายุไม่เกิน 30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี
		3.44	3.58	3.95	3.74
อายุไม่เกิน 30 ปี	3.44				
อายุ 31-40 ปี	3.58	.31(*) .015			
อายุ 41-50 ปี	3.95	.41(*) .002			
อายุ 51-60 ปี	3.74				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 พบว่า พนักงานที่มี อายุไม่เกิน 30 ปี มีผลสำเร็จของงาน ในหัวข้อ ใน หัวข้อ โดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แตกต่างกับ กับ อายุ 31-40 ปี, อายุ 41-50 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 57 วิเคราะห์ เปรียบเทียบผลสำเร็จของงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ผลสำเร็จของงาน	ปริญญาตรี		ปริญญาโท และสูงกว่า		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	3.61	.525	3.55	.687	.701	.484
2 ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน	3.57	.608	3.56	.687	.149	.882
3 โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.76	.643	3.62	.742	1.461	.146

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสำเร็จของงาน ในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน และโดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 58 วิเคราะห์ เปรียบเทียบผลสำเร็จของงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
1 ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	ระหว่างกลุ่ม	4.395	4	1.099	3.169	.015*
	ภายในกลุ่ม	69.702	201	.347		
	รวม	74.097	205			
2 ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	2.905	4	.726	1.788	.133
	ภายในกลุ่ม	81.643	201	.406		
	รวม	84.549	205			
3 โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.722	4	1.180	2.551	.040*
	ภายในกลุ่ม	93.011	201	.463		
	รวม	97.733	205			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลสำเร็จของงานโดยรวม ในหัวข้อสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แตกต่างกัน ส่วนผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 59 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในรายได้ต่อเดือน มีผลต่อผลสำเร็จของงาน หัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกัน

		ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-35,000 บาท	35,001-50,000 บาท	50,001-75,000 บาท	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.29	3.40	3.52	3.74	3.50
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.29					
20,001-35,000 บาท	3.40					
35,001-50,000 บาท	3.52					
50,001-75,000 บาท	3.74		.33(*) .003	.22(*) .034		
ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป	3.50					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 59 พบว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน 50,001-75,000 บาท มีผลสำเร็จของงานในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกัน กับพนักงานที่มีรายได้ 20,001-35,000 บาท, 35,001-50,000 บาท ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 60 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในรายได้ต่อเดือน มีผลต่อผลสำเร็จของงาน หัวข้อ โดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แตกต่างกัน

		ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-35,000 บาท	35,001-50,000 บาท	50,001-75,000 บาท	ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.29	3.40	3.52	3.74	3.50
ไม่เกิน 20,000 บาท	3.29			.60(*) .028	.65(*) .016	
20,001-35,000 บาท	3.40					
35,001-50,000 บาท	3.52					
50,001-75,000 บาท	3.74		.29(*) .023			
ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป	3.50					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 60 พบว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีผลสำเร็จของงาน ในหัวข้อ โดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แตกต่างกับ กับ 35,001-50,000 บาท , 50,001-75,000 บาท ส่วน 50,001-75,000 บาท แตกต่างกับกับ 20,001-35,000 บาท ด้วย นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 61 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในด้านอายุงานมีผลต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อผลสำเร็จของงาน แตกต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M S	F	Sig.
1ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	ระหว่างกลุ่ม	4.256	3	1.419	4.103	.007*
	ภายในกลุ่ม	69.842	202	.346		
	รวม	74.097	205			
2ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	.668	3	.223	.536	.658
	ภายในกลุ่ม	83.881	202	.415		
	รวม	84.549	205			
3โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.136	3	1.045	2.232	.086
	ภายในกลุ่ม	94.597	202	.468		
	รวม	97.733	205			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 61 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อผลสำเร็จของงาน ในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงาน และโดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 62 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในรายได้ต่อเดือน มีผลต่อผลสำเร็จของงาน_หัวข้อสามารถ
บรรลุป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกัน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.56	3.22	3.61	3.66
ไม่เกิน 2 ปี	3.56				
3-5 ปี	3.22				
6-10 ปี	3.61		.39(*) .007	.44(*) .001	
มากกว่า 10 ปี	3.66				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 62 พบว่า พนักงานที่มี อายุงาน 6-10 ปี มีผลสำเร็จของงาน ในหัวข้อ สามารถ
บรรลุป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกัน กับ 3-5 ปี และ 6-10 ปี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ผลสำรวจของงานอันเป็นผลมาจากแรงจูงใจในการทำงานโดยใช้เทคนิค Regression

$$Y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3$$

1. ความสำเร็จของงาน : ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านลักษณะงานที่ทำ และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่ องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

X_1 = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ ของท่าน

X_2 = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นงานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือ จำเจ

X_3 = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นปริมาณงานที่ท่านทำมีความ เหมาะสม

X_4 = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นเรื่องบ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงาน ล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X_1, \dots, X_4 เป็นตัวแปร ต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.197 \quad F = 12.296 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านลักษณะงานที่ทำ 19.7%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุ เป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

X_1 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านได้รับความ ร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน

X2 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ทำท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส

X3 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ทำท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

X4 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ทำท่านได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน

X5 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ทำท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.149 \quad F = 7.005 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 14.9%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ Y1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

X1 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

X2 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

X3 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน

X4 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ

X5 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.211 \quad F = 10.714 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager 21.1%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ Y1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

X1 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

X2 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นงานของมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

X3 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน

X4 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.271 \quad F = 18.633 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader 27.1%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุ เป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

$X1$ = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นสถานที่ทำงานเหมาะสมแก่ การทำงานไม่อึดอัด

$X2$ = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นกฎระเบียบขององค์กร ไม่ เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

$X3$ = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม $X1, \dots, X5$ เป็นตัวแปร ต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.109 \quad F = 8.252 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน 10.9%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความมั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่ องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

$X1$ = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการใน อัตราที่เหมาะสม

X2 = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นองค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง

X3 = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นการจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X3 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.181 \quad F = 14.896 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความมั่นคงในงาน 18.1%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในงาน และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ Y1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

X1 = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า

X2 = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นองค์กรของท่านมีการจัดอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

X3 = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X3 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.183 \quad F = 12.148 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในงาน 18.3%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

X_1 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอนหมื่น

X_2 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย

X_3 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร

X_4 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้

X_5 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X_1, \dots, X_5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.167 \quad F = 7.999 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น 16.7%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความร่วมมือของลูกค้า และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

X_1 = แรงจูงใจด้านความร่วมมือของลูกค้าในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอนหมื่น

X_2 = แรงจูงใจด้านความร่วมมือของลูกค้าในประเด็นท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X_1, \dots, X_2 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.026 \quad F = 2.727 \quad sig = 0.068$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความร่วมมือของลูกค้า 2.6%

2. ความสำเร็จของงาน : ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจผลงานของท่าน

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านลักษณะงานที่ทำ และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

X_1 = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน

X_2 = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นงานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือ จำเจ

X_3 = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม

X_4 = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นเรื่องบ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X_1, \dots, X_4 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.206 \quad F = 13.082 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน สามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านลักษณะงานที่ทำ 20.6%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

X_1 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน

X_2 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส

X_3 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

X_4 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านได้รับความกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน

X_5 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X_1, \dots, X_5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.130 \quad F = 6.000 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่านสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 14.9%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

X_1 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

X2 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

X3 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน

X4 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ

X5 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.238 \quad F = 12.460 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่านสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager 23.8%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ Y1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

X1 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

X2 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นงานของมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

X3 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน

X4 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.404 \quad F = 34.060 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่านสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader 40.4%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ Y1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

X1 = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นสถานที่ทำงานเหมาะสมแก่การทำงาน ไม่อึดอัด

X2 = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นกฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

X3 = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X3 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.107 \quad F = 8.084 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่านสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 10.7%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความมั่นคงในงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

X_1 = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม

X_2 = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นองค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง

X_3 = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นการจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X_1, \dots, X_3 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.168 \quad F = 13.897 \quad \text{sig} = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่านสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความมั่นคงในงาน 16.8%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในงาน และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ Y_1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

X_1 = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า

X_2 = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นองค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

X_3 = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X_1, \dots, X_3 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.160 \quad F = 12.856 \quad \text{sig} = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่านสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในงาน 16.0%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

$X1$ = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้

$X2$ = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย

$X3$ = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร

$X4$ = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้

$X5$ = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม $X1, \dots, X5$ เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.123 \quad F = 5.610 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่านสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น 12.3%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความร่วมมือของลูกค้า และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน

$X1$ = แรงจูงใจด้านความร่วมมือของลูกค้ำในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้ำในการเจรจาประนอมหนี้

$X2$ = แรงจูงใจด้านความร่วมมือของลูกค้ำในประเด็นท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้ำแล้ว

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม $X1, \dots, X2$ เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.010 \quad F = 2.060 \quad sig = 0.163$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่านสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความร่วมมือของลูกค้ำ 1.0%

3. ความสำเร็จของงาน : โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านลักษณะงานที่ทำ และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ำ

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ำ

$X1$ = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน

$X2$ = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นงานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ

$X3$ = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม

$X4$ = แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำในประเด็นเรื่องบ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X4 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.116 \quad F = 6.621 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านลักษณะงานที่ทำ 11.6%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ถ้ากำหนดให้ Y1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

X1 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน

X2 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส

X3 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

X4 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านได้รับความกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน

X5 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในประเด็นงานที่ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.116 \quad F = 6.257 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 11.6%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

$X1$ = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

$X2$ = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

$X3$ = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน

$X4$ = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ

$X5$ = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager ในประเด็นผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม $X1, \dots, X5$ เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.146 \quad F = 6.855 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager 14.6%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

$X1$ = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

X2 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นงานของมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

X3 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน

X4 = แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader ในประเด็นผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.217 \quad F = 13.962 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader 21.7%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ถ้ากำหนดให้ Y1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

X1 = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นสถานที่ทำงานเหมาะสมแก่การทำงานไม่อึดอัด

X2 = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นกฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

X3 = แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในประเด็นเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.137 \quad F = 10.721 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 13.7%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความมั่นคงในงาน และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

$X1$ = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม

$X2$ = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นองค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง

$X3$ = แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานในประเด็นการจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม $X1, \dots, X3$ เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.176 \quad F = 14.369 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความมั่นคงในงาน 17.6%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในงาน และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

$X1$ = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า

$X2$ = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นองค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

X3 = แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานในประเด็นท่านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X3 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.130 \quad F = 10.068 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในงาน 13.0%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ถ้ากำหนดให้ Y1 = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

X1 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้

X2 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย

X3 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร

X4 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้

X5 = แรงจูงใจด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่นในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม X1,...X5 เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.135 \quad F = 6.248 \quad sig = 0.000$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น 13.5%

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จด้านความร่วมมือของลูกค้า และ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ถ้ากำหนดให้ $Y1$ = ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

$X1$ = แรงจูงใจด้านความร่วมมือของลูกค้าในประเด็นท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้

$X2$ = แรงจูงใจด้านความร่วมมือของลูกค้าในประเด็นท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว

จากการใช้เทคนิค Multiple regression โดย Y เป็นตัวแปรตาม $X1, \dots, X2$ เป็นตัวแปรต้น ปรากฏผลดังต่อไปนี้

$$R^2 = 0.022 \quad F = 2.327 \quad sig = 0.100$$

นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในประเด็นสามารถทำให้โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าสามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจในด้านความร่วมมือของลูกค้า 2.2%

ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ความสำเร็จของงาน	ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจใจผลงานของท่าน	โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
ด้านลักษณะงานที่ทำ	/	/	/
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	/	/	/
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับ Manager	/	/	/
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับ Team Leader	/	/	/
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	/	/	/
ด้านความมั่นคงในงาน	/	/	/
ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น	/	/	/
ด้านความร่วมมือของลูกค้า	x	x	x

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิเคราะห์ในบทที่ 4 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.3) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 51.0) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 55.8) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 50,001-75,000 บาท (ร้อยละ 44.2) ตำแหน่งงาน บริหารสินเชื่อพิเศษรายปลีก ต่างจังหวัด (ร้อยละ 52.9) อายุงานมากกว่า 10 ปี หรืออายุระหว่าง 31-50 ปี และเคยมีประสบการณ์ในการทำงานทางบริการลูกค้าทั้งเงินฝาก หรือสินเชื่อของธนาคาร มาก่อน (ร้อยละ 45.1)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อ เรียงลำดับผลจากมากไปน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ด้านความสัมพันธ์กับผู้นำทีม (Team Leader) ด้านความร่วมมือของลูกค้า ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงาน และ ในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดังกล่าว ด้านความก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ด้านความมั่นคงในงาน ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่นอยู่ใน ระดับมาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) ด้านความ ร่วมมือของลูกค้า ด้านลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามราย ด้าน และเรียงตามลำดับผล ๆ เป็นดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับ กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลา งาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ส่วนท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงาน ไม่อึดอัด อยู่ในระดับมาก ส่วนเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร ได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประเมินหนี้ อยู่ในระดับมาก ส่วนได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่ายกฎหมาย อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความร่วมมือของลูกค้ำ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้ำ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้ำแล้ว อยู่ในระดับมาก ส่วนท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้ำในการเจรจาประนอมหนี้ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก ส่วนงานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง

ความก้าวหน้าในงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

ความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ปัจจัยสำคัญในเรื่องความร่วมมือของลูกค้า มีค่าถ่วงน้ำหนักสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การวางแผน และเตรียมการในการเจรจากับลูกค้า ความมั่นคงในงาน ความสามารถในการเจรจาต่อรองเฉพาะตัว ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน ความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมขององค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และ ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในหัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสม แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ ไม่มีความแตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ที่มีโอกาส มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน มักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับผู้จัดการ (Manager) ในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ มีความแตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ไม่มีความแตกต่างกันด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) ในหัวข้อผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ มีความแตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในหัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่โอ้อัด กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย มีความแตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม มีความแตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ในหัวข้อ องค์กรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกัน ส่วนโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า ไม่มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ในหัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร แตกต่างกัน ส่วนได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ไม่มีความแตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในหัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร เพื่อให้งานสำเร็จ แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับผู้จัดการ (Manager) ในหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับผู้นำทีม (Team Leader) ในหัวข้อ งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในหัวข้อ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อสถานที่ทำงานเหมาะสมแก่การทำงานไม่อิ้อัดกถูระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน แตกต่างกัน พบว่า ในหัวข้อ งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ในหัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร ได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้ำ ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากลูกค้ำในการเจรจาประนอมหนี้ แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้ำแล้ว ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในหัวข้อ งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสม บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร เพื่อให้งานสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในหัวข้อ เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน มักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับผู้จัดการ (Manager) ในหัวข้อ งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับผู้นำทีม (Team Leader) ในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ แตกต่างกัน ส่วนหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในหัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อ

การปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย ไม่แตกต่างกัน มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ
ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน
หัวข้อ องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ในหัวข้อ
งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ท่านมี
โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงานและ
ความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ในหัวข้อ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย
แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประνομ
หนี่ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร ได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์
ปรับปรุงโครงสร้างหนี่ ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ไม่แตกต่างกัน
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้า ใน
หัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประνομหนี่ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับ
ลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี่ให้ลูกค้าแล้ว ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามอายุงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในหัวข้อ
งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน งานที่ท่านทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ ปริมาณงานที่
ท่านทำมีความเหมาะสม บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ
แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงาน ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน
ร่วมงาน มักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ เต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส ท่านได้รับกำลังใจจาก
เพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager) ในหัวข้อ ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน

แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ งานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) ในหัวข้อ งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่เสนอแนะ ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในหัวข้อ สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ ได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม องค์กรที่ทำอยู่มีความมั่นคง การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ในหัวข้อ องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ งานที่ทำอยู่มีโอกาสดำเนินงาน มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้ ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย ได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันของธนาคาร ได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง แตกต่างกัน สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวข้อ ได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความร่วมมือของลูกค้ำ ในหัวข้อ ได้รับความร่วมมือจากลูกค้ำในการเจรจาประนอมหนี้ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้ำแล้ว แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านมีผลต่อผลสำเร็จของงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ พบว่า ความคิดเห็นผลสำเร็จของงานในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน และโดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นผลสำเร็จของงาน ในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน และโดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รายได้ต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นผลสำเร็จของงาน ในหัวข้อสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แตกต่างกัน ส่วนผู้บังคับบัญชาพอใจในผลงาน ไม่แตกต่างกัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุงาน พบว่า ความคิดเห็นผลสำเร็จของงาน ในหัวข้อ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงาน และโดยรวมองค์กรสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีวัดผลสำเร็จ และแรงจูงใจในแต่ละด้าน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีวัดผลสำเร็จ (ตัวแปรตาม) กับแรงจูงใจในแต่ละด้าน โดยใช้เทคนิคการถดถอยพหุคูณพบว่า แรงจูงใจในด้านความร่วมมือของลูกค้าไม่สามารถอธิบายความสำเร็จของงานได้ เมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัย (factor analysis) ก็ได้ผลเช่นเดิมคือ แรงจูงใจในด้านความร่วมมือของลูกค้าไม่สามารถอธิบายความสำเร็จของงานได้

อภิปรายผล

จากข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่ต้องปรับปรุงพัฒนา คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ซึ่งอยู่ในกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี หรืออายุระหว่าง 31-50 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของทวี ทองอยู่ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เคซีอี อีเลคนิคส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า

ด้านความก้าวหน้าในงานมีค่า 2.691 ด้านลักษณะงานมีค่า 2.695 จากการทดสอบ T-Test และ F-Test สรุปได้ว่า ด้านอายุ ด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน สำหรับกลุ่มพนักงานอายุงานมากกว่า 10 ปี หรืออายุ 31-50 ปี สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) โดยขึ้นมาอยู่ในระดับความต้องการขั้นที่ 4 คือ ความต้องการการยกย่อง นับถือ และสถานะทางสังคม (Ego Needs) ซึ่งเป็นไปตามความต้องการที่แตกต่างกันขึ้นไปของแต่ละบุคคล และเป็นไปตามเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนอกจากความต้องการด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร พักผ่อน และที่อยู่อาศัย) ยังมีความต้องการทางด้านอื่น ๆ เช่น การยกย่อง สถานะทางสังคม และต่อไปคือ ความต้องการระดับขั้นที่ 5 คือ ความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล หรือความสำเร็จส่วนตัว (Self-Actualization)

สำหรับด้านนี้ นักจิตวิทยาอธิบายเกี่ยวกับสิ่งที่สามารถช่วยได้ คือ แรงจูงใจภายนอกกว่า ด้วยเรื่องของการเสริมแรง (Reinforcer) หมายถึง การให้สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และสิ่งเร้านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น สกินเนอร์ (Skinner,1904) กล่าวว่า การกระทำใด ๆ ถ้าได้รับการเสริมแรงย่อมมีแนวโน้มให้เกิดการกระทำนั้น ๆ อีก ส่วนการกระทำใด ๆ ที่ไม่มีการเสริมแรงย่อมมีแนวโน้มให้ความถี่ของการกระทำนั้น ๆ ค่อย ๆ สลายไปในที่สุด ฉะนั้นแรงจูงใจภายนอก จึงหมายถึง สิ่งเร้าอันได้แก่ตัวเสริมแรง หรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีบทบาทในการเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น โดยใช้การเสริมแรงประเภทการเสริมแรงทางบวก คือสิ่งที่ทำให้บุคคลพอใจ เช่น รางวัล คำชมเชย การยิ้ม พยักหน้า และความสนใจ เป็นตัวเสริมแรงที่มีอิทธิพลมาก ทั้งเป็นสิ่งที่ตรงกับความต้องการของบุคคล คือ ต้องการเป็นที่ยอมรับ เป็นที่รัก ต้องการคำชมเชย

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

1. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

3. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

- ด้านลักษณะงานที่ทำ

ปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องบ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ และรองลงมาเรื่องปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม

- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน

- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการ (Manager)

ระดับอยู่ในเกณฑ์ดีแล้ว ซึ่งสามารถเพิ่มเติมให้เป็นระดับมากที่สุดต่อไปได้

- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader)

ปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องของผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และรองลงมาเรื่องของผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ และการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย

- ด้านความมั่นคงในงาน

ปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องของการได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม

- ด้านความก้าวหน้าในงาน

ปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องของโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น งานที่ทำอยู่มีความก้าวหน้า และมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

- ด้านการติดต่อประสานงาน และความร่วมมือของหน่วยงานอื่น

ปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องการได้รับความร่วมมือที่ดีจากนายความ/ฝ่ายกฎหมาย และความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง

- ความคิดเป็นเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานที่ให้ความสำคัญน้อย เกี่ยวกับเรื่องของผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งนี้ เมื่อเรียงลำดับความสำคัญตามผลวิจัยแล้ว สิ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนา ก่อนเป็นด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับผู้นำทีม (Team Leader) ซึ่งด้านความก้าวหน้าในงานกลุ่มส่วนใหญ่อายุงานมากกว่า 10 ปี หรืออายุระหว่าง 31-50 ปี ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามทฤษฎีที่อ้างอิง

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอให้มีการสอบถามความคิดเห็นในรูปแบบของคำถามปลายเปิดเพิ่มเติมในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ และผลสำเร็จของงานของหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- ทวี ทองอยู่. 2556 .ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เคซีอี อีเลค
โทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) . วารสารการลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. ปีที่ 3 ฉบับที่ 4 .
- นรินทร์ จันทร์หอม .2557. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ . วารสารการเมืองการปกครอง ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 .
- ไพฑูลย์ คาแก้ว .2552 .ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมปฏิบัติการพิเศษ หน่วยบัญชาการอากาศโยธิน กองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคาแหง
- ราตรี อุบลกาญจน์ และคณะ .2557 .ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย . วารสารสาระคาม. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2546. การจัดการ และพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3กรุงเทพมหานคร:
โอเดียนสโตร์.
- วรินทร์ แก้วคล้าย. (2549). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด
(มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมยศ นาวิการ. 2545. การพัฒนาองค์กร และการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บรรณกิจ.
- สุพรรณิ พรหมชัย. 2556 .ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส . วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
ปีที่ 5 ฉบับที่ 1.
- อัทธเมศร์ อัครชัยวรานนท์ .2557 .แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ ธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) . วารสารการลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 .

Domjan, M. 1996. **The Principles of Learning and Behavior. Belmont**, Existence Relatedness and Growth. New York: Free Press

Herzberg, F. Mausner, B. and Synderman, B. 1959. **The Motivation to Work.** (2nd ed.) New York : John Wiley and Sons.Inc.

Stephen P. Robbins. “พฤติกรรมองค์กร แปลจาก **Organizational Behavior** โดย รังสรรค์ ประเสริฐศรี พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร” : เพียร์สันเ็ดดูเคชั่นอิน โคไชน่า,2548

Woolfolk, Anita E. 1993. **Educational Psychology. Toronto** : Allyn & Bacon

ความเหมาะสมของทฤษฎีทฤษฎีแรงจูงใจ Herzberg ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2557, จาก :
<http://adisony.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html>

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer)
หน่วยงานบริหารสินเชื่อบริษัท ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้ในงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ข้อมูลที่ได้ถือเป็นความลับ และไม่มีผลใด ๆ ต่อการทำงานของท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความจริง

ส่วนที่หนึ่ง : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ : ชาย หญิง
2. สถานภาพสมรส : โสด สมรส หม้าย หย่า แยกกันอยู่
3. อายุ : ไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด : อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่า
5. รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท 20,001-35,000 บาท 35,001-50,000 บาท
 50,001-75,000 บาท ตั้งแต่ 75,001 บาทขึ้นไป
6. ตำแหน่งงาน ระดับชั้นตรี ระดับชั้นโท ระดับชั้นเอก ระดับชั้นพิเศษ
7. หน่วยงานที่สังกัด
 บริหารสินเชื่อบริษัทรายกลาง นครหลวง บริหารสินเชื่อบริษัทรายกลาง ต่างจังหวัด
 บริหารสินเชื่อบริษัทรายปลีก นครหลวง บริหารสินเชื่อบริษัทรายปลีก ต่างจังหวัด
8. อายุงาน : ไม่เกิน 2 ปี 3-5 ปี 6-10 ปี มากกว่า 10 ปี
9. ก่อนหน้าที่จะมารับผิดชอบงานบริหารสินเชื่อบริษัท ท่านเคยมีประสบการณ์
 ทำงานบริการลูกค้าทั้งเงินฝาก หรือสินเชื่อของธนาคารมาก่อน
 ทำงานหน่วยงานสนับสนุน (back office) ของธนาคาร มาก่อน
 ทำงานทั้งบริการลูกค้า และงานสนับสนุนของธนาคารมาก่อน
 ไม่เคยมีประสบการณ์ใดๆ มาก่อน โดยอยู่หน่วยงานบริหารสินเชื่อบริษัทตั้งแต่ต้น

ส่วนที่สอง : ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความ ซึ่งตรงกับความคิดเห็นในการประเมินตนเองของท่านมากที่สุด โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง น้อย
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 4 หมายถึง มาก
- 5 หมายถึง มากที่สุด

		1	2	3	4	5
	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในแต่ละด้าน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ด้านลักษณะงานที่ทำ					
1.	งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2.	งานที่ทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ หรือจำเจ					
3.	ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสม					
4.	บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จ					
	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1.	ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน					
2.	ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่มีโอกาส					
3.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
4.	ท่านได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน					
5.	ท่านมักจะมีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลางาน					
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Manager					
1.	งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
2.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา					
3.	ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน					
4.	ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ					
5.	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน					

	ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในแต่ละด้าน	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับ Team Leader					
1.	งานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
2.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา					
3.	ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน					
4.	ผู้บังคับบัญชาให้การรับฟังสิ่งที่ท่านเสนอแนะ					
	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.	สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงานไม่อึดอัด					
2.	กฎระเบียบขององค์กรไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน					
3.	เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในที่ทำงานเหมาะสม และทันสมัย					
	ด้านความมั่นคงในงาน					
1.	ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสม					
2.	องค์กรที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					
3.	การจ่ายค่าตอบแทนยุติธรรม					
	ด้านความก้าวหน้าในงาน					
1.	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า					
2.	องค์กรของท่านมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
3.	ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
	ด้านการติดต่อประสานงานและความร่วมมือของหน่วยงานอื่น					
1.	ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากฝ่ายประนอมหนี้					
2.	ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากทนายความ/ฝ่ายกฎหมาย					
3.	ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากส่วนหลักประกันฯ ของธนาคาร					
4.	ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีจากศูนย์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้					
5.	ท่านได้รับความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง					
	ด้านความร่วมมือของลูกค้า					
1.	ท่านได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการเจรจาประนอมหนี้					
2.	ท่านสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าหลังจากการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าแล้ว					

ส่วนที่สาม : ความสำคัญของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานบริหาร

สินเชื่อพิเศษ

ในความเห็นของท่านแรงจูงใจที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรกที่มีผลเอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ (อันดับที่ 1 = แรงจูงใจที่สำคัญที่สุด อันดับที่ 2 = แรงจูงใจที่สำคัญรองลงมา อันดับที่ 3 = แรงจูงใจที่สำคัญอันดับสาม)

- ก) ความร่วมมือของลูกค้ำ
- ข) ความร่วมมือของหน่วยงานอื่น
- ค) ความมั่นคงในงาน
- ง) ความก้าวหน้าในงาน
- จ) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ฉ) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ช) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ซ) ลักษณะงานที่ทำ
- ฅ) ความสามารถในการเจรจาต่อรองเฉพาะตัว
- ญ) การวางแผน และเตรียมการในการเจรจากับลูกค้ำ

(ระบุ ก, ข, ค.....)

อันดับ 1	
อันดับ 2	
อันดับ 3	

ส่วนที่สี่ : ผลสำเร็จของงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
หลังข้อความ ซึ่งตรงกับความคิดเห็นในการประเมินตนเองของท่านมากที่สุด โดยให้
ค่าคะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง น้อย
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 4 หมายถึง มาก
- 5 หมายถึง มากที่สุด

ข้อ	ความสำเร็จของงาน	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด
1.	ท่านสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด					
2.	ผู้บังคับบัญชาท่านพอใจในผลงานของท่าน					
3.	โดยรวมองค์กรของท่านสามารถรักษา ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

ผู้วิจัย