

**แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร
ในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
Motivation Factor Affecting Creativity Of
Officer In SME Credit Department At The Thai Credit Retail Bank Public
Company Limited**

ฉาณิศา ศรีเหรา
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chanisa Srihera

E-mail : Runway23@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) และ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 165 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุงาน 3 – 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท แรงจูงใจในการทำงานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนความคิดเห็นด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R²) มีค่าเท่ากับ 0.451 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 45.10 ในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมดมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) คือด้านลักษณะงานและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

Abstract

Research named Motivation in work Affecting creativity of employee case study of Thai Credit Retail Bank aimed to study a motivating factors that involve in working and creative ability of the SME credit officers at the Thai credit retail bank public company limited. Population of this research is personnel in SME credit department at the Thai credit retail bank public company limited. The sample was randomly selected using simple random sampling (N=165). The data was collected by questionnaire as a tool. Then, the collected data was analyzed by statistical package to calculate these values including frequency, percentage, average, standard deviation and multiple regression.

The results showed that most respondents were single and 31 to 40 year-old female. Their education was bachelor level, and they have been worked for 3 to 5 years. Their salary was about 25,001-30,000 baht. In addition, overall motivating factors have an impact on working at high level. Furthermore, kind of work was the highest view which the respondents scored. When analyze deeply, the respondents mostly agreed with effectively using performance for working. Additionally, the motivating factors affect creativity point at high level.

Regression analysis demonstrated that the motivating factors significantly influence creativity of the SME credit officer at the Thai credit retail bank public company limited with 0.05 statistical significance ($R^2=0.451$). This indicates that all independent variables could describe variation of dependent variable about 45.10 %. For the kinds of variables, the independent variables that affect dependent variables (creativity of the officers) are kinds of work, consideration and welfare.

บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคมอย่างรวดเร็ว การทำงานในองค์กรต่างๆ มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง การทำงานภายใต้สภาวะแรงกดดัน จึงทำให้องค์กรต้องพยายาม ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และ ดึงศักยภาพ ความคิดสร้างสรรค์ ที่อยู่ในตัวบุคคลของพนักงาน บุคลากร เพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิต และรูปแบบ ผลิตภัณฑ์ รวมถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลที่ดีกว่า เพื่อความก้าวหน้า เติบโต และนำหน้าคู่แข่งขององค์กร ใน สภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภายใต้กระแสโลกยุคโลกาภิวัตน์เพื่อให้องค์กรพัฒนาอย่างยั่งยืน และ บรรลุเป้าหมายสูงสุดทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ กระบวนการคิด สร้างสรรค์ ความคิดนอกกรอบ ความคิดแปลกใหม่ แนวทางการแก้ปัญหาที่แตกต่างไปจากเดิมของบุคลากร ถือเป็น สิ่งจำเป็นที่จะส่งผล ให้องค์กรพัฒนาก้าวหน้ายิ่งขึ้น อย่างมั่นคง ยั่งยืน

ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อยจำกัด (มหาชน) บริษัทในกลุ่มไทยประกันชีวิต ประกอบธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินมา กว่า 30 ปี ภายใต้ชื่อ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ไทยเคหะ จำกัด ต่อมาได้ขออนุญาตดำเนินการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย และได้รับอนุญาตจัดตั้งพร้อมเปิดดำเนินการเมื่อ วันที่ 18 มกราคม พ.ศ.2550ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่กลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของประเทศ โดยเฉพาะบริการด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ อาทิ สินเชื่อนาโนและไมโครเครดิตเพื่อธุรกิจรายย่อย สินเชื่อไมโครเอสเอ็มอี ปัจจุบันธนาคารมีส่วนแบ่งในตลาดนาโนไฟแนนซ์และไมโครไฟแนนซ์ที่ใหญ่ที่สุด และมีอัตราการเจริญเติบโตขององค์กรอย่างรวดเร็ว

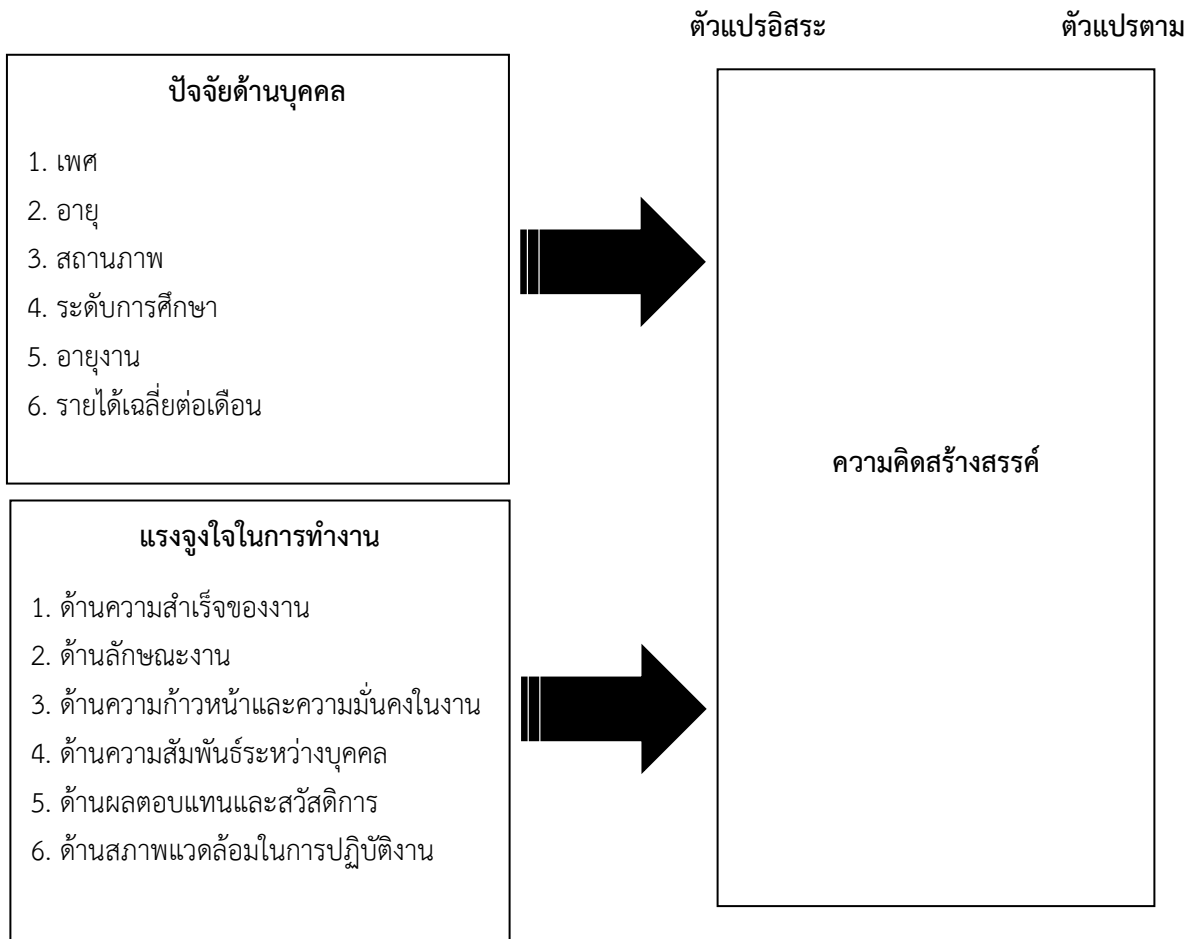
ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร และแรงจูงใจในการทำงาน ว่า ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ฝ่ายสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด มหาชน หรือไม่อย่างไร ซึ่งผลการศึกษาจะสามารถทำให้ธนาคาร นำข้อมูลมาพัฒนาส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร แนวทางในการปรับปรุงสภาพการทำงาน และการบริหารจัดการบุคลากร เสริมสร้างและกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด และยังเป็นการพัฒนาความคิดความสามารถในตัวบุคลากร เพิ่มคุณค่าในตัวเอง และเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิด



สมมุติฐานขอผลการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

(1) ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ย และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ตัวแปรตาม คือความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

(2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร คือบุคลากรในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน กลุ่มตัวอย่างใช้สูตรทาร์โร่ ยามาเน่ มีจำนวน 165 คน

(3) ขอบเขตด้านสถานที่ คือ ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

(4) ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลา ระยะเวลาดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุง พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรและองค์กรต่อไป

(2) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจหรือนักวิจัย รวมถึงการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

(1) ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ Herzberg เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน “แรงจูงใจ 2 ปัจจัย เป็นพลังนำสู่ความสำเร็จ” ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรเพิ่มขึ้นและส่งผลสำเร็จต่อองค์กรทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าได้โดยง่าย นอกจากนี้ ทฤษฎีความต้องการของนักวิชาการทั้ง 4 ท่าน คือ Maslow Alderfer McClelland และ Herzberg ยังได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยรวมจะแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ความต้องการขั้นพื้นฐาน และความต้องการระดับสูง เช่น ปัจจัยจูงใจของ Herzberg จะอยู่ในความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะอยู่ในความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางกายภาพ เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ส่วนทฤษฎีของ Alderfer ความต้องการในการอยู่รอด จะอยู่ในส่วนของความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการด้านสัมพันธ์ และความต้องการเจริญก้าวหน้า จะอยู่ในความต้องการระดับสูง เป็นต้น และ ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland’s Theory of Needs) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่าความต้องการของบุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นดังนี้ 1. ความต้องการด้านความสำเร็จ 2.ต้องการความรักความผูกพัน 3. ต้องการมีอำนาจ จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ และด้านค่าตอบแทน มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม โดยจะทำให้ทราบว่า ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

(2) ความคิดสร้างสรรค์เป็นหนึ่งในความสามารถทางการคิดของมนุษย์ซึ่งมีหลายอย่าง อย่างไรก็ตามในการศึกษาเรื่องความคิดสร้างสรรค์จะประสบปัญหาเช่นเดียวกับตัวแปรทางจิตวิทยาอื่นๆ คือมีความยากในการให้คำนิยามและนิยามเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจจะขัดแย้งไม่สอดคล้องกันบ้างหรือเป็นไปในแนวทางเดียวกันบ้าง (Parkherst 1999; Taylor 1988, อ้างถึงใน กัลยภรณ์ คารากร ณ อยุธยา 2554)

ความหมายของคำว่า ความคิดสร้างสรรค์

Guilford (1967:61) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความคิดแบบอบเนกนัย (Divergent Thinking) คือเป็นความคิดหลายทิศทาง หลายแง่มุม คิดได้อย่างกว้างไกล ความคิดในลักษณะเช่นนี้จะนำไปสู่การประดิษฐ์สิ่งแปลกใหม่ รวมถึงความคิด ค้นพบวิธีการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จด้วย

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งภายใต้ชื่อ บริษัท กรุงเทพ สินทวี จำกัด เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2513 ด้วยการดำเนินธุรกิจที่ชื่อตรงและความเชื่อมั่น ที่ได้รับจากลูกค้าอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงเจริญก้าวหน้าเป็นลำดับ ดังนี้ วันที่ 28 มีนาคม 2523 และ 2 กรกฎาคม 2524 ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เครดิตฟองซิเอร์กรุงเทพ สินทวี จำกัด และบริษัท เครดิตฟองซิเอร์ไพบูลย์เคหะ จำกัด จากนั้นเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2526 ได้จดทะเบียน เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ไทยเคหะ จำกัด ตามลำดับ เพื่อดำเนินธุรกิจให้กู้ยืมเงิน โดยมีหลักประกันตามขอบเขตธุรกรรมของธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในวันที่ 28 กรกฎาคม 2547 บริษัท เครดิตฟองซิเอร์ไทยเคหะ จำกัด ได้ขออนุญาตดำเนิน การจัดตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย และกระทรวงการคลัง

พิจารณาเห็นชอบให้ดำเนินการ จัดตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ตามหนังสือ ที่ กค.1004/364 ลงวันที่ 24 ธันวาคม 2547 และได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ เกี่ยวกับปัจจัยชำระเงิน ต่างประเทศจากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2549 พร้อมดำเนินการเป็นธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2550 ในนาม "ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)"

ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่กลุ่มลูกค้ารายย่อย ซึ่งถือเป็นรากฐาน สำคัญของประเทศ โดยเฉพาะบริการด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ อาทิ สินเชื่อสินเชื่อและไมโครเครดิตเพื่อธุรกิจรายย่อย สินเชื่อ ไมโครเอสเอ็มอี ปัจจุบันธนาคารมีส่วนแบ่งในตลาดสินเชื่อไฟแนนซ์และไมโครไฟแนนซ์ที่ใหญ่ที่สุด และมีอัตราการ เจริญเติบโตขององค์กรอย่างรวดเร็ว จนได้รับรางวัลธนาคารเพื่อรายย่อยที่เติบโตเร็วที่สุดในประเทศไทย ประจำปี 2560 และ 2561 จากนิตยสาร Global Banking & Finance Review ประเทศอังกฤษ

ปัจจุบันธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) มีสาขาให้บริการทางการเงินเต็มรูปแบบ ทั้งใน กรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด อีกทั้งยังขยายการให้บริการไปยังภูมิภาคในรูปแบบสาขาสินเชื่อเพื่อรายย่อย เพื่อให้ กลุ่มลูกค้ารายย่อยสามารถเข้าถึงบริการและผลิตภัณฑ์สินเชื่อได้อย่างสะดวกทั่วทุกภูมิภาค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริมา จินตามณี (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการ ปฏิบัติงานและแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ ของพนักงานฝ่ายผลิตข้าว-รายการโทรทัศน์ บริษัท เนชั่นบรอด แคลสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่น และกล้า แสดงออก ด้านลักษณะนิสัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ในตัวเอง และด้านความ อดทน เพียรพยายามแข่งขัน กับตนเองตามลำดับ และระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีเจต คติที่ดีต่อการทำงาน ด้านความคาดหวัง และการ วางแผนงานในอนาคต นอกจากนี้ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้าน สัมพันธภาพ กับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านการ สนับสนุนจากครอบครัว

ณัฐวทร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถามในเชิงปริมาณ โดยข้อมูลผ่านการตรวจสอบคุณภาพ 2 ด้าน คือ ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการหาความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่สอดคล้องกับความรับผิดชอบที่ตรงกับความรู้อรรถภาพมากที่สุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะมีภาพรวม 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจะได้รับการสนับสนุนในมุกด้านของของผู้บังคับบัญชาสูงสุด ปัจจัยด้านความ มั่นคงในงานจะมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นี้สูงสุด และปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีประเด็นงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตสูงสุด

จุฑามาศ นาคนิยม และ ชัยชนะ นิมมवल (2554) ศึกษาถึงระดับและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดสร้างสรรค์ ของนิสิตแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่านิสิตแพทย์ ส่วนใหญ่ มีความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับ ปานกลาง นิสิตที่มาจากโรงเรียนเอกชนหรือสาธิตที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงระดับความคิดสร้างสรรค์สูงด้วยเช่นกัน ชี้ให้เห็นว่าความคิดสร้างสรรค์ สามารถส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดขึ้นได้โดยการ จัดสภาพแวดล้อม เทคนิค หรือวิธีการ ให้มี ความ เหมาะสมถูกต้อง อันส่งผลให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยทางจิต (Psychological Safety) และมีความ เป็นอิสระทางจิต

(Psychological Freedom) สรุปแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความคิดสร้างสรรค์ของนิสิตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 280 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 0.05 ตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973; 125) ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 165 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจและด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุงาน 3 – 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) โดยตัวแปรอิสระ คือ แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.604) คือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.14$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.12$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.08$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.04$) และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเมื่อพิจารณาผลจากการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 45.10 ($R^2 = 0.451$) และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมดมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

อภิปรายผลการวิจัย

(1.) ปัจจัยด้านบุคคล ด้านอายุงานของบุคลากรในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเป็นเพราะหากมีอายุการทำงานที่มากขึ้น จะมีความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถชัย จันโททัย และสุรรัตน์ อินทร์หม้อ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในส่วนกลาง” ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ทำงาน ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(2.) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริมา จินตามณี (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการ ปฏิบัติงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของพนักงานฝ่ายผลิตข้าว-รายการโทรทัศน์ บริษัท เนชั่นบรอด แคมสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานมี ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถชัย จันโททัย และสุรรัตน์ อินทร์หม้อ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางบกในส่วนกลาง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและ ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

(3.) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐวัตร เบ็งวันปลุก(2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อมูลด้านทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุงาน 3 – 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ถูกต้องและชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกัน

ในส่วนแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) ให้มีความสำคัญเกี่ยวกับ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการน้อยที่สุด ดังนั้นควรสนับสนุนเกี่ยวกับค่าตอบแทน รวมถึงการขึ้นเงินเดือนและความรู้ ความสามารถของบุคลากร

ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรจะเห็นได้บุคลากรในส่วนงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำไปสู่การลงมือทำจากความคิดที่อิสระสร้างสรรค์กับผู้ปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ได้รับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1.) ควรเพิ่มขอบเขตการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร เช่น ปัจจัยการบริหารจัดการองค์การ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาตัวแปรนี้ เพื่อจะได้ช่วยให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(2.) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาของบุคลากรในสำนักงานสินเชื่อ SME ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ดังนั้นควรมีการขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังสำนักงานหรือสาขาอื่นๆ เพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

Guilford, J.P. (1967). *The Nature of Human Intelligence*. McGraw-Hill, Book Company.

Herzberg, F. (1959). *Federick; Mausner. Bernard; and Synderman. Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.

กัลยภรณ์ คารากร ณ อยุธยา. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์การกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ศึกษาธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จุฑามาศ นาคนิยม และ ชัยชนะ นิมนวล. (2554). ความคิดสร้างสรรค์ของนิสิตแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *เวชศาสตร์ร่วมสมัย*, 55(66): 649 – 663.

ณัฐวัตร เป็งวันปลุก.(2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่