

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A
Achievement Motivation in the workplace affecting Proactive Behavior
of Operational level Staffs of a Commercial bank in the A area
of Northern Thailand

มธุรส มีเกษ^{1*} และชาตรี ปรีदानันท์สุข²

^{1, 2*} คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร
Mathuros Meegate^{1*} and Chatree Preedaanantasuk²

^{1, 2*} Faculty of Business, Economics and Communications Naresuan University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์จำนวน 408 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก 3) ธนาคารพาณิชย์

Abstract

The Purposes of this study are to study Achievement Motivations and Biographical factors which affect Proactive Behavior of Bank Officers at Operational Level of one Commercial Bank in Northern Thailand Region Area A. This research used the whole Population as samplings and collected data by questionnaires of 408 Operational Level Bank officers. Statistical tools consist of Mean, Frequency, Percentage, Standard Deviation, One-Way ANOVA and Stepwise Multiple Regression. The results were found that average of Achievement Motivation factors are at the high level and can predict Proactive Behavior in Statistical Significantly at 0.05 but Biographical factors was found that it was not statistical significantly different.

Keywords: 1) Achievement Motivation 2) Proactive Behavior 3) Commercial Bank

^{1*} นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

E-mail: mathuros.poti@gmail.com

² อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

บทนำ

ปัจจุบัน สภาพเศรษฐกิจ สังคม และทางการเมืองนั้นมีการแข่งขันกันสูงมาก อีกทั้งยังเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันตลอดเวลา ศักยภาพขององค์กรส่วนใหญ่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการบริหารทรัพยากรภายในองค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคลนั้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยองค์กรจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรของตนในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งผู้บริหารจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญของการจูงใจที่จะทำให้บุคลากรตั้งใจและทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ เพราะหากองค์กรให้ความสำคัญกับแรงจูงใจแล้ว องค์กรก็จะได้บุคลากรที่เก่งและดี มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (บุญฤกษ์ บุญคง, 2559, หน้า 191-211) และจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของโลกในยุคปัจจุบันที่ทำให้บุคลากรในองค์กรจะต้องพร้อมปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์เพื่อความอยู่รอด ซึ่งจากเมื่อก่อนองค์กรดำเนินไปในลักษณะการตั้งรับ (Reactive) แต่ปัจจุบันไม่สามารถทำงานแบบเดิมได้ จำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่เป็นการทำงานแบบเชิงรุก (Proactive) ซึ่งการทำงานเชิงรุกนั้นก็คือ การทำงานที่มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียด รอบคอบ รู้จักและรับผิดชอบตนเอง มีความคิดและสติปัญญาในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ การทำงานเชิงรุกจึงเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่างรอบคอบ และพร้อมตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ที่มีคุณสมบัติของพนักงานเชิงรุกก็จะสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้โดยประเมินจากในอดีตหรือการคาดการณ์ มีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาได้ดี รู้จักองค์กร ซึ่งรวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมองค์กร ธุรกิจและการบริหาร มีเทคนิคการทำงานและมีบุคลิกภาพที่ดีน่าเชื่อถือ และการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนั้น การบริการแบบเชิงรุกเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ยิ่งหากมีการพัฒนาการทำงานเชิงรุกของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้มีโอกาสได้เปรียบเชิงการแข่งขัน การทำงานเชิงรุกในงานบริการ พนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้นั้นก็ต้องมีปัจจัยต่างๆ ซึ่งก็คือมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วย (ชนินญา เพลารธรรม์ และ วิชชุดา กิจจรธรรม, 2559 หน้า 313-323)

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันกันสูงและจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ทำงานเชิงรุก บทบาทสำคัญของธนาคารพาณิชย์ในฐานะสถาบันการเงินที่รับฝากเงินและปล่อยสินเชื่อที่มีวงเงินปริมาณสูงกว่าสถาบันการเงินประเภทอื่นในประเทศไทย นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยยังขยายขอบเขตของธนาคารพาณิชย์ให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถเปิดธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนพัฒนาตลาดทุนที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ บริการประกันวินาศภัยและประกันชีวิต จากการศึกษาที่เศรษฐกิจเริ่มมีการขยายตัวและการเข้ามาของเทคโนโลยีนั้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ที่นอกจากจะมีการให้บริการทางการเงินที่หลากหลายแล้ว ยังต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานแบบเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพ มีความเข้าใจและมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะทำให้อุตสาหกรรมธนาคารประสบความสำเร็จ สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ มีความได้เปรียบทางธุรกิจ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของโลก ทันท่วงทีสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูงและเพื่อความอยู่รอด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตัวใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผลการศึกษานี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและองค์กรในการที่จะพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A จำนวน 10 จังหวัด ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดพิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร ตาก พะเยาแพร่ น่าน และลำปาง จำนวนทั้งหมด 408 คน ประกอบไปด้วย พนักงานแคร์เตอร์ พนักงานด้านการตลาด และพนักงานด้านสินเชื่อ (สำรวจจำนวนพนักงานเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2563)

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A และวิเคราะห์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Three Needs Theory) ของ David McClelland 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) และความต้องการอำนาจ (Need for Power)

แนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three Needs Theory) ของ เดวิด แมคเคลีแลนด์ (David McClelland) ที่ได้ถูกอธิบายไว้โดยสุพานี สุภฎฐานิช (2552, หน้า161-163) ว่า ในสังคมที่เจริญแล้วหรือพัฒนาแล้ว คนโดยทั่วไปเรียนรู้ที่จะมีความต้องการ (Learned Needs) ที่สำคัญ ซึ่งแมคเคลีแลนด์ได้ศึกษาอยู่ 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ ให้ดีกว่าคนอื่น ทำงานได้ยอดเยี่ยมหรือทำงานกับคนเก่ง สามารถบรรลุเป้าหมายที่ค่อนข้างยากและแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้ ทำงานที่ท้าทายและพัฒนาวิธีการในการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงจะชอบทำงานคนเดียวหรือทำงานกับคนเก่ง ชอบที่จะกำหนดเป้าหมายของตนเองให้เป็นเป้าหมายที่ท้าทายแต่ไม่ยากจนเกินไป และต้องการข้อมูลย้อนกลับที่เชื่อถือได้และทันต่อเวลา ส่วนองค์กรที่มีพนักงานที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงนั้น ก็จะต้องมีวิธียุติที่เน้นในงานที่สร้างโอกาสให้ประสบความสำเร็จได้และต้องมีค่าตอบแทนสูง มิฉะนั้นจะไม่สามารถรักษามูลค่าบุคคลประเภทนี้ไว้ได้ เพราะคนเหล่านี้มักจะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและเป็นคนเก่ง (Talent)

2. ความต้องการในอำนาจ (Need for Power) ซึ่งจะครอบคลุมถึงความต้องการที่จะมีอิทธิพลที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติของผู้อื่นได้ สามารถควบคุมคนและงานได้ มีตำแหน่งและอำนาจเหนือบุคคลอื่น และสามารถเอาชนะฝ่ายตรงข้ามได้ ซึ่งความต้องการในอำนาจนี้จะแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ ความต้องการในอำนาจเพื่อตนเอง โดยจะใช้อำนาจเพื่อควบคุมและใช้ประโยชน์จากคนอื่นเพื่อประโยชน์ของตนเอง และความต้องการในอำนาจเพื่อสังคม โดยจะใช้อำนาจเชิงสร้างสรรค์ เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรหรือส่วนรวม

3. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะมีเพื่อนมีกลุ่มเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธภาพที่ดีและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ดี

สูดาร์ตัน ธีรธรรมธาดา (2558, หน้า 19) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อน หรือแรงขับให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความมุ่งมั่น เพียร พยายามที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่ง

ใดให้บรรลุเป้าหมาย หรือต้องการทำให้สิ่งที่ตนกระทำอยู่ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองตั้งไว้ และถ้างานที่บุคคลคาดหวังเอาไว้เกิดผลสำเร็จก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดกำลังใจ และจะมีความคาดหวังในการที่จะทำสิ่งนั้นๆให้ประสบความสำเร็จหรือให้ได้ผลดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป แต่ถ้าสิ่งที่เขาทำไม่ประสบความสำเร็จบ่อยครั้งเข้า ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดการตั้งความคาดหวังในการที่จะทำงานนั้นๆลดลง จนบุคคลนั้นอาจจะกลายเป็นคนที่มีความท้อแท้ ไม่สู้ ไม่กล้าคิด หรือไม่กล้าหวังต่อสิ่งต่างๆ และถ้าบุคคลากรมีปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นอีกด้วย ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์นั้นมีความสำคัญ และมีอิทธิพลมากกับบุคลากรในการที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา ซึ่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป นั้นก็ขึ้นอยู่กับผลที่มาจากแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก ที่สามารถทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการที่จะกระทำสิ่งนั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังเป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้แต่ละบุคคลกล้าคิด กล้าที่จะคาดหวัง และกล้าที่จะทำในสิ่งต่างๆที่ตนเองตั้งใจ หรือได้กระทำอยู่ให้ประสบความสำเร็จที่ดีที่สุดตามเป้าหมายของตนที่ได้ตั้งเอาไว้อีกด้วย

และสตูวาร์ตัน ซีธธรรมาดา (2557, หน้า 24) ยังกล่าวว่าคุณลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ 1.มีความคาดหวังสูง รู้จักวางแผนระยะยาวเกี่ยวกับอนาคตของตนเอง 2.เป็นคนชอบเสี่ยง กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออกในสิ่งที่คิดว่าตนเองสามารถทำได้ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง 3.เป็นผู้ที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง ไม่ชอบลอกเลียนแบบผู้ใด 4.มีลักษณะนิสัยในการทำงานดี มีความรับผิดชอบต่องาน ต่องาน และต่อสังคม 5.เป็นผู้ที่มีความมานะอดทน พยายามที่จะทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตนเอง โดยไม่คิดแข่งชันกับผู้อื่นแต่เน้นที่จะแข่งชันกับตนเอง 6.เมื่อประสบกับปัญหาต่างๆ มักจะแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยไม่คิดจะหลีกเลี่ยงปัญหานั้นๆ แม้ว่าจะต้องใช้ความพยายามมากก็ตาม 7.มีเจตคติที่ดีต่อกิจกรรมต่างๆที่ต้องการจะทำให้สำเร็จ กล่าวคือ มีความสุขกับการทำงานนั่นเอง

ในอีกด้านหนึ่ง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความต้องการที่จะอยากชนะเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักจะคิดหาทางที่จะทำงานให้ดีขึ้น ต้องการให้งานสำเร็จ หาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน อีกทั้งมีความมานะอดทน ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค ซึ่งเป็นลักษณะบุคคลที่องค์กรควรมีเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งการศึกษาของ David McClelland ที่ศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลในประเทศต่างๆ พบว่า ประเทศที่มีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว นั้น ประชาชนในประเทศนั้นจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าประชาชนในประเทศที่มีความก้าวหน้าช้า และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของประชาชนเหล่านั้น จะมีลักษณะที่สื่อให้เห็นถึงความพยายามขวนขวายต่ออุปสรรคต่างๆเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

การทำงานเชิงรุก (Proactive Behavior) นั้นเป็นการทำงานที่มีการวางแผน เพื่อเตรียมรับมือกับปัญหาและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงสร้างโอกาสให้กับตัวเองโดยการบริหารเวลา สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (สิรินภา นามพรหม ,2555)

Parker & Collins (2010, pp. 633-662) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกไว้ว่า เป็นการกระทำที่มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าโดยอาศัยความละเอียดรอบคอบ สามารถใช้ข้อมูลที่มีอยู่คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้น สร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ๆ มีการสื่อสารความคิดเห็นที่ตนมีออกไปให้ผู้อื่น เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์กรที่จะมีการทำงานเชิงรุกที่ดีนั้นจะต้องมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกด้วย

ไซเบิร์ต และคณะ (Seibert et al., 2001, pp. 845-875) กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกนั้น จะพยายามหาโอกาสใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีความพยายาม มีความคิดสร้างสรรค์ พยายามที่จะค้นหาปัญหาพร้อมทั้งแก้ไขปัญหานั้น ขอบหาโอกาสต่างๆเพื่อปรับปรุงตนเอง เช่น เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ หรือทักษะที่จำเป็น และการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับการทำงานของตนเอง ในขณะที่แครนท์ (Crant, 2000, p. 439) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมเชิงรุก คือ การริเริ่มให้เกิดการปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ เป็นการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการปรับตัว

ชวาล แซ่ตั้ง (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อกรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาพบว่า รายได้และสวัสดิการเป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลคือความต้องการความสำเร็จ

สมเกียรติ ล้อมทอง และदनัย ปัตตพงศ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารมีพฤติกรรมเชิงรุก ประชากรได้แก่เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมพฤติกรรมเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพบว่าแรงจูงใจ 3 อันดับแรกที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด มีพฤติกรรมเชิงรุกได้แก่ 1) แรงจูงใจด้านบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยและความสมดุลชีวิตของการทำงาน 2) แรงจูงใจที่มาจากมีเครื่องมือที่ทันสมัย และ 3) แรงจูงใจใฝ่ก้าวหน้าและผลตอบแทน และพฤติกรรมเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด ด้านที่มากที่สุด คือพฤติกรรมเชิงรุกในด้านไม่ผลัดวันประกันพรุ่งและยอมรับในความผิดพลาด รองลงมาคือ พฤติกรรมเชิงรุกที่เป็นการเรียนรู้และการปรับตัว และพฤติกรรมเชิงรุกในการรักษาและขยายฐานลูกค้า

ชนินญา เพลาวรรณ และวิชุดา กิจธรรรม (2559) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ทั่วประเทศจำนวน 26 สาขา จำนวน 300 คน พบว่า ลักษณะทางจิตที่สามารถทำนายพฤติกรรมบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทคในกลุ่มรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อการทำงานบริการเชิงรุก ซึ่งมีอำนาจทำนายได้สูงสุดในกลุ่มเพศชาย ซึ่งเป็นพนักงานชายเพศชายที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป และการสนับสนุนจากองค์กร มีปฏิสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการเชิงรุก ดังนั้นองค์กรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรตระหนักถึงความสำคัญในการสนับสนุนจากองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยอาจนำเอาตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI : Key Success Indicator) มาเป็นส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก

สาธิต เชื้ออยู่นาน ยุทธนา ไชยจุล สุนทร คล้ายอ่ำ และณัฐวดี อรินทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 320 คน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ายิ่งพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ยิ่งส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นลักษณะภายในที่ผลักดันให้บุคคลเกิดความเพียรพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีคุณภาพของงานสูงตามไปด้วย

ชาติรี เพชรรัตน์ และพงศ์สกุลธรร โรจนวีรุฬห์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 611 คน สังกัดบริษัทที่ดำเนินธุรกิจรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตจำนวน 56 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังจำนวน 611 คน อยู่ในระดับมาก ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์รายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความต้องการปฏิบัติงานด้านต่างๆให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ในด้านความต้องการความผูกพัน อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความต้องการให้มีการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นหรือสมาชิกในกลุ่ม และด้านความต้องการอำนาจ อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันและต้องการความภาคภูมิใจ

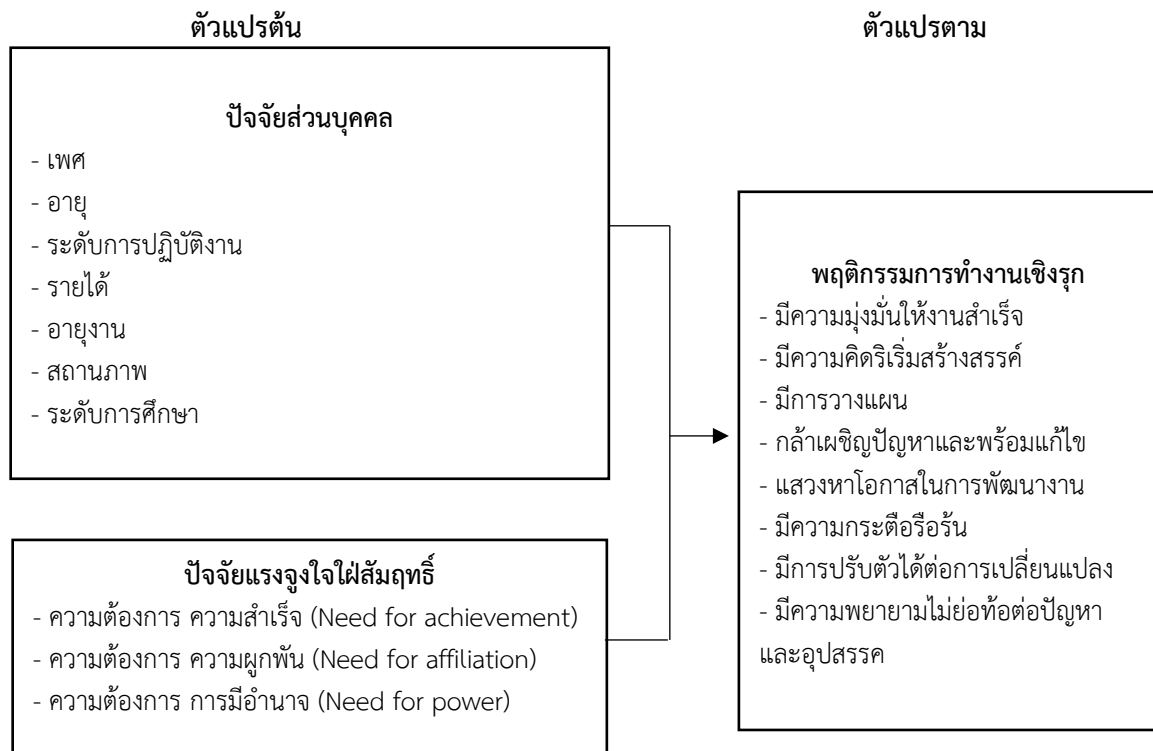
อรุณทัย จันทวงษ์ และประสพชัย พสนนท์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทยจำนวน 3,700 คน กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธี Yamane ได้ 423 คน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย โดยปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลในด้านคุณภาพของงานและปริมาณงานคือ ความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับนับถือ รายได้และสวัสดิการ ปัจจัยแรงจูงใจในด้านเวลาและค่าใช้จ่าย คือ ความต้องการความสำเร็จ รายได้และสวัสดิการ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลคือด้านรายได้และสวัสดิการ

ชโยดม หล้าแทนเมือง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดหน่วยข่าวกรองทหาร กรุงเทพมหานคร จำนวน 236 นาย ซึ่งพบว่าข้าราชการทหารสังกัดหน่วยข่าวกรองทางทหารมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยที่อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และชั้นยศที่ต่างกัน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และแสดงให้เห็นว่าข้าราชการทหารรู้บทบาทหน้าที่และภารกิจของตนเอง มีความมุ่งมั่นพยายามและมีความรับผิดชอบสูง กล้าคิดกล้าตัดสินใจ จึงทำให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง

พัชรินทร์ ก่อเลิศรวงศ์ อัมพรศรีประเสริฐสุข พรเพ็ญ ไตรพงษ์ และยุทธพงษ์ สีสากิจไพศาล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งลงทะเบียนเรียนประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 360 คน พบว่า ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมอยู่ในระดับดี ในด้านของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ชั้นปี ภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ต่างกัน

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างกรอบแนวคิดในภาพ 1 เพื่อใช้ทดสอบปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงรุกในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือ พื้นที่กลุ่ม A

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A ต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อการพัฒนา (Research & Development) ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร เป็นการศึกษาเชิงพยากรณ์ (Predictive Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A โดยใช้แบบสอบถามจากการรวบรวมข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A จำนวน 10 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร ตาก พะเยา แพร่ น่าน และลำปาง จำนวนทั้งหมด 408 คน ประกอบไปด้วย พนักงานเคาน์เตอร์ พนักงานด้านการตลาด และพนักงานสินเชื่อ (สำรวจจำนวนพนักงานเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2563) โดยแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (google form) ที่ผู้วิจัยได้มีการเข้าพบกับผู้จัดการธนาคารสาขา หรือตัวแทนธนาคารสาขานั้นๆในการ

ประสานงานขอความร่วมมือจากพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารสาขานั้นๆ โดยมีการชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย พร้อมทั้งในแบบสอบถามออนไลน์มีการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และการดำเนินการวิจัย และผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ลิงค์แบบสอบถาม หรือคิวอาร์โค้ด ส่งให้กับผู้จัดการธนาคารหรือผู้ประสานงานที่สาขาตามจำนวนพนักงานที่ได้จากการสำรวจ จากการประสานงานขอข้อมูลจากผู้จัดการเขตพื้นที่ธนาคาร ซึ่งจะสามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานในแต่ละสาขาได้ตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ได้สำรวจไว้หรือไม่ ซึ่งกรณีที่ยังไม่ครบจำนวน ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือเพิ่มเติมจนครบจำนวนของแต่ละสาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะเป็นแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form เพื่อความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการปฏิบัติงาน รายได้ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา โดยการเลือกคำตอบจากตัวเลือกที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 2 แบบวัดลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ อิงจากแนวคิดและทฤษฎีของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1961) ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยกำหนดมาตรวัดระดับลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็น 5 ระดับ ตามแบบมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) ที่ให้ผู้ตอบประเมินตนเอง การแปลผลโดยการรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามไปได้คะแนนสูง คือไปในเชิงบวก หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ซึ่งมาตรวัดระดับ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ และแบ่งกลุ่มแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในแต่ละระดับคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปานกลาง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น เพื่อจัดระยะห่างของช่วงชั้น และใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550, หน้า 25)

ขั้นตอนที่ 3 แบบวัดลักษณะพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยจะเป็นข้อคำถามที่วัดลักษณะพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A ที่หากผู้ตอบได้คะแนนรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive) สูง แต่หากคะแนนรวมที่ได้ต่ำ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับ (Reactive) สูง หรือมีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกร้อย กำหนดมาตรวัดระดับลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็น 5 ระดับ ตามแบบมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) ที่ให้ผู้ตอบประเมินตนเอง ซึ่งมาตรวัดระดับ 5 ระดับเช่นเดียวกับแบบวัดลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ขั้นตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A

นำแบบสอบถามดำเนินการให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา: IOC (Item Objective Congruence) ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องรายข้อต้องอยู่ในช่วง 0.50 - 1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามโดยไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) แสดงข้อมูลตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาข้อคำถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก

แบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	
ด้านความต้องการความสำเร็จ	0.844
ด้านความต้องการความผูกพัน	0.683
ด้านความต้องการอำนาจ	0.830
พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก	0.939

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อการจำแนกลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการปฏิบัติงาน รายได้ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อจำแนกผลวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ตามสมมติฐานของการศึกษานี้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A ต่างกัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น กับตัวแปรตาม ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นกรณีตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัว และเพื่อการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่จะสามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตาม ซึ่งก็คือ ลักษณะพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ ซึ่งทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม จะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variables) หรือมีระดับการวัดเป็น Interval หรือ Ratio Scale เช่น อายุ รายได้ เป็นต้น และกรณีที่ตัวแปรอิสระบางตัวมีระดับการวัดเป็น Nominal หรือ Ordinal Scale จะต้องแปลงข้อมูลให้มีค่าเป็น 0 หรือ 1 ก่อนถึงจะนำไปวิเคราะห์ได้ (สุทิน ชนะบุญ, 2560, หน้า 2-8)

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 ปฏิบัติงานด้านการตลาด มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 64 อายุงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 สถานภาพโสด มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานจำแนกรายด้านออกเป็น 3 ด้าน พบว่าในการศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A ซึ่งปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมี 3 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความสำเร็จ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความผูกพัน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการอำนาจ มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จ โดยรวมในระดับมาก มีจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 21.58, S.D. = 1.87$) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความผูกพัน โดยรวมในระดับมาก มีจำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 ($\bar{X} = 21.35, S.D. = 1.93$) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการอำนาจโดยรวมในระดับมาก มีจำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 (\bar{X}

= 21.00, S.D. = 2.55) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 1 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ย พบว่า คุณลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ประเภทการปฏิบัติงาน รายได้ อายุการทำงาน สถานภาพ และระดับการศึกษา มีพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A แตกต่างกัน ซึ่งแสดงข้อมูลตามตาราง 2

**ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ย
พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากร**

คุณลักษณะทางประชากร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
เพศ	ระหว่างกลุ่ม	1	0.774	0.774	0.027	0.869
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	156.345	52.115	1.855	0.137
ประเภทการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	33.237	16.619	0.587	0.557
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	157.416	39.354	1.398	0.234
อายุการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	128.756	32.189	1.140	0.337
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	82.611	41.306	1.464	0.232
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1	13.558	13.558	0.479	0.489

Sig.* P < 0.05

เมื่อนำตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทั้ง 3 ด้าน เข้าสู่การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทั้ง 3 ตัว ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการการมีอำนาจ มีอิทธิพลสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ ($p < 0.05$) โดยตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทั้ง 3 ตัวมีอำนาจพยากรณ์ y ได้ร้อยละ 48.3 ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการการมีอำนาจ มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ 0.352 แสดงว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการการมีอำนาจสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ร้อยละ 35.2 เมื่อเพิ่มตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จเข้าไปวิเคราะห์ในขั้นที่ 2 จะมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอีก 0.114 แสดงว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความสำเร็จมีส่วนสำคัญในการใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอีกร้อยละ 11.4 และเมื่อเพิ่มตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความผูกพันเข้าไปวิเคราะห์ในขั้นที่ 3 จะมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเพิ่มขึ้น 0.017 แสดงว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความผูกพันมีส่วนสำคัญในการใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอีกร้อยละ 1.7 นั่นคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการการมีอำนาจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความผูกพัน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A ได้ร้อยละ 48.3 และสามารถสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกในรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้

จากสมการ $Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k + e$

โดยที่ y คือ ค่าของตัวแปรตาม

x_i คือ ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระในสมการถดถอย

b_0 คือ ค่าคงที่ (constant) ของสมการถดถอย

b_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ x_i

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

ทำให้ได้สมการดังนี้

$$Y = 22.275 + 0.895X_1 + 0.872X_2 + 0.415X_3$$

โดยที่ Y = พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก

X_1 = ความต้องการความมีอำนาจ

X_2 = ความต้องการความสำเร็จ

X_3 = ความต้องการความผูกพัน

จากสมการแสดงว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการการมีอำนาจ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเท่ากับ 0.895 หมายความว่า เมื่อตัวแปรอิสระอื่นคงที่ คะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการการมีอำนาจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คะแนนพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะเพิ่มขึ้น 0.895 หน่วย

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความสำเร็จ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเท่ากับ 0.872 หมายความว่า เมื่อตัวแปรอิสระอื่นคงที่ คะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความสำเร็จเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คะแนนพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะเพิ่มขึ้น 0.872 หน่วย

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความผูกพัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเท่ากับ 0.415 หมายความว่า เมื่อตัวแปรอิสระอื่นคงที่ คะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในด้านความต้องการความผูกพันเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คะแนนพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกจะเพิ่มขึ้น 0.415 หน่วย ดังแสดงข้อมูลตามตาราง

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A

ตัวแปร	R square	b	Beta	t	p
ความต้องการการมีอำนาจ	0.352	0.895	0.430	10.887	<0.001*
ความต้องการความสำเร็จ	0.466	0.872	0.307	7.492	<0.001*
ความต้องการความผูกพัน	0.483	0.415	0.151	3.665	<0.001*

Constant (a) = 22.275 R square = 0.483 Adjusted R square = 0.479

F = 125.765 p = <0.005

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือพื้นที่กลุ่ม A ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 ปฏิบัติงานด้านการตลาด มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 64 อายุงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 สถานภาพโสด มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 336 คนคิดเป็นร้อยละ 82.4 สรุปผลการศึกษาได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกได้ และผลการศึกษาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ ล้อมทองและदनัย ปัตตพงศ์ (2561) ที่พบว่า พฤติกรรมเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับชนินญา เพลาวรรณ และวิชุดา กิจธรรรม (2559) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติในการปฏิบัติงานเชิงรุกสามารถทำนายพฤติกรรมเชิงรุกของพนักงานบริษัทได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ อรุโณทัย จันทวงษ์ และประสพชัย พสนนท์ (2561) ที่พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย อีกทั้งยังสอดคล้องกับสาธิต เชื้ออยู่ นาน ยุทธนา ไชยจุล สุทร คล้ายอ่ำ และณัฐฉัตร อรินทร์ (2560) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ายิ่งพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ยิ่งส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นลักษณะภายในที่ผลักดันให้บุคคลเกิดความเพียรพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีคุณภาพของงานสูงตามไปด้วย

และในด้านของคุณลักษณะทางประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการปฏิบัติงาน รายได้ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัปศรีรินทร์ ก่อเลิศรพพงศ์ อัมพร ศรีประเสริฐสุข พรเพ็ญ ไตรพงษ์ และยุทธพงษ์ ลีลา กิจไพศาล (2559) และงานวิจัยของชโยดม หล้าแทนเมือง (2557) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผลการวิจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยในด้านที่มากที่สุด คือ ด้านความต้องการอำนาจ ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการความผูกพันตามลำดับ ซึ่งความต้องการมีอำนาจของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์นั้น จะสามารถตัดสินใจในการทำงาน การให้บริการลูกค้าในธนาคาร หรือการออกไปหาลูกค้าภายนอก สร้างความพึงพอใจสูงสุดในการบริการให้ลูกค้าได้ และยังสามารถสร้างความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ โดยอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานก็เป็นส่วนหนึ่งของการนำมาซึ่งการได้เปรียบเชิงการแข่งขันและธุรกิจบริการก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาวาล แซ่ตั้ง (2558) ที่พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี เพชรรัตน์ และพงศ์สกุลธร โรจนวิรุฬห์ (2563) พบว่าระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาต ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความต้องการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ในด้านความต้องการความผูกพัน อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความต้องการให้มีการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นหรือสมาชิกในกลุ่ม และด้านความต้องการอำนาจ อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันและต้องการความภาคภูมิใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชโยดม หล้าแทนเมือง (2557) พบว่าข้าราชการทหารสังกัดหน่วยข่าวกรองทางทหารมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับ อรุโณทัย จันทวงษ์ และประสพชัย พสนนท์ (2561) ที่พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้า

ปลอดอาคารของไทยนั้นมีความต้องการความสำเร็จระดับมากที่จะช่วยส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ระดับมาก

การแข่งขันระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่เกิดจากเทคโนโลยีในปัจจุบันมีมากขึ้น ซึ่งการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์นั้นส่วนใหญ่จะเน้นการออกตลาดหาลูกค้าที่ต้องอาศัยพฤติกรรมการทำงานแบบเชิงรุก จากเดิมที่ลูกค้าจะต้องเป็นฝ่ายมาหาพนักงานธนาคาร แต่ปัจจุบันพนักงานธนาคารจะต้องเป็นฝ่ายออกไปหาลูกค้า โดยที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทั้ง 3 ด้าน โดยเฉพาะในด้านความต้องการอำนาจนั้นก็เป็นส่วนหนึ่งที่พนักงานธนาคารจะต้องการอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเชิงรุก เพื่อที่จะสามารถตัดสินใจได้ในสถานการณ์เฉพาะหน้า เพื่อให้เป็นการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และการทำงานที่ทันต่อเวลาและทันต่อสถานการณ์ก็จะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ในการทำงาน ของการวิจัยในครั้งนี้ ที่มากที่สุด คือ ความต้องการอำนาจ ซึ่งพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติในงานในทุกประเภทงานส่วนใหญ่ จะต้องมีการหาลูกค้าเพื่อให้บริการในผลิตภัณฑ์ธนาคารต่างๆ โดยแข่งขันกับเทคโนโลยีและคู่แข่งธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน ซึ่งในการจะออกตลาดหาลูกค้า นั้น จะต้องอาศัยการทำงานเชิงรุกในการที่จะตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเองเมื่อดำเนินการหาลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้จัดการธนาคารนั้นควรให้อำนาจในการตัดสินใจเบื้องต้นให้กับพนักงานตามสมควร เพื่อให้การปฏิบัติงานราบรื่นและเพื่อประโยชน์ของสาขาและองค์กร สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าในการให้บริการและส่งผลไปยังการได้เปรียบเชิงการแข่งขันในธุรกิจธนาคาร

ในส่วนของพฤติกรรมเชิงรุกของพนักงานจากการศึกษาในครั้งนี้อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการปรับตัวของพนักงานธนาคารที่มีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทและแทรกแซงในการดำเนินธุรกิจธนาคารมากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งกันมากขึ้น องค์กรหรือธุรกิจธนาคารจะอยู่รอดได้จำเป็นต้องมีพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานแบบเชิงรุก อีกทั้งในการบริหารจัดการองค์กรภายในที่มีการแบ่งงานตามความเหมาะสมกับจำนวนคน ไม่เยอะหรือน้อยจนเกินไป พนักงานก็จะมีเวลาและอยากที่จะคิดหาแนวทางการหาลูกค้าหรือการรักษาลูกค้าเพิ่มขึ้นแบบเชิงรุก ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือมากกว่าเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย

ทั้งนี้ ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์สามารถนำข้อมูลพฤติกรรมกรรมการทำงานเชิงรุกมาปรับใช้เป็นแนวทางการกระตุ้นเพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานและตระหนักในหน้าที่และความสำคัญในการอยู่รอดของธุรกิจธนาคารพาณิชย์จากสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงและจากการแทรกแซงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานธนาคาร เพื่อเป็นการหาแนวทางให้มีการทำงานเชิงรุก ไม่ถูกแทรกแซงจากเทคโนโลยีมากนัก และสามารถนำพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกมาใช้เป็นตัวชี้วัดของผลสำเร็จขององค์กรได้

2. ควรศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ในภาคอื่น ๆ หรือเขตอื่นๆ ของประเทศไทย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานธนาคารที่มีปัจจัยในเรื่องของภาคหรือเขตของธนาคารต่างกัน

3. ควรศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในแต่ละธนาคาร

4. ควรศึกษาในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์และเปรียบเทียบในระยะเวลาที่มากขึ้น

5. ควรศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

บรรณานุกรม

- ชวาล แซ่ตั้ง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษารณาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่
- ชาติรี เพชรรัตน์ และ พงศ์กฤษ โรจน์วิรุฬห์. (2563). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรับอนุญาตในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. วารสารอาชญากรรมและความปลอดภัย. 2(2), 1-18.
- ชนินญา เพลารวรรณ, วิชุดา กิจธรรม. (2559). ลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการเชิงรุกของพนักงานดีแทค. วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 8(1), 313-323.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่10. ไทยเนรมิต-กิจอินเตอร์ โพรเกรสซิฟ. นนทบุรี.
- ชโยดม หล้าแสนเมือง. (2557). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดหน่วยข่าวกรองทางทหาร. วารสารจันทร์เกษมสาร. 20(39), 139-148.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์. สืบค้น 2 กันยายน 2563, จาก [http://www.kkpho.go.th/i/index.php/component/attachments/download/1927](https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/OthFIsSupervision/Documents/บุญฤกษ์ บุญคง. (2559). ความสุขและแรงจูงใจในการทำงานของคนวัยทำงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 3(2), 191-211.</p><p>พัศรินทร์ ก่อเลิศวงศ์, อัมพร ศรีประเสริฐสุข, พรเพ็ญ ไตรพงศ์ และ ยุทธพงษ์ ลีลากิจไพศาล. (2559). การศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วารสารร่วมฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก. 34(3), 35-54.</p><p>สมเกียรติ ล้อมทอง, และदनัย ปัตตพงศ์. (2561). การจูงใจให้เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ของธนาคารมีพฤติกรรมเชิงรุก. Heritage Journal มหาวิทยาลัยเนชั่น, 8(1), 272-287.</p><p>สมยศ นาวีการ. (2546). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.</p><p>สาธิต เชื้ออยู่นาน, ยุทธนา ไชยจุล, สุนทร คล้ายอ่ำ และ ณัฐวุฒิ อรินทร์. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยรัฐ. Veridian E-Journal. มหาวิทยาลัยศิลปากร. 10(1), 1405-1421.</p><p>สิรินภา นามพรหม. (2555). ผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเชิงรุกที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.</p><p>สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา. (2557). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.</p><p>สุทิน ชนะบุญ. (2560). สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยด้านสุขภาพเบื้องต้น : บทที่1 สถิติสถิติกับการวิจัย. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2563. จาก <a href=).
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณทัย จันทพงษ์, ประสพชัย พสนนท์. (2561). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย. วารสารการ

จัดการธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา. 7(1).83-99.

Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. **Journal of Management**, 26(3), 435-462.

McClelland, D. C. (1961). **The achievement society**. New York: The Free Press.

Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking Stock : Integrating and Differentiating multiple proactive behaviors. **Journal of Management**, 36(2010), 633-662.
doi:10.1177/0149206308321554.

Seibert, S. E., Kraimer, M. L., & Crant, J. M. (2006). What do proactive people do? A longitudinal model linking proactive personality and career success. **Personal Psychology**, 54(4), 845-875.