Research Article

วารสารนวัตกรรมองค์การและการจัดการ
Journal of Organizational Innovation and Management
ISSN 3088–2850 (Online)
https://so16.tci-thaijo.org/index.php/JOIM

ลักษณะงานที่ปฏิบัติและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Effects of Job Characteristics and Motivation on Performance of Employees at a Selected Credit Company in Bangkok

พิมพ์ณดา วงศ์บุญบริบูรณ์[1*], ทองฟู ศิริวงศ์[2]
Pimnada Wongbunboriboon[1*], Tongfu Siriwongse[2]
นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง[1*], ประเทศไทย, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง[2], ประเทศไทย
Master's Degree Student, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University[1*], Thailand,
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University[2], Thailand

Received: September 2, 2026 **Revised**: September 21, 2026 **Accepted**: September 22, 2026 **Published**: October 21, 2026

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และ 5) เพื่อศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 306 ตัวอย่าง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาณใช้ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจในการทำงานในมุมมองของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความเจริญเติบโต ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพ ด้านความก้าวหน้า และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

Abstract

The objectives of this independent study were to 1) examine the level of job characteristics among employees of a credit company in Bangkok, 2) examine the level of work motivation among employees of a credit company in Bangkok, 3) examine the level of work performance among employees of a credit company in Bangkok, 4) examine work performance classified by personal factors of employees of a credit company in Bangkok, and 5) examine job characteristics and work motivation affecting work performance among employees of a credit company in Bangkok. The sample used in this study consisted of 306 employees of a credit company in Bangkok. This was a quantitative research study, and data were analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics using the Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis (MRA).

The results of the study revealed that The job characteristics of employees of the credit company in Bangkok, in terms of task identity and skill variety, significantly affected work performance at the 0.05 statistical significance level. Furthermore, work motivation, as perceived by employees of the credit company in Bangkok, in terms of relationships with subordinates, personal growth, job security, responsibility, status, advancement, and personal life, significantly affected work performance at the 0.05 statistical significance level.

Keywords: Job Characteristics, Work Motivation, Work Performance

บทนำ

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินงานขององค์กรและลักษณะการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและการแข่งขันที่ เพิ่มสูงขึ้น ขณะเดียวกัน พนักงานไม่ได้รับผิดชอบเพียงงานใดงานหนึ่งเท่านั้น แต่ต้องสามารถทำงานได้อย่างหลากหลาย ใช้ทักษะหลายด้านร่วมกัน เช่น การใช้เทคโนโลยี การสื่อสาร การให้บริการลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการทำงานร่วมกับผู้อื่น รายงาน The Future of Jobs Report 2025 ระบุว่า ทักษะเดิมของแรงงานประมาณร้อยละ 39 มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงหรือล้าสมัยภายในปี ค.ศ. 2030 และนายจ้างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของพนักงานมากขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ปริมาณงาน วิธีการทำงาน การประสานงาน และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม จึงมีความสำคัญต่อความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และบรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระยะยาว (World Economic Forum, 2025)

นอกจากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานแล้ว สภาพเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชนยังเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจสินเชื่อ ในช่วงที่ผ่านมา ประชาชนจำนวนมากต้องเผชิญกับภาระค่าครองชีพ ราคาสินค้าและบริการ ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในชีวิตประ จำวัน ขณะที่รายได้ของครัวเรือนบางกลุ่ม ขยายตัวในระดับต่ำหรือไม่เพียงพอกับรายจ่าย ทำให้ประชากรมีความต้องการเงินทุนเพื่อเสริมสภาพคล่อง ใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉิน ประกอบอาชีพ หรือจัดการภาระหนี้เดิมเพิ่มมากขึ้น ธนาคารแห่ง

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

ประเทศไทยรายงานว่า ในไตรมาสที่ 2 ปี 2568 สัดส่วนหนี้ครัวเรือนของไทยอยู่ที่ร้อยละ 87.0 ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ แม้จะปรับตัวลดลงแต่ยังอยู่ในระดับสูง อีกทั้งภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป รายได้ครัวเรือนที่ขยายตัวต่ำ และค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น ยังทำให้ครัวเรือนบางส่วนมีความยากลำบากในการชำระหนี้ สถานการณ์ดังกล่าวทำให้ธุรกิจสินเชื่อมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ถูกต้องตามกฎหมาย แต่ในขณะเดียวกัน ผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้การให้สินเชื่อสร้างภาระเกินความสามารถของผู้กู้ และต้องดูแลลูกค้าอย่างเหมาะสมตลอดระยะเวลาของการเป็นหนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2568 สถานการณ์หนี้ครัวเรือนภาคเหนือกับแนวทางสู่ทางออกที่ยั่งยืน)

จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่ง พบว่า บริษัทประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานในหลายด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด การลาออกและการโยกย้ายตำแหน่งงานของพนักงาน รวมถึงการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อความต่อเนื่องของกระบวนการทำงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะงานของบริษัทสินเชื่อที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน ความละเอียดรอบคอบ ความรวดเร็ว และการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน โดยจัดหลักสูตรในการฝึกอบรม เช่น การอบรมการบริการที่เป็นเลิศ เทคนิคการติดตามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ การอบรมด้านการบริหารงานสำหรับหัวหน้าหน่วยวิเคราะห์สินเชื่อ การอบรมด้านการพัฒนาการทำงานทางบัญชี และการอบรมภาวะผู้นำกับการบริหารงาน (ข้อมูลฝ่ายบุคคล ณ 28 กรกฎาคม 2569) การจัดฝึกอบรมดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามขององค์กรในการพัฒนาความสามารถของพนักงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทจะมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงพบปัญหาการลาออก การโยกย้าย การขาดแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงาน ซึ่งอาจมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ภาระงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ตลอดจนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จากสภาพปัญหาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานเพียงด้านเดียวอาจยังไม่เพียงพอต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานอาจเกี่ยวข้องทั้งกับลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายและแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ มีขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ การยอมรับ และโอกาสก้าวหน้าอย่างเหมาะสม ย่อมช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากลักษณะงานไม่เหมาะสมหรือพนักงานขาดแรงจูงใจ อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และนำไปสู่ปัญหาการโยกย้ายหรือการลาออกได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ลักษณะงานที่ปฏิบัติและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

5. เพื่อศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980, อ้างถึงใน ปริยาภร ณ์ เวชประเสริฐ, 2565, น.7) โดยกำหนดคุณลักษณะงานหลักไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง ระดับที่งานกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติกิจกรรมหลายรูปแบบ และต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือความถนัดที่แตกต่างกันในการทำงานให้สำเร็จ

2. เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับที่งานกำหนดให้พนักงานรับผิดชอบชิ้นงานหรือกระบวนการทำงานที่สมบูรณ์ สามารถปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด และมองเห็นผลลัพธ์ของงานที่เกิดจากความพยายามของตนเองได้อย่างชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับที่ผลของงานมีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลอื่น ทั้งบุคคลภายในองค์การและบุคคลภายนอกองค์การ

4. ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับที่งานเปิดโอกาสให้พนักงานมีเสรีภาพ ความเป็นอิสระ และดุลยพินิจในการวางแผน กำหนดตารางเวลา จัดลำดับงาน และเลือกวิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานของตนเอง

5. ข้อมูลย้อนกลับจากตัวงาน (Feedback from the Job Itself) หมายถึง ระดับที่การปฏิบัติกิจกรรมและผลลัพธ์ของงานให้ข้อมูลที่ชัดเจนและโดยตรงแก่พนักงานว่า ตนเองปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องหรือมีประสิทธิผลเพียงใด

แรงจูงใจ ตาม Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, น.128) โดยแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกในการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้องานโดยตรงและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมาย สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานได้สำเร็จ และสามารถมองเห็นผลลัพธ์ที่เกิดจากความรู้ ความสามารถ และความพยายามของตนเอง

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การที่พนักงานได้รับคำชมเชย การแสดงความชื่นชม การให้เกียรติ หรือการยอมรับในความรู้ ความสามารถ ความพยายาม และผลสำเร็จของงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.3 ลักษณะงานที่ทำ (The Work Itself) หมายถึง เนื้อหาและธรรมชาติของงานที่พนักงานปฏิบัติ เช่น งานมีความน่าสนใจ ท้าทาย มีความหลากหลาย มีความหมาย และเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความรู้ ความคิดริเริ่ม และความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน ได้รับความไว้วางใจ มีอิสระในการตัดสินใจ และสามารถควบคุมหรือดำเนินงานของตนเองได้ในระดับที่เหมาะสม รวมถึงต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การปรับระดับหน้าที่ การได้รับบทบาทที่สูงขึ้น หรือการเคลื่อนย้ายไปสู่ตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบและสถานภาพสูงขึ้นในองค์การ

1.6 ความเจริญเติบโต (Growth) หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ เพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะและความสามารถ ตลอดจนขยายศักยภาพของตนเองผ่านการทำงาน การฝึกอบรม หรือการได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งไม่ได้นำไปสู่ความพึงพอใจโดยตรง แต่มีผลในการป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน โบนัส หรือการปรับเพิ่มค่าตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมถึงความคาดหวังเกี่ยวกับการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงาน ความรับผิดชอบ ผลการปฏิบัติงาน และบุคคลอื่นในองค์การ

2.2 นโยบายและการบริหารองค์การ (Company Policy and Administration) หมายถึง ความเหมาะสมของนโยบาย กฎ ระเบียบ วิธีการบริหาร โครงสร้างองค์การ การแบ่งอำนาจหน้าที่ และระบบการสื่อสารภายในองค์การ รวมถึงความชัดเจน ความเป็นธรรม และประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.3 การบังคับบัญชาเชิงเทคนิค (Supervision–Technical หมายถึง ความรู้ความสามารถ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในการควบคุม ดูแล สอนงาน มอบหมายงาน ติดตามผล แก้ไขปัญหา และประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความเต็มใจในการกระจายอำนาจและมอบความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations–Superior) หมายถึง ลักษณะปฏิสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร ความไว้วางใจ การให้เกียรติ และความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations–Peers) หมายถึง ความร่วมมือ การช่วยเหลือ การสื่อสาร การยอมรับ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับการทำงานเดียวกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations–Subordinate) หมายถึง ความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล โดยครอบคลุมการติดต่อสื่อสาร การให้เกียรติ ความไว้วางใจ ความร่วมมือ และการยอมรับบทบาทซึ่งกันและกัน

2.7 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ อุณหภูมิ เสียง ความสะอาด ความปลอดภัย พื้นที่ทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ชั่วโมงการทำงาน และปริมาณงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากงานต่อชีวิตส่วนตัวและครอบครัวของพนักงาน โดยไม่ใช่ปัญหาส่วนตัวที่เกิดขึ้นโดยไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การโยกย้ายสถานที่ทำงานที่กระทบต่อครอบครัว การทำงานล่วงเวลาจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือรายได้จากงานที่ไม่เพียงพอต่อภาระครอบครัว

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

2.9 สถานภาพ (Status) หมายถึง สิ่งที่แสดงถึงฐานะ ตำแหน่ง หรือสถานะของบุคคลภายในองค์การ เช่น ชื่อตำแหน่ง ห้องทำงาน การมีเลขานุการ รถประจำตำแหน่ง หรือสิทธิในการใช้สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกบางประเภท

2.10 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานในองค์การได้อย่างต่อเนื่อง เช่น ความมั่นคงขององค์การ การมีตำแหน่งประจำ อายุงาน สัญญาจ้างที่ชัดเจน และหลักประกันว่าจะไม่ถูกลดตำแหน่งหรือเลิกจ้างโดยง่าย

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency Criteria) ของ Peterson and Plowman (1953/1958, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, น.215) เสนอองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ระดับความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อย และได้มาตรฐานของผลงาน โดยผลงานที่เกิดขึ้นต้องสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์การ สร้างประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การ และผู้รับบริการ ตลอดจนทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง จำนวนหรือปริมาณผลงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติให้สำเร็จได้ตามแผนงาน เป้าหมาย หรือมาตรฐานที่องค์การกำหนดภายในช่วงเวลาหนึ่ง โดยปริมาณงานต้องมีความเหมาะสมกับลักษณะและความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน

3. เวลาในการทำงาน (Time) หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยต้องกำหนดเวลาให้เหมาะสมกับลักษณะ ความยากง่าย และขั้นตอนของงาน รวมถึงสามารถส่งมอบผลงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่เกิดความล่าช้า

4. ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายและทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสมกับผลลัพธ์ที่ได้รับ โดยมุ่งใช้บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เวลา และเทคโนโลยีอย่างประหยัดและคุ้มค่า ลดความสูญเสียและความซ้ำซ้อน โดยไม่ทำให้คุณภาพของงานลดลง

ธัญชนก ธรรมศิริ (2564)การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตพังงาและเขตภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันการเงิน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารออมสิน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานเชิงสถิติ ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีสถานภาพและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ธนัชชา ทรัพย์สิงห์ทอง และวิชากร เฮงษฎีกุล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ตีพิมพ์ใน Journal of Business Administration and Languages โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะยาวขององค์การสถาบันการเงิน

นวมลลิ์ สิทธิภูมิ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ABC โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายสินเชื่อของธนาคารดังกล่าว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ที่เป็นพนักงานบริษัทสินเชื่อในลักษณะเดียวกัน

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

นาธัส จีนเชื้อ, เกียรติ บุญยโพ, และตระกูล จิตวัฒนากร (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แผนกส่งออกอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ชิ้นส่วนยานยนต์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำในบริษัทเอกชน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อารีรัตน์ พึ่งเนตร และทรงวิทย์ เจริญกิจธนลาภ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันการเงินอย่างมีนัยสำคัญ

ชนะเอก เชี้ยวบางยาง และสุภาสินีย์ ปริญญานิพนธ์ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตีพิมพ์ในวารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับพื้นที่ศึกษาของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

Opiyo, Ochieng, and Owuor (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการออกแบบงานใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเมืองคิซูมู ประเทศเคนยา (Effect of Job Redesign on Employee Performance in Commercial Banks in Kisumu, Kenya) ผลการวิจัยพบว่าความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลายของงาน และความสำคัญของงาน ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญ

Ta Huy Hung, Luu, and Nguyen (2024) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทความอยู่ดีมีสุขของพนักงานในการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างลักษณะงานกับผลการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมธนาคาร (Does Employee Wellbeing Mediate the Relationship between Job Characteristics and Job Performance in the Banking Industry?) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมธนาคารของประเทศเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยมีความอยู่ดีมีสุขของพนักงานเป็นกลไกสำคัญที่ถ่ายทอดอิทธิพลดังกล่าว

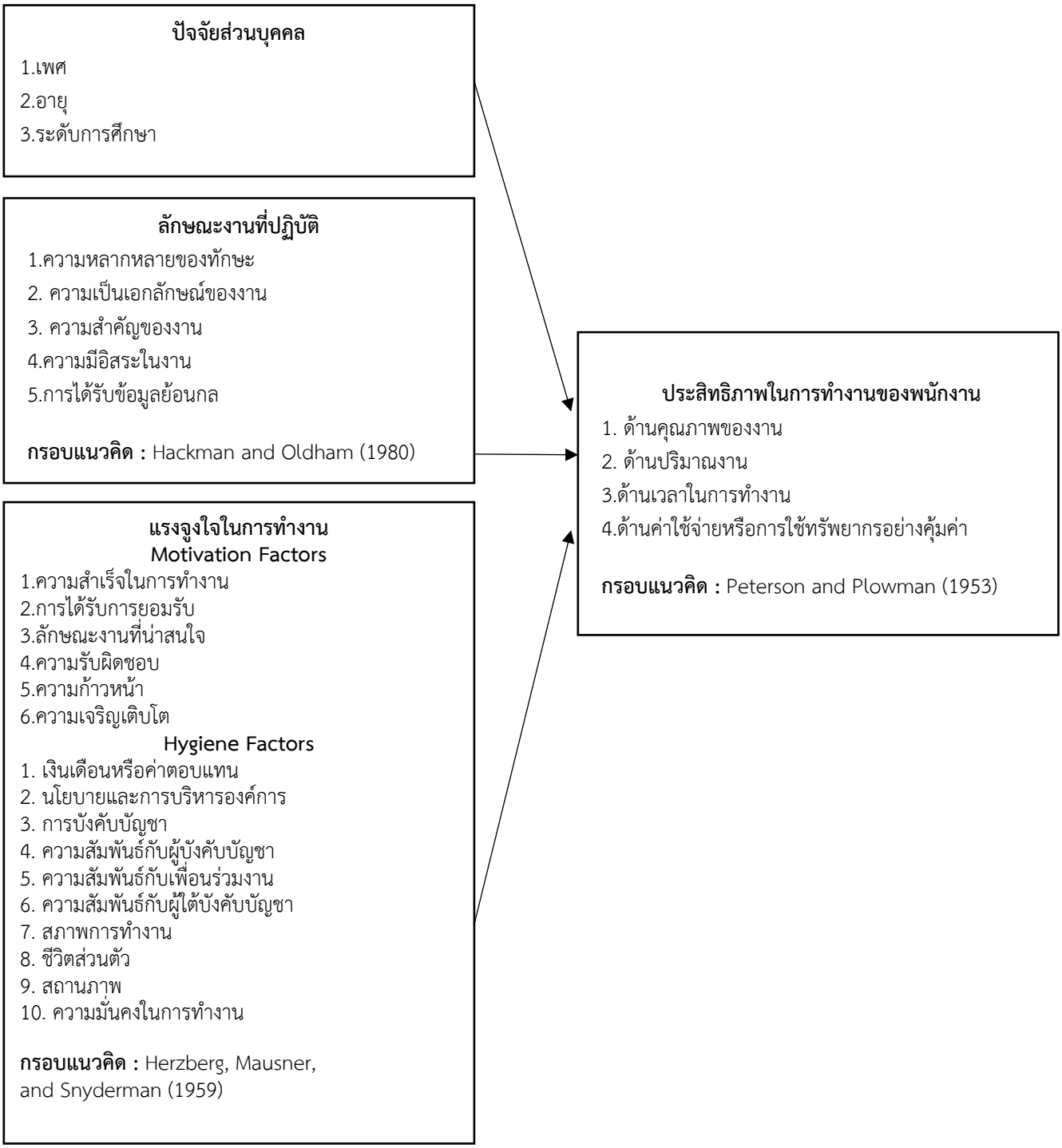
Dewi Nusraningrum, Aisyah Rahmawati, Walton Wider, Leilei Jiang และ Lester Naces Udang (2024)ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานผ่านแรงจูงใจ: บทบาทตัวแปรคั่นกลางของสภาพแวดล้อมการทำงานสีเขียวและความผูกพันในงานในภาคโลจิสติกส์ของกรุงจาการ์ตา (Enhancing Employee Performance through Motivation: The Mediating Roles of Green Work Environments and Engagement) ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกและมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีสภาพแวดล้อมการทำงานสีเขียวและความผูกพันในงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีนัยสำคัญ

Bebi Fivanka, M. Zahari และ Osrita Hapsara (2025)ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของลักษณะงานและค่าตอบแทนที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานและผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (The Influence of Job Characteristics and Compensation on Work Motivation and Its Impact on Employee Performance at Perumdam Tirta Mayang Jambi) ผลการวิจัยพบว่าลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกและมีนัยสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงาน แต่ไม่มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพใน

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

การทำงาน ในขณะที่แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกและมีนัยสำคัญสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญระหว่างลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานของบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 1,200 ราย (ข้อมูลฝ่ายบุคคล ณ 22 กรกฎาคม 2569) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (1973) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มประมาณ 6 ราย เพื่อป้องกันความคาดเคลื่อนจากแบบสอบถามที่อาจไม่สมบูรณ์ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 306 ราย

เครื่องมือการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (3) แรงจูงใจในการทำงาน (4) ประสิทธิภาพในการทำงาน และ (5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (t-test, One-way ANOVA และ Multiple Regression Analysis: MRA วิธี Enter) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	279	91.2
หญิง	27	8.8
รวม	306	100.0

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-25 ปี	28	9.2
26-35 ปี	253	82.7
36-45 ปี	20	6.5
46-55 ปี	5	1.6
56 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	306	100.0

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	2.0
อนุปริญญา/ปวส.	20	6.5
ปริญญาตรี	278	90.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.7
รวม	306	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมามีอายุ 18-25 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ9.2 รองลงมามีอายุ 36-45 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 รองลงมามีอายุ 45-55 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และน้อยที่สุดมีอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับและส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 90.8 รองลงมามีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความหลากหลายของทักษะ	4.226	0.624	มากที่สุด
ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	4.326	0.587	มากที่สุด
ความสำคัญของงาน	4.310	0.576	มากที่สุด
ความมีอิสระในงาน	4.203	0.660	มาก
การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	4.299	0.608	มากที่สุด
รวม	4.272	0.531	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.272 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.531 เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่า ความเป็นเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.326 S.D. =0.587) รองลงมาเป็นความสำคัญของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.310, S.D. =0.576)) รองลงมาเป็นการได้รับข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.299, S.D. =0.608) รองลงมาเป็นความหลากหลายของทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.226, S.D. =0.624) และความมีอิสระในงานเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.203, S.D. =0.660) ตามลำดับ

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความสำเร็จในการทำงาน	4.318	0.577	มากที่สุด
การได้รับการยอมรับ	4.174	0.647	มาก
ลักษณะงานที่น่าสนใจ	4.240	0.607	มากที่สุด
ความรับผิดชอบ	4.271	0.638	มากที่สุด
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.153	0.719	มาก
ความเจริญเติบโต	4.245	0.655	มากที่สุด
เงินเดือนหรือค่าตอบแทน	4.108	0.717	มาก
นโยบายและการบริหารองค์การ	4.195	0.719	มาก
การบังคับบัญชา	4.318	0.639	มากที่สุด
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.353	0.654	มากที่สุด
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.374	0.603	มากที่สุด
ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.365	0.616	มากที่สุด
สภาพการทำงาน	4.168	0.689	มาก
ชีวิตส่วนตัว	4.068	0.759	มาก
สถานภาพ	4.220	0.671	มากที่สุด
ความมั่นคงในการทำงาน	4.215	0.727	มากที่สุด
รวม	4.237	0.574	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.237 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ **0.574** เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด =4.374, S.D. =0.603) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}$ =4.365, S.D. =0.616) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}$ =4.353, S.D. =0.654) รองลงมาเป็นความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}$ =4.318, S.D. =0.577) รองลงมาเป็นการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.318, S.D. =0.639) รองลงมาเป็นความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.271, S.D. =0.638) รองลงมาเป็นความเจริญเติบโต อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}$ =4.245, S.D. =0.655) รองลงมาเป็นลักษณะงานที่น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}$ =4.240, S.D. =0.607) รองลงมาเป็นสถานภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.220, S.D. =0.671) รองลงมาเป็นความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.215, S.D. =0.727) รองลงมาเป็นนโยบายและการบริหารองค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.195, S.D. =0.719) รองลงมาเป็นการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.174, S.D. =0.647) รองลงมาเป็นสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก($\bar{X}$ =4.168, S.D.=0.689) รองลงมาเป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.153, S.D. =0.719) รองลงมาเป็นเงินเดือนหรือค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.108, S.D. =0.717) และชีวิตส่วนตัว เป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.068, S.D. =0.759) ตามลำดับ

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของงาน	4.324	0.585	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.311	0.596	มากที่สุด
ด้านเวลาในการทำงาน	4.321	0.617	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่ายหรือการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.325	0.624	มากที่สุด
รวม	4.320	0.573	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.320 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573 เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่าด้านค่าใช้จ่ายหรือการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.325, S.D. =0.624) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.324, S.D. =0.585) รองลงมาเป็นด้านเวลาในการทำงานจำนวนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.321, S.D. =0.617) และด้านปริมาณงานเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.311, S.D. =0.596) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างระดับความคิดเห็นของลักษณะงานที่ปฏิบัติและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ลักษณะงานที่ปฏิบัติและแรงจูงใจในการทำงานที	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร						
	B	Std. Error	β	T-test	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.310	0.112		2.761	0.006		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา(X17)	0.243	0.039	0.262	6.201	0.000	0.328	3.048
แรงจูงใจในการทำงานด้านความเจริญเติบโต(X11)	0.110	0.050	0.126	2.211	0.028	0.181	5.538
ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน(X2)	0.171	0.042	0.175	4.099	0.000	0.319	3.131
แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน(X21)	0.160	0.037	0.203	4.370	0.000	0.272	3.679
แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ (X9)	0.182	0.043	0.203	4.229	0.000	0.255	3.926
แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า (X10)	-0.122	0.037	-0.153	-3.333	0.001	0.276	3.623
ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความหลากหลายของทักษะ (X1)	0.099	0.039	0.108	2.532	0.012	0.321	3.116
แรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพ (X20)	0.156	0.052	0.183	2.974	0.003	0.155	6.435
แรงจูงใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว (X19)	-0.070	0.033	-0.092	-2.087	0.038	0.301	3.327
Adjusted R^2 = 0.823	F-test = 157.2(Sig. = 0.000*						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

จากตารางที่ 5 พบว่า Adjusted R^2 = 0.823 หมายความว่าตัวแปรอิสระ แรงจูงใจ ในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงานด้านความเจริญเจริญเติบโต ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความหลากหลายของทักษะ แรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพและแรงจูงใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 82.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกร้อยละ 17.7 เป็นอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆ และจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยสามารถเขียนเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปของคะแนนดิบ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน = 0.310 + 0.243 X17 + 0.110 X11 + 0.171 X2 + 0.160 X21 + 0.182 X9 - 0.122 X10 +0.099 X1 +0.156 X20 – 0.070 X19

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน = 0.262 X17 + 0.126 X11 + 0.175 X2+ 0.203 X21 +0.203 X9 – 0.153 X10 +0.108 X1 + 0.183 X20 – 0.092 X19

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา, แรงจูงใจในการทำงานด้านความเจริญเจริญเติบโต, ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน,แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน, แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ, แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า, ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความหลากหลายของทักษะ, แรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพ และแรงจูงใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ โดยปัจจัยที่กล่าวมามีผลทางบวกต่อการประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าและแรงจูงใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว มีผลทางลบต่อการประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

การสรุปและอภิปรายผล

ระดับของลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 306 ราย พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.272 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.531 เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่า ความเป็นเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.326 S.D. =0.587) รองลงมาเป็นความสำคัญของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.310, S.D. =0.576) รองลงมาเป็นการได้รับข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.299, S.D. =0.608) รองลงมาเป็นความหลากหลายของทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.326, S.D. =0.624) และความมีอิสระในงานเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.203, S.D. =0.660) ตามลำดับ

ระดับของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 306 ราย พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.237 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.574 เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.374, S.D. =0.603) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.365, S.D. =0.616) รองลงมาเป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.353, S.D. =0.654) รองลงมาเป็นความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.318, S.D. =0.577) รองลงมาเป็นการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.318, S.D. =0.639) รองลงมาเป็นความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.271, S.D. =0.638) รองลงมาเป็นความเจริญเติบโต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.245, S.D. =0.655) รองลงมาเป็นลักษณะงานที่น่าสนใจ อยู่ใน

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.240, S.D. =0.607) รองลงมาเป็นสถานภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.220, S.D. =0.671) รองลงมาเป็นความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.215, S.D. =0.727) รองลงมาเป็นนโยบายและการบริหารองค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.195, S.D. =0.719) รองลงมาเป็นการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.174, S.D. =0.647) รองลงมาเป็นสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.168, S.D.=0.689) รองลงมาเป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.153, S.D. =0.719) รองลงมาเป็นเงินเดือนหรือค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.108, S.D. =0.717) และชีวิตส่วนตัว เป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.068, S.D. =0.759) ตามลำดับ

ระดับของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 306 ราย พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.320 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573 เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน พบว่าด้านค่าใช้จ่ายหรือการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.325, S.D. =0.624) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.324, S.D. =0.585) รองลงมาเป็นด้านเวลาในการทำงานจำนวนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.321, S.D. =0.617) และด้านปริมาณงานเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.311, S.D. =0.596) ตามลำดับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 306 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 279 คน (ร้อยละ 91.2) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 253 คน (ร้อยละ 82.7) และระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 278 คน (ร้อยละ 90.8) ผลการเปรียบเทียบพบว่าด้านเพศ เพศชาย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง (เพศชาย $\bar{X}$ = 4.332, เพศหญิง $\bar{X}$ = 4.201) โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (T-test = 1.130, Sig. = 0.259) ด้านอายุ กลุ่มอายุ 26-35 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.321) ขณะที่กลุ่มอายุ 46-55 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.325) โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (F-test = 0.034, Sig. = 0.992) จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe พบว่า ไม่พบความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และด้านระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.319) ขณะที่สูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.562) โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (F-test = 0.131, Sig. = 0.642)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ และระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันทุกข้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน และแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา,ด้านความเจริญเจริญเติบโต, ด้านความมั่นคงในการทำงาน, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านสถานภาพ และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ด้านความก้าวหน้าและด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการเป็นบริษัทสินเชื่อ ซึ่งงานสินเชื่อมักมีขั้นตอน ระเบียบ KPI และเป้าหมายกำกับอยู่แล้ว ทำให้พนักงานแต่ละคนมีกรอบในการทำงานใกล้เคียงกัน ดังนั้นอิทธิพลจากลักษณะงานและแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพจึงอาจไม่แตกต่างกันมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จากการวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนาธัส จีนเชื้อ, เกียรติ บุญยโพ และตระกูล จิตวัฒนากร (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะเอก เชี้ยวบางยาง และสุภาสินีย์ ปริญญานิพนธ์ (2566)ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญชนก ธรรมศิริ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินเขตพังงาและเขตภูเก็ตที่ทำการศึกษาแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของแต่ละงานวิจัยจะอยู่ในระดับมากก็ตามแต่ ลักษณะงานนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเช่นเดียวกัน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านเอกลักษณ์ของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา,ด้านความเจริญเจริญเติบโต ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านสถานภาพและด้านชีวิตส่วนตัวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนวมลลิ์ สิทธิภูมิ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ABC อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนาธัส จีนเชื้อ เกียรติ บุญยโพและตระกูล จิตวัฒนากร (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะเอก เชี้ยวบางยาง และสุภาสินีย์ ปริญญานิพนธ์ (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ทำการศึกษาแล้วพบว่า ถึงแม้ค่าเฉลี่ยโดยรวมของแต่ละงานวิจัยจะอยู่ในระดับมากก็ตามแต่ แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเช่นเดียวกัน ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา,ด้านความเจริญเจริญเติบโต, ด้านความมั่นคงในการทำงาน, ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพและด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ศึกษาลักษณะงานที่ปฏิบัติ และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1.แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พัฒนาทักษะหัวหน้างานด้านการเป็นพี่เลี้ยงและการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ (Coaching and Constructive Feedback) โดยจัดหลักสูตรอบรมสำหรับหัวหน้างานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

2.แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สื่อสารสถานะการดำเนินธุรกิจและทิศทางขององค์การให้พนักงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอและโปร่งใส เพื่อลดความไม่แน่นอนและความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ

3.แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มอบอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่พนักงานตามระดับความรับผิดชอบ เช่น การกำหนดวงเงินอนุมัติสินเชื่อตามระดับตำแหน่งและผลการปฏิบัติงาน ภายใต้กรอบการควบคุมความเสี่ยงที่รัดกุม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาจมีการขยายกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นเนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของพนักงานในกลุ่มของธุรกิจสินเชื่อทั้งหมดได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น และหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลของลักษณะงานที่ปฏิบัติและแรงจูงใจในการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนอกจากลักษณะงานที่ปฏิบัติและแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ใช้วิธีการเชิงปริมาณเป็นหลัก ซึ่งอาจยังไม่สามารถสะท้อนมุมมองเชิงลึกของพนักงานได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นการศึกษาวิจัยในอนาคตอาจใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ชนะเอก เชี้ยวบางยาง, และสุภาสินีย์ ปริญญานิพนธ์. (2564). ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย,* 5(4), 837–848.

ธนัชชา ทรัพย์สิงห์ทอง, และวิชากร เฮงษฎีกุล. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขต กรุงเทพมหานคร. *Journal of Business Administration and Languages,* 9(2).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2568). *สถานการณ์หนี้ครัวเรือนภาคเหนือกับแนวทางสู่ทางออกที่ยั่งยืน (Regional Letter ฉบับที่ 5/2568)*. https://www.bot.or.th

ธัญชนก ธรรมศิริ. (2564). *การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตพังงาและเขตภูเก็ต*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นวมล สิทธิภูมิ. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ABC.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นาธัส จีนเชื้อ, เกียรติ บุญยโพ, และตระกูล จิตวัฒนากร. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แผนกส่งออก อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ชิ้นส่วนยานยนต์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารพุทธนวัตกรรมและการจัดการ*, 5(2), 107–117.

ปริยากรณ์ เวชประเสริฐ. (2565). *การออกแบบงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

*CONTACT Corresponding: 6714105003@rumail.ru.ac.th

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลาภชีวะสวัสดิ์ และศุภร เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมองค์การ.* บริษัทธรรมสาร จำกัด.

อารีรัตน์ พึ่งเนตร, และทรงวิทย์ เจริญกิจธนลาภ. (2565). การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารมหาจุฬาวิชาการ*, 9(3), 115–128.

Fivanka, B., Zahari, M., & Hapsara, O. (2025). The influence of job characteristics and compensation on work motivation and its impact on employee performance at Perumdam Tirta Mayang Jambi. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science,* 7(1). https://doi.org/10.38035/dijemss.v7i1.5444

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work (2nd ed.).* John Wiley & Sons.

Nusraningrum, D., Rahmawati, A., Wider, W., Jiang, L., & Udang, L. N. (2024). *Enhancing employee performance through motivation: The mediating roles of green work environments and engagement in Jakarta's logistics sector*. Frontiers in Sociology, 9, Article 1392229. https://doi.org/10.3389/fsoc.2024.1392229

Opiyo Achieng, I., Ochieng, S., & Owuor, S. (2014). Effect of job redesign on employee performance in commercial banks in Kisumu, Kenya. *Greener Journal of Business and Management Studies,* 4(4), 115–137.

Petersen, E., & Plowman, E. G. (1958). *Business organization and management (4th ed.).* Richard D. Irwin.

Ta Huy Hung, Luu, T.-M.-N., & Nguyen, P. M. (2024). Does employee wellbeing mediate the relationship between job characteristics and job performance in the banking industry? An emerging country perspective. *International Review of Management and Marketing*, 15(1), 53–60. https://doi.org/10.32479/irmm.17509

World Economic Forum. (2025). *The future of jobs report 2025.* https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025/

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3rd ed.)*. Harper & Row.

ข้อมูลติดต่อ

1. พิมพ์ณดา วงศ์บุญบริบูรณ์
   E-mail: 6714105003@rumail.ru.ac.th
   นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์
   E-mail: tongfu6@gmail.com
   คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง