

# ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร UPA\*

## AN ANALYSIS OF MOTIVATIONAL FACTORS INFLUENCING THE JOB PERFORMANCE OF LOAN OFFICERS AT UPA BANK

สุประวิทย์ วิเศษณ์วรมงคล\*, ชินโสณ วิสิฐนิติกิจา

Suprawich Wisedvoramongkol\*, Chinnaso Visitnitikija

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Master of Business Administration, Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand

\*Corresponding author E-mail: goojay\_1301@hotmail.com

\*Tel: 083-437-7780

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร UPA 3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA และ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านตำแหน่งงานและโอกาสก้าวหน้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อจำนวน 825 ราย กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 270 ราย โดยคำนวณตามสูตรของ Yamane และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.984 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสไม่แตกต่าง 4) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และความสำเร็จของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และ 5) ปัจจัยด้านตำแหน่งงานและโอกาสก้าวหน้า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, ธนาคารพาณิชย์

### Abstract

This research employed a quantitative survey design with the following objectives: 1) to examine motivational factors affecting the job performance of loan officers at UPA Bank; 2) to investigate the level of job performance of loan officers at UPA Bank; 3) to compare job performance classified by personal characteristics; 4) to analyze the influence of motivational



factors on job performance; and 5) to examine the influence of hygiene factors on job performance among loan officers at UPA Bank. The population consisted of 825 loan officers, and a sample of 270 respondents was determined using Yamane's formula. Stratified sampling was applied. The research instrument was a five-point Likert-scale questionnaire Likert, R. The reliability coefficient, measured by Cronbach's alpha, was 0.984. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, namely t-test, One-Way ANOVA, and stepwise multiple regression analysis. The findings revealed that: 1) overall motivational factors were at a high level; 2) overall job performance was at a high level; 3) differences in age, length of work experience, and average monthly income significantly affected job performance at the .05 level, whereas gender, educational level, and marital status showed no significant differences; 4) motivational factors, including career advancement, responsibility, recognition, and achievement, had a significant positive influence on job performance; and 5) hygiene factors, particularly job position and opportunities for advancement, also had a significant positive influence on job performance.

**Keywords:** Motivation, Job Performance, Loan Officers, Commercial Bank

## บทนำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยทั่วไปสามารถอธิบายได้ผ่านโครงสร้างของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ซึ่งมีทั้งลักษณะที่เหมือนและแตกต่างกัน กล่าวคือ แรงจูงใจภายในเกิดจากความพึงพอใจในตัวเอง ความสำเร็จ และความภาคภูมิใจในผลงาน ขณะที่แรงจูงใจภายนอกเกิดจากปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ นโยบายองค์กร และความมั่นคงในการทำงาน ในบางบริบทแรงจูงใจทั้งสองประเภทสามารถเสริมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ในบางกรณีอาจส่งผลแตกต่างกันตามลักษณะงานและระดับความรับผิดชอบ การทำความเข้าใจโครงสร้างดังกล่าวจึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ

สำหรับประเทศไทย ธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีคำจำกัดความตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 กล่าวคือ “การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยนหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปวรวรรตต่างประเทศ” (พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551, 2551) การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืนของธนาคารมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ทรัพยากรบุคคล หากธนาคารสามารถวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดจะสามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ทั้งในด้านคุณลักษณะของงาน ผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน ธนาคารต้องปรับตัวโดยใช้ความรู้และทักษะภายในองค์กรมาสร้างประสิทธิภาพการบริการให้สูงสุด (พัฒนา พรหมณี และคณะ., 2563)

การให้สินเชื่อถือเป็นกิจกรรมหลักที่สร้างรายได้และต้องการการตัดสินใจที่รอบคอบจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ซึ่งมีหน้าที่วิเคราะห์และพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามเกณฑ์ของธนาคาร ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จึงส่งผลโดยตรงต่อผลกำไรและความมั่นคงขององค์กร ปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนประสิทธิภาพดังกล่าวคือ “แรงจูงใจ” ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยจูงใจภายใน เช่น ความสำเร็จและความก้าวหน้า และปัจจัยจูงใจภายนอก เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หากพนักงานได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นและลดอัตราการลาออกได้ สำหรับ

ธนาคาร UPA ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรในสายงานสินเชื่อสู่รูปแบบที่มียืดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยมีการแต่งตั้งผู้จัดการทีมขายสินเชื่อดูแลในระดับเขตแทนรูปแบบเดิมที่ขึ้นตรงกับผู้จัดการสาขา (นวมลลีสธิธิภูมิ, 2565) การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างนี้ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงสร้างแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA
5. เพื่อศึกษาปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA

### วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร UPA ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร UPA จำนวน 825 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 ราย ตามสูตรของ Yamane, T. ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กระบวนการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งตามเขตพื้นที่การปฏิบัติงานจากนั้นทำการสุ่มอย่างง่ายในแต่ละชั้นโดยกำหนดคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 6 เดือนและปฏิบัติงานอยู่ในช่วงเวลาที่ยกข้อมูลทั้งนี้มีการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล (Yamane, T., 1967)

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Five-point Likert Scale) ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดระดับคะแนนตั้งแต่ 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด และมีการอ้างอิงแนวคิด ดังกล่าวทั้งในส่วนเนื้อหาและรายการอ้างอิงท้ายบทความ (Likert, R., 1932)

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนซึ่งใช้เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวิจัย และ 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจธนาคารและสินเชื่อเพื่อประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา มีการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล ก่อนบันทึกข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) ขอบเขตของการศึกษา

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร UPA โดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งแบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูง (Herzberg, F., 1959) ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงครอบคลุมประเด็นด้านค่าจ้าง นโยบายการ



บริหาร การปกครองของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพิจารณาจากองค์ประกอบหลัก ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากรหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Petersen, E. & Plowman, E. G., 1953)

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร UPA จำนวนทั้งสิ้น 825 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2568) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณในกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนตามแนวคิดของ Yamane, T โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 269.38 ราย เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามที่อาจไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นจำนวน 270 ราย (Yamane, T., 1967)

## 3. ระยะเวลาในการศึกษา อยู่ระหว่าง เดือนมิถุนายน - กันยายน พ.ศ. 2568

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกระบวนการวิจัยอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด หลักการ และวิธีการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นได้ทบทวนเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้กำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ศึกษา ก่อนจัดทำแบบสอบถามฉบับร่างและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและถ้อยคำ ภายหลังจากปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมีความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน ได้แก่ ท่านที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์และการจัดการการตลาด ท่านที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการและพฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ และท่านที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ จากนั้นได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) ในรูปแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ใช้สถิติร้อยละในการวิเคราะห์ รวมจำนวน 7 ข้อ

เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับหรืออันดับ (Ordinal Scale)
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับหรืออันดับ (Ordinal Scale)
ระดับการศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับหรืออันดับ (Ordinal Scale)
สถานภาพ	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับหรืออันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามมุ่งประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยออกแบบคำถามในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสะท้อนระดับความคิดเห็นต่อแต่ละประเด็นอย่างเป็นระบบ การวัดระดับความสำคัญกำหนดเป็น 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert, R., 1932) ซึ่งเป็นวิธีการวัดทัศนคติที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในงานวิจัย

ทางสังคมศาสตร์ โดยมีการกำหนดค่าคะแนนจากระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุดอย่างชัดเจน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติและอธิบายผลการวิจัยได้อย่างเหมาะสม

ระดับ 5	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	สำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	สำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ของแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้ตอบเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร UPA โดยออกแบบคำถามในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงระดับความคิดเห็นต่อประเด็นที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม การวัดความคิดเห็นกำหนดเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต พร้อมทั้งกำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับอย่างชัดเจน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติและอธิบายผลการวิจัยอย่างเป็นระบบ

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังให้ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม

สำหรับกระบวนการตรวจสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษา ความชัดเจน และความครบถ้วนของประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวแทนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงเครื่องมืออีกครั้ง ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง



ในด้านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินทั้งความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำผลการประเมินมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือก่อนนำไปใช้งานจริง

$$\text{โดยใช้สูตร } IOC = \sum \frac{R}{N}$$

- เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)
- R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดย
- ค่า+1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
- ค่า 0 หมายถึงไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และ
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
- N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) มากกว่า 0.50 มาใช้เป็นข้อคำถามในการศึกษา โดยการประเมินดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเห็นพ้องว่าข้อคำถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละด้าน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการประเมินค่าดัชนี IOC ของข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.889 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

ในด้านความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทั้งรายข้อและทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งกำหนดเกณฑ์การยอมรับไว้ที่ค่ามากกว่า 0.70 ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงและเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

**วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการโดยอาศัยแหล่งข้อมูลสองประเภท ได้แก่ ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบกรอบแนวคิดและการอภิปรายผล และข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการแจกและรับแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง พร้อมทั้งตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปใช้ในการวิเคราะห์

**การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การคำนวณค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลประชากรศาสตร์และตัวแปรที่ศึกษา นอกจากนี้ ยังใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการสร้างแผนภูมิวงกลมและแผนภูมิแท่ง เพื่อแสดงผลข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและใช้ประกอบการอธิบายผลการวิเคราะห์

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นสองประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วยค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA พบว่า จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 270 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 12 ปีขึ้นไป จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด อายุงาน 7-9 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000บาท

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA

**ตารางที่ 1** ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA

ปัจจัยจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ด้านลักษณะของงาน	4.52	0.48	มากที่สุด	1
ด้านความสำเร็จของงาน	4.38	0.55	มาก	2
ด้านความรับผิดชอบ	4.34	0.60	มาก	3
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	4.09	0.72	มาก	4
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.97	0.81	มาก	5

จากตารางที่ 1 การศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจด้านภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ( = 4.26) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด 1 รายการ คือด้านความลักษณะของงาน ( = 4.52) และอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 4 รายการ ประกอบด้วยด้านความสำเร็จของงาน ( = 4.38) ด้านความรับผิดชอบ ( = 4.34) ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ( = 4.09) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( = 3.97) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA

ปัจจัยค้ำจุน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	4.41	0.39	มาก	1
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.13	0.43	มาก	2
ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	4.13	0.38	มาก	2
ด้านความเป็นส่วนตัว	4.10	0.42	มาก	3
ด้านความมั่นคงในงาน	4.08	0.41	มาก	4
ด้านตำแหน่งงาน	4.05	0.43	มาก	5
ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา	4.03	0.39	มาก	6
ด้านนโยบายการบริหารงาน	4.00	0.35	มาก	7
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.00	0.35	มาก	7

จากตารางที่ 2 จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยค้ำจุนด้านภาพรวมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ( = 4.08) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด 9 รายการ ประกอบด้วย ด้านตำแหน่งงาน ( = 4.40) ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ( = 4.26) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( = 4.19) ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ( = 4.13) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( = 4.09) ด้านโอกาสก้าวหน้า ( = 4.06) ด้านความมั่นคงในที่ทำงาน ( = 3.94) ด้านนโยบายการบริหารงาน ( = 3.92) และด้านค่าจ้าง ( = 3.74) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA



**ตารางที่ 3** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อด้านภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ด้านค่าใช้จ่าย	4.33	0.38	มาก	1
ด้านเวลาในการทำงาน	4.21	0.41	มาก	2
ด้านคุณภาพของงาน	4.15	0.4	มาก	3
ด้านปริมาณงาน	4.05	0.37	มาก	4

จากตารางที่ 3 จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับความคิดเห็นของควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อด้านภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( = 4.18) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 4 รายการ ประกอบด้วย ด้านค่าใช้จ่าย ( = 4.33) ด้านเวลาในการทำงาน ( = 4.21) ด้านคุณภาพของงาน ( = 4.15) และด้านปริมาณงาน ( = 4.05) ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จากการศึกษาพบว่า เพศมีค่า Sig. เท่ากับ 0.722 อายุมีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ระดับการศึกษามีค่า Sig. เท่ากับ 0.200 สถานภาพมีค่า Sig. เท่ากับ 0.112 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05) ในขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา และ สถานภาพ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า Sig. มากกว่า 0.05) ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	Std. Deviation	df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	0.80751	244	4.1216	.356	0.722	ไม่แตกต่าง
อายุ	3.890	3	1.297	2.651	0.049**	แตกต่าง
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	8.887	5	1.777	3.763	0.003**	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	2.316	3	0.772	1.558	0.200	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	2.185	2	1.092	2.211	0.112	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.413	2	1.707	3.490	0.032**	แตกต่าง

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA

**ตารางที่ 5** ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA

ปัจจัยจูงใจ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านลักษณะของงาน	-0.032	0.064	-0.025	-0.492	0.623	ไม่มี
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	0.277	0.045	0.361	6.213	0.000**	มี
ด้านความรับผิดชอบ	0.211	0.088	0.170	2.291	0.018*	มี
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	0.142	0.067	0.146	2.118	0.035**	มี
ด้านความสำเร็จของงาน	0.322	0.073	0.276	4.395	0.000**	มี

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA พบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยเกณฑ์การตรวจสอบ Multicollinearity กำหนดให้ค่า Tolerance มากกว่า 0.10 และค่า VIF น้อยกว่า 10

**ตารางที่ 6** ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA

ปัจจัยค้ำจุน	B	S t d . Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านค่าจ้าง	-.005	.040	-.007	-0.115	.908	ไม่มี
ด้านนโยบายการบริหาร	.081	.057	.111	1.426	.155	ไม่มี
ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา	.016	.051	.021	.319	.750	ไม่มี
ด้านความมั่นคงในที่ทำงาน	.011	.052	.016	.219	.827	ไม่มี
ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	-.068	.062	-.078	-1.089	.277	ไม่มี
ด้านตำแหน่งงาน	.319	.058	.337	5.462	.000*	มี
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.069	.059	.081	1.179	.240	ไม่มี
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.073	.038	.098	1.909	.058	ไม่มี
ด้านโอกาสก้าวหน้า	.292	.066	.385	4.423	.000*	มี

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA พบว่า ด้านตำแหน่งงาน และ ด้านโอกาสก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคาร UPA ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร UPA โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร โดยเฉพาะองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานศึกษาที่รายงานว่าการจูงใจในการทำงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมและสถาบันการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นปัจจัยที่สนับสนุนผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ (เขมจิรา ทองอร่าม, 2563); (ชลธิศ ธรรมประภาส, 2563) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร UPA อยู่ในระดับความสำคัญมากทุกด้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อให้ความสำคัญกับองค์ประกอบภายในงานที่ส่งเสริมความสำเร็จและการเติบโตในสายอาชีพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาที่ระบุว่าปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการและสายสินเชื่อในองค์กรขนาดใหญ่ (เขมจิรา ทองอร่าม, 2563); (ชลธิศ ธรรมประภาส, 2563)

ในส่วนของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระบบการบริหารจัดการ



มีความสำคัญต่อการสร้างเสถียรภาพและความต่อเนื่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก และเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (เขมจิรา ทองอร่าม, 2563); (ชลธิศ ธรรมประภาส, 2563)

สำหรับผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาการ UPA พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงศักยภาพและความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ทั้งด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และการควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าพนักงานในสถาบันการเงินมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (เขมจิรา ทองอร่าม, 2563); (รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์, 2560)

เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านประสบการณ์และผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านอายุ รายได้ และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (เขมจิรา ทองอร่าม, 2563); (ศรายุทธ อิมธรรมพร และผุสดี พลสารมย์, 2562) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยยังพบว่าปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาการ UPA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเชิงจิตวิทยาและความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่าปัจจัยจูงใจดังกล่าวเป็นองค์ประกอบหลักที่ช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาการ (ชลธิศ ธรรมประภาส, 2563); (ธีรพงศ์ บุญญรัตน์ และคณะ, 2562)

สุดท้าย พบว่าปัจจัยค้ำจุนด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคตมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาการ UPA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจระยะยาว ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาการ (ศรายุทธ อิมธรรมพร และ ผุสดี พลสารมย์, 2562)

## สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาการ UPA พบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีระดับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบภายในงาน ปัจจัยพื้นฐานที่สนับสนุนการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานของธนาการ เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ 1) ธนาการควรส่งเสริมระบบความก้าวหน้าในตำแหน่ง

งานและเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน เพื่อสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร 2) ควรสนับสนุนระบบการยอมรับ และให้รางวัลแก่ผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น 3) ควรพัฒนาโครงสร้างตำแหน่งงานและระบบบริหารจัดการให้มีความชัดเจนและเป็นธรรม และ 4) ควรพิจารณาระบบค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระงานและผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในระยะยาว ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร หรือความผูกพันต่อองค์กร 2) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังธนาคารหรือองค์กรในอุตสาหกรรมอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย และ 3) ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- เชมจิรา ทองอร่าม. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติกในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคตอรีแลนด์ วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชลธิศ ธรรมประสาท. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายสินค้าเชือธุรกิจธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ย่านอโศก. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรพงศ์ บุญญรัตน์ และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 9(2), 107-117.
- นวมลลี สิทธิภูมิ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินค้าเชือธนาคาร ABC. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551. (2551). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 31 ก หน้า 51-104 (13 กุมภาพันธ์ 2551).
- พัฒนา พรหมณี และคณะ. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 26(1), 59-66.
- รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรายุช อิมธรรมพร และผุสดี พลสารัมย์. (2562). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อาคารราชภัฏบูรณะ. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55. <https://psycnet.apa.org/record/1933-01885-001>.
- Petersen, E. & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd rev. ed.). Illinois: R. D. Irwin.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2nd ed.). New York: Harper & Row.