

การศึกษาการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่  
Study of teamwork, emotional intelligence and work environment. That affects the  
performance of employees of the Housing Bank, Head Office

ณัฐพล อินทรสูต<sup>1</sup> และธิดารัตน์ พงษ์วชิรินทร์<sup>2</sup>  
Nattapol Intarasut<sup>1</sup> and Tidarat Pongvachirint<sup>2</sup>

Received: Agust 3,2026

Revised: Agust 6,2026

Accepted: Agust 8,2026

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย<sup>1</sup>

ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย<sup>2</sup>

Student, Master of Business Administration students, Faculty of Business Administration,

University of the Thai Chamber of Commerce<sup>1</sup>

Dr., Independent Study Advisor, Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce<sup>2</sup>

Corresponding Author E-mail: Nattapol.ghb@gmail.com<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และ (3) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยการทำงานเป็นทีมสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมได้ร้อยละ 57.6 ( $R^2 = 0.576$ ) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย และการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์สามารถรวมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมได้ร้อยละ 69.6 ( $R^2 = 0.69.6$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการใส่ใจตนเอง และด้านทักษะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมได้ร้อยละ 70.4 ( $R^2 = 0.704$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มิติสัมพันธภาพ และมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การทำงานเป็นทีม, ความฉลาดทางอารมณ์, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

**Abstract**

This research aimed to: (1) examine teamwork that affects job performance of employees, (2) examine emotional intelligence that affects job performance of employees, and (3) examine the work environment that affects job performance of employees. The sample group consisted of 335 employees at the Government Housing Bank Head Office. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings are as follows: (1) Teamwork factors can be combined to predict the overall performance of employees by 57.6 percent ( $R^2 = 0.576$ ). When classified by each aspect, it was found that mission and goal setting and open communication significantly affected the performance of employees at the 0.05 level. However, the roles and responsibilities delegation, leadership distribution, and collaborative decision-making did not significantly affect the performance of employees at the 0.05 level. (2) Emotional intelligence factors can be combined to predict the overall performance of employees by 69.6 percent ( $R^2 = 0.696$ ). When classified by each aspect, it was found that self-emotion awareness, emotional regulation, self-motivation, and social skills significantly affected the performance of employees at the 0.05 level. However, empathy did not significantly affect the work efficiency of the employees of the Government Housing Bank, with no statistical significance at the 0.05 level. And (3) Working environment factors can be combined to predict the overall work efficiency of the employees, by 70.4 percent ( $R^2 = 0.704$ ). When classified by each aspect, the relationship dimension and the system maintenance and change dimension significantly affected employee performance at the 0.05 level. However, the career advancement dimension affects the work efficiency of the employees, with no statistical significance at the 0.05 level.

**Keywords:** Teamwork, Emotional Intelligence, Work Environment, The Performance

**Type of Article:** Research Article

**ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

ตลอดระยะเวลา 71 ปี ที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ได้ทำหน้าที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ และยังคงยึดมั่นในเจตนารมณ์ดังกล่าว มาโดยตลอดตั้งแต่ปี 2496 โดยในปี 2566 ธนาคารได้เดินหน้านำสานต่อพันธกิจ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผ่านการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองมาแล้วมากกว่า 4.4 ล้านครอบครัว ซึ่งถือเป็นเครื่องยืนยันและตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นในการมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน” ได้เป็นอย่างดี (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2567)

ในปี 2567 ธนาคารยังคงให้ความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล ยึดหลักความโปร่งใส และมีจริยธรรมจรรยาบรรณ ในการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ควบคู่กับการคำนึงถึง ด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลที่ดี (Economic, Environment, Social and Governance : E2SG) เพื่อเป็นรากฐานในการขับเคลื่อนสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (The Best Housing and Sustainable Bank) ในระยะยาว โดยจะเห็นได้จาก รางวัลเกียรติยศที่ธนาคารได้รับในปี 2567 จำนวนหลายรางวัล อาทิ รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2567 สถาบันการจัดอันดับเครดิตที่มีความน่าเชื่อถือในระดับสากล ในระดับ “AAA” รางวัล Corporate Excellence Award - องค์การยอดเยี่ยมในกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน และรางวัล Master Entrepreneur Award - ผู้นำองค์กรดีเด่นในกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน จากความสำเร็จของธนาคารผ่านการได้รับรางวัลต่างๆ เป็นการยืนยันถึง ความมุ่งมั่นของคณะกรรมการธนาคาร และฝ่ายจัดการในการกำกับดูแล กิจกรรมที่ดี วางแผนนโยบาย การกำหนดทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2567)

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึก ความพึงพอใจ ความสุขกายสบายใจ การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และลดค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล สนับสนุนให้คนในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร เพื่อใช้ในการวางแผน และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (เจตนา สายศรี, 2565) โดยการทำงานเป็นทีมก็มีบทบาทอย่างมากในการทำงาน มีหลายแนวคิดที่สนับสนุนว่าทำไมต้องทำงานเป็นทีม หนึ่งในนั้นคือความมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากการให้ความร่วมมือและร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ อีกทั้งการทำงานร่วมกันเป็นทีมยังทำให้ผลของการทำงาน มีคุณภาพกว่าการทำงานคนเดียว เนื่องจาก เมื่อมองเห็นผลประโยชน์ของทีมเป็นหลัก ก็จะใส่ใจกับการทำงานมากขึ้น โดยเหตุผลที่ทำให้ต้องสร้างทีมเวิร์คเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น เป็นเพื่อนร่วมกันแก้ปัญหา มีอำนาจในการต่อรองเกิดความมั่นคงในการทำงาน และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน เป็นต้น (ยุทธศักดิ์ อินทฤฎฐ สวัสดิ์วงศ์ชัย, 2566) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นอีกปัจจัยที่ในสภาวะการปฏิบัติงานปกติมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างชาญฉลาด ประสานงานกับผู้ร่วมงานได้อย่างดี และมีแนวคิดในแง่บวกส่งผลให้มีความสุขกับการทำงาน แต่เมื่อสภาวะรอบตัวเปลี่ยนแปลงไปเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้านอาจทำให้ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป (วิชา จันทรทอง, 2564)

จากการศึกษาของ อิงครัต จันทรวงศ์ (2566) พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมศุลกากร จังหวัดสงขลา พบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ขณะเดียวกันงานวิจัยของ พิมพาภรณ์ พิงบุญพานิชย์ (2563) ได้แสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ งานวิจัยของ กันต์ฤทัย พุฒพันธ์ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2564) พบว่าสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จากข้อมูลและงานวิจัยที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่า ปัจจัยทั้งสาม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม

ความฉลาดทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ล้วนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ในบริบทของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งมีบทบาทในการสนับสนุนประชาชนด้านที่อยู่อาศัย จำเป็นต้องพึ่งพาการทำงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพอย่างสูง จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในบริบทเฉพาะของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อค้นหาข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยผลการศึกษาจะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการอารมณ์ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริม และพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
3. เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยมีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีม** ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Hackman (2002) โดยสมาชิกทุกคนในทีมต้องร่วมมือร่วมใจกัน ดำเนินงานตามเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและร่วมกันแก้ไข

ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย การทำงานเป็นทีมนอกจากจะช่วยให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จแล้วยังช่วยให้สมาชิกในทีมเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมมีความจงรักภักดี ต่อทีมงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันร่วมกันแก้ไขปัญหาและดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มที่การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

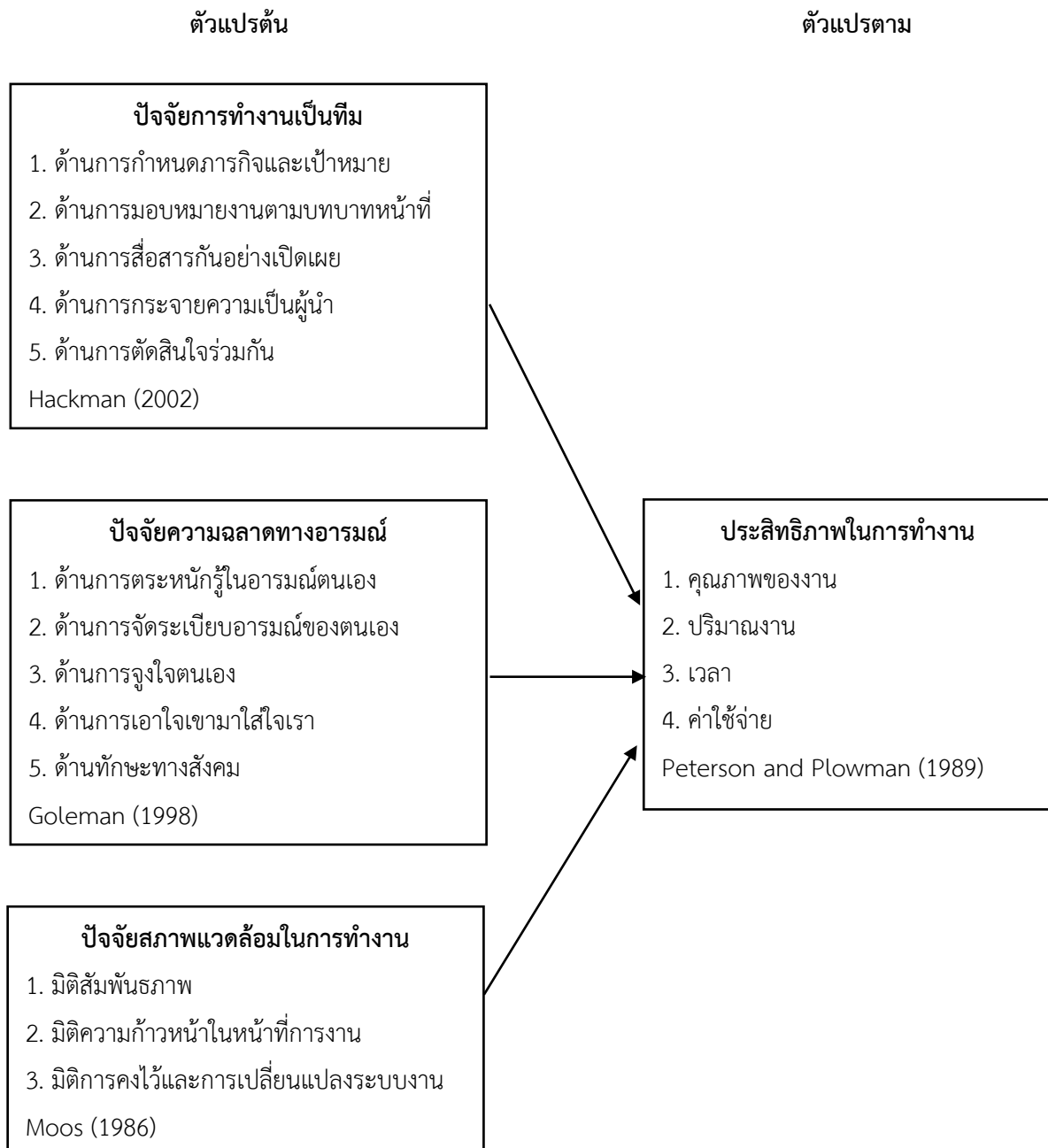
**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์** ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Goleman (1998) ได้นำเสนอเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการตระหนักถึง ความรู้สึกของตนเองและความรู้ของผู้อื่น ทำให้สามารถบริหารหรือจัดการอารมณ์ของตนมีแรงจูงใจ ตัวเอง และมีความสามารถทางด้านทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน** ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Moos (1986) ได้นำเสนอเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร โดยสามารถวิเคราะห์ผ่านด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งความสัมพันธ์ การพัฒนา และระบบการจัดการ ซึ่งการสร้างบรรยากาศที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในองค์กร

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน** ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ได้นำเสนอเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานเกิดจากการผสมผสานของคุณลักษณะส่วนบุคคล ระบบภายในองค์กร และคุณภาพของความสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งการบริหารจัดการองค์ประกอบเหล่านี้อย่างเหมาะสมจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** มีหลายฉบับชี้ให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหลากหลายบริบท เช่น พนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (อารีรัตน์ และทรงวิทย์, 2565) และพนักงานขายต่างเจนเนอเรชันในธนาคารพาณิชย์ (วรธรรม์, 2563) รวมถึงการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานราชภัฏวชิรญาณ (จอมทัพ, 2566) และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ (นบพร, 2566) โดยพบว่าปัจจัยย่อยของการทำงานเป็นทีม เช่น เป้าหมายร่วม การยอมรับนับถือ การแบ่งงานตามความสามารถ และความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญ โดยพบความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของครู (กองแก้ว, 2565) ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (พิมพ์ภรณ์, 2563) และพนักงานทำงานจากที่บ้านของบริษัทฟิลิปส์ ประเทศไทย (วิชา, 2564) ในทำนองเดียวกัน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ (กันต์ฤทัย และกฤษฎา, 2564) รวมถึงพนักงานสินเชื่อบanker ABC (นวมลณี, 2565) ซึ่งโอกาสก้าวหน้า การยอมรับ และขวัญกำลังใจเป็นตัวแปรสำคัญสุดท้าย งานวิจัยของปรเมศร์ (2566) พบว่า มิติสัมพันธภาพ ความก้าวหน้า และการคงไว้หรือเปลี่ยนแปลงล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานควบคุมคุณภาพบริษัท ซีพีแรม จำกัด แสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมการทำงาน ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหลายองค์กรและประเภทอาชีพ

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ทั้งหมดจำนวน 2,038 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ทราบจำนวนที่แท้จริง ทั้งหมดจำนวน 2,038 คน ดังนั้น ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการ

คำนวณของ Taro Yamane (1967) เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม ( $e$ ) 0.05 ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha's coefficient-  $\alpha$ ) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.976

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 335 คน โดยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ดำเนินการแจกแบบสอบถามระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม ถึง 25 มิถุนายน 2568

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้** ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีดังนี้

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 มีอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 มีตำแหน่งพนักงาน/พนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 และมีประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9

ระดับความคิดเห็นส่วนของปัจจัยการทำงานเป็นทีมผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.70$ ,  $SD = 0.75$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ( $M = 3.72$ ,  $SD = 0.82$ ) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ( $M = 3.66$ ,  $SD = 0.85$ ) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นส่วนของปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.88$ ,  $SD = 0.69$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง ( $M = 4.05$ ,  $SD = 0.77$ ) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านการรู้จักตนเอง ( $M = 3.69$ ,  $SD = 0.91$ ) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นส่วนของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.69$ ,  $SD = 0.68$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน

พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ( $M = 3.90$ ,  $SD = 0.73$ ) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มิติสัมพันธภาพ ( $M = 3.55$ ,  $SD = 0.86$ ) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นส่วนของประสิทธิภาพในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของประสิทธิภาพในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.89$ ,  $SD = 0.67$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านเวลา ( $M = 4.00$ ,  $SD = 0.77$ ) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน ( $M = 3.68$ ,  $SD = 0.78$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 1** ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

| Model                                                                                      | Coefficients                |            |                           |        |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|
|                                                                                            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |        |
|                                                                                            | b                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig.   |
| ค่าคงที่                                                                                   | 1.411                       | 0.123      |                           | 11.471 | 0.000  |
| ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย                                                              | 0.430                       | 0.054      | 0.519                     | 7.978  | 0.000* |
| ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่                                                           | -0.008                      | 0.060      | -0.010                    | -0.132 | 0.895  |
| ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย                                                              | 0.130                       | 0.049      | 0.175                     | 2.630  | 0.009* |
| ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ                                                                 | 0.022                       | 0.046      | 0.028                     | 0.484  | 0.629  |
| ด้านการตัดสินใจร่วมกัน                                                                     | 0.093                       | 0.063      | 0.116                     | 1.480  | 0.140  |
| R = 0.759, $R^2 = 0.576$ , Std. Error of the Estimate = 0.44195, F = 89.398, p-value <0.05 |                             |            |                           |        |        |

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมโดยจำแนกเป็นรายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 57.6 ( $R^2 = 0.576$ ) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.430 ( $B = 0.430$ ,  $t = 7.978$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.430 หน่วย

ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.895)

ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมี

ค่าเท่ากับ 0.130 ( $B = 0.130$ ,  $t = 2.630$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.130 หน่วย

ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.130 ( $B = 0.130$ ,  $t = 2.630$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.130 หน่วย

ด้านการกระจายความเป็นผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.022 ( $B = 0.022$ ,  $t = 2.630$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.022 หน่วย

ด้านการตัดสินใจร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.093 ( $B = 0.093$ ,  $t = 2.630$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.093 หน่วย

## ตารางที่ 2 ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

| Model                                                                                       | Coefficients                |            |                           |       |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|
|                                                                                             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |        |
|                                                                                             | b                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig    |
| ค่าคงที่                                                                                    | 0.662                       | 0.121      |                           | 5.458 | 0.000  |
| ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง                                                              | 0.197                       | 0.045      | 0.224                     | 4.405 | 0.000* |
| ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง                                                             | 0.125                       | 0.061      | 0.143                     | 2.052 | 0.041* |
| ด้านการจูงใจตนเอง                                                                           | 0.128                       | 0.045      | 0.173                     | 2.884 | 0.004* |
| ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา                                                                   | 0.056                       | 0.065      | 0.061                     | 0.848 | 0.397  |
| ด้านทักษะทางสังคม                                                                           | 0.321                       | 0.051      | 0.365                     | 6.317 | 0.000* |
| R = 0.834, $R^2 = 0.696$ , Std. Error of the Estimate = 0.37426, F = 150.623, p-value <0.05 |                             |            |                           |       |        |

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงถึงปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์โดยจำแนกเป็นรายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 69.6 ( $R^2 = 0.696$ ) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.197 ( $B = 0.197$ ,  $t = 7.978$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.197 หน่วย

ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.125 ( $B = 0.125$ ,  $t = 7.978$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.125 หน่วย

ด้านการจุดใจตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.128 ( $B = 0.128$ ,  $t = 7.978$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.128 หน่วย

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเราส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $\text{Sig.} = 0.397$ )

ด้านทักษะทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.321 ( $B = 0.321$ ,  $t = 6.317$ ) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.321 หน่วย

**ตารางที่ 3** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

| Model                                | Coefficients   |            |              |        |        |
|--------------------------------------|----------------|------------|--------------|--------|--------|
|                                      | Unstandardized |            | Standardized |        |        |
|                                      | Coefficients   |            | Coefficients |        |        |
|                                      | b              | Std. Error | Beta         | t      | Sig    |
| ค่าคงที่                             | 0.736          | 0.116      |              | 6.351  | 0.000  |
| มิติสัมพันธภาพ                       | 0.079          | 0.040      | 0.100        | 1.997  | 0.047* |
| มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน      | 0.088          | 0.054      | 0.095        | 1.636  | 0.103  |
| มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน | 0.655          | 0.037      | 0.710        | 17.542 | 0.000* |

R = 0.839, R<sup>2</sup> = 0.704, Std. Error of the Estimate = 0.36814, F = 262.458, p-value <0.05

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยจำแนกเป็นรายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 70.4 (R<sup>2</sup> = 0.704) สามารถอธิบายได้ดังนี้

มิติสัมพันธภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.079 (B = 0.079, t = 1.997) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.079 หน่วย

มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.103)

มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.655 (B = 0.655, t = 6.317) ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.655 หน่วย

### อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องการทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการทำงานเป็นทีมช่วยส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนการสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม ซึ่งล้วนแล้วแต่มีส่วนช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอารีรัตน์ พึ่งเนตร และทรงวิทย์ เจริญกิจธนาภ (2565) ศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรพรรณ สาระคุณ (2563) ศึกษาลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจอมทัพ กลิ่นสุบรรณ (2566) ศึกษาการทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานในเขตราชบุรี บวรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสำนักงานในเขตราชบุรี บวรณะ กรุงเทพมหานคร ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนบพร อันสุข (2566) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน of เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ

2. ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถรับรู้ เข้าใจ และจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การรับมือกับความเครียด รวมถึงการสร้างแรงจูงใจภายในตนเอง ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกองแก้ว เมทา (2565) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางจิตวิญญาณกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิมพาภรณ์ พึ่งบุญพานิชย์ (2563) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการทำงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิชา จันทรทอง (2564) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทาง อารมณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น ความปลอดภัย ความสะอาด ความสะดวกสบาย บรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ล้วนมีส่วนช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ลดความเครียด และสามารถมุ่งเน้นไปที่การทำงานได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกันตฤทัย พุพันธ์ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2564) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนวมลลี สิทธิภูมิ (2565) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อธนาคาร ABC ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ พบว่า โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือและขวัญและกำลังใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปรเมศร์ ช่วยโสม (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ มิติสัมพันธภาพ มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ส่งเสริมการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) อย่างต่อเนื่องเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด จึงควรมีการอบรมหรือกิจกรรมเสริมสร้าง EQ อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นเฉพาะในด้านที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ การรู้จักตนเอง และทักษะทางสังคม ในขณะเดียวกันควรพัฒนาแนวทางหรือเครื่องมือเพื่อส่งเสริมด้าน “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา” ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การฝึกสติ (Mindfulness) หรือเวิร์กช็อปด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy Workshop)

2. พัฒนาระบบการทำงานเป็นทีมโดยเน้นด้านการสื่อสารและเป้าหมายร่วมกัน เนื่องจากพบว่าเฉพาะ “การกำหนดภารกิจและเป้าหมาย” และ “การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย” เท่านั้นที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อ

ประสิทธิภาพการทำงาน จึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของทีม และพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างโปร่งใส เช่น การประชุมแบบเปิด การรับฟังเชิงรุก รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ ขณะเดียวกันควรประเมินระบบการมอบหมายงาน การกระจายความเป็นผู้นำ และการตัดสินใจร่วมกันเพื่อหาจุดปรับปรุงให้เกิดผลลัพธ์ที่มีนัยสำคัญในอนาคต

3. เสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อความสัมพันธ์และความยืดหยุ่นของระบบควรส่งเสริมบรรยากาศขององค์กรให้มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บริหาร เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งปรับระบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ ตัวอย่างเช่น การเปิดพื้นที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแบบ Agile ในขณะเดียวกันควรทบทวนแนวทางในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นในอนาคต

4. การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารสามารถใช้ผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านพัฒนาบุคลากร เช่น การจัดอบรม การสรรหา และคัดเลือกผู้บริหาร หรือการจัดกิจกรรมทีมเวิร์กที่เน้นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยตรง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในงาน เพื่อให้ได้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและรอบด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

2. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานสาขาอื่นของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เช่น เขตภูมิภาคหรือสำนักงานสาขา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพแวดล้อมและปัจจัยเชิงบริบทที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ควรใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพหรือแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมทัศนคติ และประสบการณ์ของพนักงานในการทำงานร่วมกับทีม การจัดการอารมณ์ และการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะช่วยเสริมข้อมูลเชิงปริมาณให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กองแก้ว เมทา. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางจิตวิญญาณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41 จังหวัดพิจิตร. *วารสารครุศาสตร์*. 6(11). 25-38.
- กันต์ฤทัย พุ่มพันธุ์ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2564). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่แห่งวัฒนะ. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยรังสิต.

- จอมทัพ กลิ่นสุบรรณ. (2566). การทำงานเป็นทีมและความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <https://mmm.ru.ac.th /MMM/IS/twin10/ 6314155025.pdf>
- เจตนา สายศรี. (2565). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรมการปกครอง ในจังหวัดสกลนคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2567). ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารอาคารสงเคราะห์. <https://www.ghbank.co.th/information>
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์.(2568). รายงานประจำปี 2567. <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report>
- นบพร อันสุข. (2566). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ. <https://bkpho.moph.go.th/ssjweb/bkresearch/ index.php?fn= detail&sid>
- นวมลลี สิทธิภูมิ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ABC. [งานนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรเมศร์ ช่วยโสม. (2566). ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพบริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน). [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพาภรณ์ พึ่งบุญพานิชย์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. *Suranaree J. Soc. Sci.* 14(1). 57-78.
- ยุทธศักดิ์ อินทฤฎุ สวัสดิ์วงศ์ชัย. (2566). การพัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วิชา จันทร์ทอง. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ประเทศไทย จำกัด. [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรพรรณ สาระคุณ. (2563). ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารีรัตน์ พิงเนตร และทรงวิทย์ เจริญกิจฉนลาภ. (2565). การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. 9(3). 77-90.
- อิงครัต จันทรวงศ์. (2566). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา. [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bloomsbury.

Hackman, J. R. (2002). *Leading Teams: Setting the Stage for Great Performances*. Harvard Business School.

Moos, R. H. (1986). *The human context environmental determinants of behavior*. John Wiley and Sons.

Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Richard D. Irwin.

Taro, Yamane. (1967). *Statistics : An Introductory Analysis*. Harper & Row.