

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน
Factors affecting the performance of employees at the Government Housing Bank,
Upper Northern Region

สิริวรรณ ชีระภาพ^{1*} และโสภิตา วรรณิล²

Siriwan Theerapap^{1*} and Sopida Waranil²

Received: 31 July 2025 Revised: 24 August 2025 Accepted: 27 August 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน จำนวน 410 คน ได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.984 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ($\beta = 1.364, p < 0.05$) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ($\beta = 0.345, p < 0.05$) และปัจจัยการทำงานเป็นทีม ($\beta = -0.735, p < 0.05$) ปัจจัยทุกตัวให้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณ (R^2) = 0.977 และสามารถรวมอธิบายความแปรผันของการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 97.7 ($R^2=0.977$)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, แรงจูงใจ, การสนับสนุนขององค์กร, การทำงานเป็นทีม

¹ นักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Student, Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Lecturer, Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce

E-mail: siriwan_thee@hotmail.com, Tel. 0824981277 * Corresponding Author

ABSTRACT

This research aimed to study motivational factors, perceived organizational support factors, and teamwork factors that affect the work performance of the Government Housing Bank employees in the upper northern region. The research used a quantitative research design. The sample consisted of 410 employees of the Government Housing Bank in the upper northern region, selected through a purposive sampling method. Data were collected using a questionnaire with an alpha coefficient of 0.984. Data were analyzed using multiple regression analysis.

The research results found that the factors that significantly influenced the performance of the Government Housing Bank employees in the upper northern region were motivation factors ($\beta = 1.364$, $p < 0.05$), perceived organizational support factors ($\beta = 0.345$, $p < 0.05$), and teamwork factors ($\beta = -0.735$, $p < 0.05$). All factors had a multiple correlation coefficient (R^2) of 0.977 and could collectively explain 97.7 percent of the variance in service use decisions with statistical significance at the 0.05 level ($R^2=0.977$).

Keywords: Performance, Motivation, Organizational Support, Teamwork

1. บทนำ

ภายใต้การเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ทุกประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่โลกแห่งยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีองค์การภาคธุรกิจจำเป็นต้องปรับกระบวนการคิดและวิธีการในการบริหารจัดการโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการตั้งแต่เริ่มแรก จนถึงกระบวนการสุดท้าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและรวดเร็วของลูกค้า ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แทนที่คนหรือบุคลากร เนื่องจากเทคโนโลยีมีความแม่นยำกว่าและเกิดความผิดพลาดได้น้อย ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะสามารถทดแทนความสามารถของคนได้หลากหลาย แต่บางอย่างยังคงต้องอาศัยคนหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานร่วมกับเทคโนโลยีจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับเทคโนโลยีหากปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการต่าง ๆ ก็จะทำให้ขาดประสิทธิภาพและส่งผลให้องค์การไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (รัศมี ขวาชโยธา, 2567)

การที่องค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถย่อมส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่องทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญมากในการบริหารงานขององค์กร หากต้องการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยองค์การสามารถพิจารณาการจูงใจตามทฤษฎีสอง ปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีจูงใจการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง (กิ่งกาญจน์ ไทยกิ่ง, 2566)

ในส่วนธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย 3 เขต ได้แก่ เขตเชียงใหม่ เขตเชียงราย และเขตลำปาง โดยมีหน่วยงานสาขาย่อยรวมทั้งสิ้น 19 แห่ง ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาเขินทร์เชียงใหม่ สาขาสันทราย สาขาสุเทพ สาขาเชียงราย สาขาแม่สาย สาขาเขินทร์เชียงราย สาขาพะเยา สาขาน่าน สาขาลำปาง สาขาลำพูน สาขาแพร่ สาขาทาก สาขาแม่สอด รวมถึงหน่วยวิเคราะห์สินเชื่อเชียงใหม่ และ เชียงราย โดยโครงสร้างองค์กรของแต่ละสาขาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ งานสินเชื่อ งานบัญชี และงานการเงิน

ในยุคที่ภาคธุรกิจต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การแข่งขันที่รุนแรง และความคาดหวังจากลูกค้าที่สูงขึ้น การตั้งเป้าหมายขององค์กรจึงเป็นเพียงจุดเริ่มต้นเท่านั้น สิ่งที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าการวางกลยุทธ์หรือ กำหนดทิศทาง คือ การส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรที่มีวิสัยทัศน์ชัดเจน มี แผนยุทธศาสตร์ที่ดี แต่ขาดบุคลากรที่มีศักยภาพ หรือมีบุคลากรเก่งแต่ขาดความมุ่งมั่นและแรงจูงใจ ย่อมไม่สามารถ บรรลุเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับระดับความยึดมั่นและการทุ่มเทของพนักงานต่อ เป้าหมายที่วางไว้ หากพนักงานเกิดความกังวล ไม่เชื่อมั่นในองค์กร หรือไม่เห็นคุณค่าของตนในระบบงาน จะส่งผลให้ ขาดแรงผลักดัน ลดความพยายาม และส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น การเข้าใจและค้นหาปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในบริบทของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ภาคเหนือตอนบน ซึ่งมีโครงสร้างที่หลากหลายและเป้าหมายการดำเนินงานที่ท้าทาย

ดังนั้น ปัจจัยที่จะส่งเสริมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลักดันให้องค์กรไปถึงเป้าหมายนั้น ผู้วิจัย อนุมานว่าแรงจูงใจ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรสำคัญในความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัย จึงใช้ชื่องานวิจัยที่ทำการศึกษว่า “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน” ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ผู้วิจัยคาดหวังในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อทราบว่าปัจจัยใดที่ ส่งเสริมให้พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ทราบถึงระดับแรงจูงใจ ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระดับการทำงานเป็นทีม และระดับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน สามารถนำผลที่ได้มาใช้อย่างเป็นประโยชน์ในการวางแผนงานด้านการบริหารบุคคล เพิ่มประสิทธิภาพของด้าน การบริหารงานบุคคลได้ในหลายมิติ อาทิ การบริหารค่าตอบแทน การบริหารผลงาน การจัดการการสื่อสารภายใน องค์กร รวมถึงเป็นประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน

3. สมมติฐาน

ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน

4. ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน โดยมีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

จากแนวคิดของ Herzberg, Bernard และ Snyderman (1959) ผู้วิจัยให้ความสนใจกับทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลซึ่งมีความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้วในระดับหนึ่ง และต้องการค้นหาปัจจัยอื่นที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคคลตัดสินใจเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐ อีกทั้งยังเหมาะสมกับองค์การราชการที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเป็นองค์กรที่ให้บริการแก่สังคม โดยหัวหน้างานและผู้บริหารสามารถนำปัจจัยเหล่านี้มาสร้างแรงจูงใจได้ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน ทฤษฎีดังกล่าวประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน 10 ด้าน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานของบุคลากร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่าแรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังภายในที่พร้อมจะผลักดันพฤติกรรมเชิงบวกต่อการทำงาน หากได้รับการเสริมแรงอย่างเหมาะสมก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

นอกจากนี้ จากแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1986) เรื่องทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีการพัฒนาการรับรู้ต่อการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความเคารพ และการยกย่อง ตลอดจนการประเมินถึงผลตอบแทนที่ตนจะได้รับเมื่อทุ่มเทแรงงานมากขึ้น การรับรู้ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพัน ความภักดี และความสำนึกบุญคุณต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมุ่งมั่นในการช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และคาดหวังว่าผลงานที่มีคุณภาพจะนำไปสู่รางวัลในอนาคต ผลที่เกิดขึ้นคือประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และพฤติกรรมด้านลบ เช่น การขาดงานหรือลาออก ลดลง

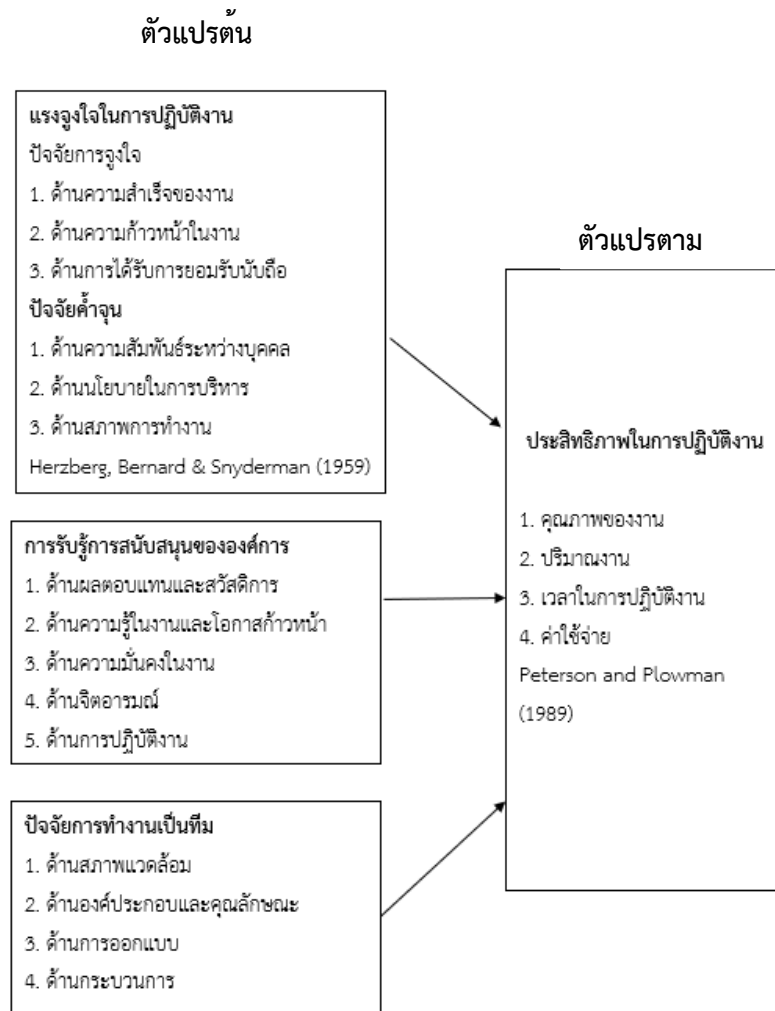
ในขณะเดียวกัน Robbins และ Judge (2001) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทีมที่มีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อม องค์ประกอบของทีม กระบวนการทำงาน และการออกแบบงาน ทีมที่มีคุณภาพควรมีผู้นำที่ยืดหยุ่น สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน มีเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกได้รับการคัดเลือกอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดี การประเมินผลที่ต่อเนื่อง และมีความสัมพันธ์ที่สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ขณะเดียวกัน Peterson และ Plowman (1989) ได้นำแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการทำงานซึ่งใกล้เคียงกับแนวคิดของ Harrington Emerson มาปรับและสรุปเป็นองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ (1) คุณภาพของงาน ที่สะท้อนถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ (2) ปริมาณงาน ที่ต้องบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (3) เวลาในการปฏิบัติงาน ที่เน้นความรวดเร็วและความเหมาะสมตามกรอบเวลา และ (4) ค่าใช้จ่าย ซึ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดโดยไม่ลดทอนคุณภาพ ดังนั้น “ประสิทธิภาพในการทำงาน” จึงหมายถึงความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด ทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า

กล่าวโดยสรุป แนวคิดจากทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมาล้วนชี้ให้เห็นว่าการสร้างแรงจูงใจ การสนับสนุนจากองค์กร การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และการจัดการงานอย่างเหมาะสม ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในมิติคุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย การผสมผสานแนวคิดเหล่านี้เข้าด้วยกันสะท้อนให้เห็นว่า หากองค์กรสามารถตอบสนองทั้งปัจจัยภายในและภายนอกของบุคลากรได้อย่าง

สมดุล จะก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจ ความผูกพัน และความทุ่มเทในการทำงาน อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน จำนวน 410 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน, เดือนมกราคม-มีนาคม 2568) โดยการเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 410 คน และมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามผ่านพนักงานบริการภาคเหนือตอนบน มีทั้งหมด 3 เขต ประกอบด้วย เขตเชียงใหม่ เขตเชียงราย และเขตลำปาง เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน จำนวน 410 คน

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) โดยใช้ Google form เพื่อการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม และส่วนที่ 5 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่สารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทดสอบ (Try out) กับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน จำนวน 30 คน จากจำนวน 410 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) (Cronbach, 1951) ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.966 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เท่ากับ 0.930 ปัจจัยการทำงานเป็นทีม 0.938 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.935 และแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 0.984

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการกับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน จำนวนทั้งหมด 410 คน ขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้ 1) แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ Google Form เพื่อสะดวกในการกระจายแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และ 2) ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้ช่องทางการกระจายแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านสองช่องทางหลัก ได้แก่ Line Application และ E-Mail ภายในของธนาคาร โดยในส่วนของการกระจายผ่าน Line Application ผู้วิจัยได้ประสานงานกับตัวแทนของแต่ละสาขา เพื่อส่งแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form ให้กับพนักงานกลุ่มเป้าหมาย โดยตัวแทนจะเป็นผู้เผยแพร่แบบสอบถามดังกล่าวผ่านทางกลุ่ม Line ของสายงานตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถามให้พนักงานทราบก่อนเข้าร่วมตอบแบบสอบถาม

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการให้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใส่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

7. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน มีดังนี้

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป และมีรายได้ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท

มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน โดยจำแนกเป็นรายด้าน

Model	Coefficients				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	0.106	0.031		3.449	0.001
ปัจจัยแรงจูงใจ	1.364	0.029	1.398	46.261	0.000**
ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	0.345	0.016	0.344	20.922	0.000**
ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	-0.735	0.028	-0.768	-26.128	0.000**

$R = 0.988$, $R \text{ Square} = 0.977$, $F = 5640.178$, $\text{Sig.} = 0.000$

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ($\beta = 1.364$, $p < 0.05$) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ($\beta = 0.345$, $p < 0.05$) และปัจจัยการทำงานเป็นทีม ($\beta = -0.735$, $p < 0.05$) ปัจจัยทุกตัวให้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณ (R^2) = 0.977 และสามารถรวมอธิบายความแปรผันของการตัดสินใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 97.7 ($R^2=0.977$)

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = 0.106 + 1.364X_1 + 0.345X_2 - 0.735X_3$$

(46.261) (20.922) (-26.128)

หมายเหตุ : ในวงเล็บ คือ ค่าของ t

8. อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน มีดังนี้

ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจภายใน เช่น ความภาคภูมิใจในหน้าที่ การได้รับการยอมรับ หรือแรงจูงใจภายนอก เช่น ค่าตอบแทน โบนัส และสวัสดิการ ย่อมส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของขมิสา สุธาดอนันต์โกคิน (2564) ศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด 2 ด้านได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้า คิดเป็นร้อยละ 51.9 และ 50.3 ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด 2 ด้านได้แก่ ด้านการสื่อสารยุคใหม่ และด้านปริมาณงาน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และ 52.5 โดยรวมปัจจัยแรงจูงใจกับปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกิงกาญจน์ ไทยกิ่ง (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของ การพยากรณ์ เท่ากับ 0.612 ($R^2 = 0.612$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 61.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน

ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากพนักงานรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เช่น การดูแลสวัสดิการ การให้คำปรึกษา การส่งเสริมการพัฒนาทักษะ หรือการให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ของพนักงาน ย่อมมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการทำงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของญาณิศา เผื่อนพะเพาะ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2562) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงาน : บทบาทการเป็นตัวแปรแทรกของบรรยากาศการมอบอำนาจและการมอบอำนาจด้านจิตใจของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลในเชิง บวกต่อประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.402, p < 0.001$) โดยมีค่าพหุคูณร้อยละ 16.70 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ ต่วยไชย (2567) การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของลูกค้ารายวันในเขตมินบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ร้อยละ 80.00 ($R = 0.800$) และปัจจัยการสนับสนุนองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกค้าในเขตมินบุรีที่ร้อยละ 64.00 ($R \text{ Square} = 0.640$) โดยปัจจัยด้านความรู้ในงานและโอกาส

ก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ในขณะที่ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านจิตอาารมณ์ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากพนักงานสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือกัน แบ่งปันความรู้ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกระบวนการทำงาน จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของนวมลลีสธิภูมิ (2565) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อธนาคาร ABC ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสินเชื่อ พบว่า โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือและขวัญและกำลังใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร โทบุตร (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ และด้านการออกแบบงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. สรุปผลการวิจัยและองค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาครั้งนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการทำงานเป็นทีม ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงบวกของปัจจัยทั้งสามกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยดังกล่าว ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ชี้ให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ควรมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจที่หลากหลาย การสนับสนุนทั้งด้านจิตใจและสวัสดิการ ตลอดจนการสร้างทีมงานที่มีโครงสร้างและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพและยั่งยืน

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานทั้งในด้านจิตใจและด้านวัตถุ โดยเฉพาะการจัดระบบรางวัล การยกย่องชมเชย และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เติบโตในสายอาชีพอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดเป้าหมายรายบุคคลร่วมกับระบบโบนัส หรือการคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำเดือน/ไตรมาส ตลอดจนการสำรวจความต้องการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การจูงใจสอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากรอย่างแท้จริง

2. การที่พนักงานรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ธนาคารควรมีการจัดตั้งระบบสนับสนุนที่ชัดเจน เช่น ช่องทางให้คำปรึกษาจากหัวหน้างาน หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล และการกำหนดนโยบายที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นวันหยุดพักผ่อนตามความจำเป็น หรือสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการ นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรที่เปิดเผย โปร่งใส และเข้าใจง่าย เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความตั้งใจขององค์กรอย่างชัดเจน

3. การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานสามารถร่วมกันบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างทักษะในการทำงานเป็นทีม อาทิ การสื่อสารเชิงบวก การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และการบริหารความขัดแย้งในทีม รวมทั้งควรมีกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนก เช่น กีฬาสัมพันธ์ หรือกิจกรรมจิตอาสา เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความสามัคคี และการมีส่วนร่วมในองค์กรในระยะยาว

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานในเขตภาคเหนือตอนบน ซึ่งอาจมีลักษณะเฉพาะทางวัฒนธรรมและบริบทการทำงาน ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาทั่วประเทศเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สามารถใช้ได้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ทั้งระบบ

2. ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความเครียดในการทำงาน หรือความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน และช่วยให้เห็นภาพที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อให้เข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจ การรับรู้การสนับสนุน และการทำงานเป็นทีมในมุมมองของพนักงาน และเสริมความสมบูรณ์ให้กับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

เอกสารอ้างอิง

- กึ่งกาญจน์ ไทยกิจ. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ภาคเหนือตอนบน*. สืบค้น 19 มีนาคม 2568. จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin10/6314154191.pdf>.
- หมิสสา สุธาดอนันต์โกคิน. (2564). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี*. 13(1). 23-38.
- ญาณิศา เผื่อนเพาะ และวิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์. (2562). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงาน : บทบาทการเป็นตัวแปรแทรกของบรรยากาศการมอบอำนาจและการมอบอำนาจด้านจิตใจของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Humanities, Social Sciences and arts*. 12(5). 283-303.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2568). *รายงานประจำปี 2567*. สืบค้น 19 มีนาคม 2568. จาก <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>.
- นวมลลี สิทธิภูมิ. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อธนาคาร ABC*. [งานนิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร โทบุตร. (2563). *ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- รัศมี ขวาทโยธา. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 9(1), 171-184.
- อมรรัตน์ ต่วยไชย. (2567). การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของลูกค้ารายวันในเขตมินบุรี. สืบค้น 19 มีนาคม 2568. จาก http://www.abstract.ru.ac.th/ymba/AbstractPdf/2567-1-2_1723652871.pdf
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3), 500-507.
- Herzberg, F., Bernard, M. & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2001). *Organizational behavior*, 14/E. E: Pearson Education India.
- Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.