

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
FACTORS AFFECTING EMPLOYEES WORK EFFICIENCY OF GOVERNMENT
HOUSING BANK HEAD OFFICE

จิรนนท์ พินิจจินดาพันธุ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Jiranan Pinitjindapan

Email: Jiranan.jah@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาวะการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีตำแหน่งพนักงาน และมีรายได้ต่อ

เดือนระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท ซึ่งพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยข้างต้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และ ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาวะการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยสนับสนุน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) To study personal factors such as sex, age, marriage status, degree of study, period of employment, job title and average monthly income that affected employees work efficiency of Government Housing Bank Head Office. 2) To study maintenance factors such as achievement, recognition, work itself, responsibility and advancement affecting the relationship of employees work efficiency of Government Housing Bank Head Office. 3) To study hygiene factors such as company policy and administration, supervision, interpersonal relations with subordinates, interpersonal relations with peers, working conditions, salary and job security affecting the employees work efficiency at Government Housing Bank Head Office.

The results of the study showed that most of the respondents were female, aged between 31 – 40 years, of single marital status, Bachelor degree of study, with different periods of employment between 6-10 years, had a salary between 20,001 – 40,000 baht per month and had overall organisational commitment at most levels.

Moreover, the results of hypothesis testing showed that personnel who worked in Government Housing Bank Head Office had different personal factors such as age, marriage status, degree of study and job title that affected employees work efficiency. Furthermore, maintenance factors such as achievement, recognition, responsibility and advancement affected the relationship of employees work efficiency of Government Housing Bank Head Office, and hygiene factors such as company policy and administration, supervision, interpersonal relationships with peers, working conditions and job security affected the employees work efficiency of Government Housing Bank Head Office at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: affected employees work efficiency, Maintenance factors, Hygiene factors

บทนำ

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในช่วงปลายปี พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจนั้น ส่งผลให้ธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารกลางทั่วโลกต้องใช้นโยบายการเงิน ในประกาศลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายลงมาอยู่ในระดับต่ำที่สุดเป็นประวัติการณ์ และยังคงสถานะอัตราดอกเบี้ยนโยบายให้อยู่ในระดับต่ำอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 โดยมีเป้าหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจ โดยในปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยนโยบายของประเทศไทย อยู่ที่ร้อยละ 0.50 ต่อปี ซึ่งผลจากนโยบายดังกล่าว ได้ส่งผลในเชิงบวกต่อความต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยในประเทศมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ภายใต้สภาวะที่เศรษฐกิจที่ชะลอตัว ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้านานาชาติโดยตรง

จากรายงานภาวะเศรษฐกิจและตลาดเงิน (ALCO) พบว่า ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19 ทำให้อัตราส่วนชำระหนี้ (DSR - Debt Service Ratio) ภาพรวมในปี 2564 เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ซึ่งสะท้อนว่าสถานะทางการเงินของประชาชนค่อนข้างตึงตัวมากขึ้น และสถานการณ์รายได้ของประชาชนหลายกลุ่มเริ่มจะไม่สัมพันธ์กับหนี้สินที่ต้องแบกรับภาระ ซึ่งจากความเสี่ยงในการผิดชำระหนี้ที่สูงขึ้นดังกล่าว ส่งผลให้หลายธนาคารเริ่มชะลอการปล่อยสินเชื่อ และเพิ่มความเข้มขันในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเป็นหนี้ NPL ได้ใน

อนาคต ดังนั้นผู้ประกอบการธนาคารฯ จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมและติดตามดูแลทุกหนี้อย่างใกล้ชิด เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในระยะ 1 - 2 ปีข้างหน้า

แต่อย่างไรก็ตาม ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดของกระทรวงการคลัง ซึ่งได้ดำเนินกิจการภายใต้พันธกิจหลักที่สำคัญ คือ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” ซึ่งปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์มีส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยคงค้างสูงที่สุดในประเทศ โดยมีส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัย ถึงร้อยละ 31.03 และยังคงสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงในปีที่ พ.ศ 2564 ที่ผ่านมาธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ยังได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ภายใต้ “มาตรการช่วยเหลือลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)” จากความสำเร็จตามพันธกิจ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” ด้วยนโยบายการบริหารของ ธอส. ดำเนินงานภายใต้หลักการ “Good Result Come From Good Process” หรือ “ผลลัพธ์ที่ดีเกิดจากกระบวนการที่ดี” แล้วยังได้เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับองค์กรและหน่วยงานภาครัฐในด้านการมีธรรมาภิบาลที่ดี โดย ธอส. ได้ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ (ITA) เป็นอันดับ 1 ถึง 5 ปีซ้อน ตั้งแต่ปี 2560 - 2564 โดยเฉพาะในปี 2564 ได้รับคะแนนการประเมินสูงถึง 99.81 คะแนน อยู่ในระดับ AA และเป็นหน่วยงานที่ได้รับคะแนนประเมินสูงที่สุดเป็นอันดับ 1 ในประเภทหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หากพิจารณาเบื้องต้น พบว่าหนึ่งในปัจจัยหลักที่ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถรักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง พบว่าส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยด้านบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรของธนาคารมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าค่าเฉลี่ยคู่แข่ง และมีแนวโน้มระดับความผูกพันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากบุคลากรมีระดับความพึงพอใจสูงขึ้นไปทุกปัจจัย เช่น ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น รวมทั้งอัตราการมีส่วนร่วมของบุคลากร และความรู้สึกเป็นเจ้าของของธนาคารมีระดับที่สูงขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน และธนาคารยังมีอัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาวะการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ต่างกัน

2. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3. ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาวะการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

1 ขอบเขตประชากร

ทำการศึกษาพนักงานทุกระดับของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่

2 ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จนถึงอายุ 51 ปีขึ้นไป ตำแหน่ง พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และ ลูกจ้างธนาคาร ธนาคาร มีจำนวนทั้งหมด 3,505 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน

1.2 ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

1.3 ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาวะการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

Hanna & Wozniak (2001) ได้อธิบายไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ นั้น เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาใช้ เพื่อดำเนินการจัดส่วนแบ่งทางการตลาด ให้เชื่อมโยงกับความต้องการ และความชอบในการเลือกใช้สินค้าของผู้บริโภค

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง

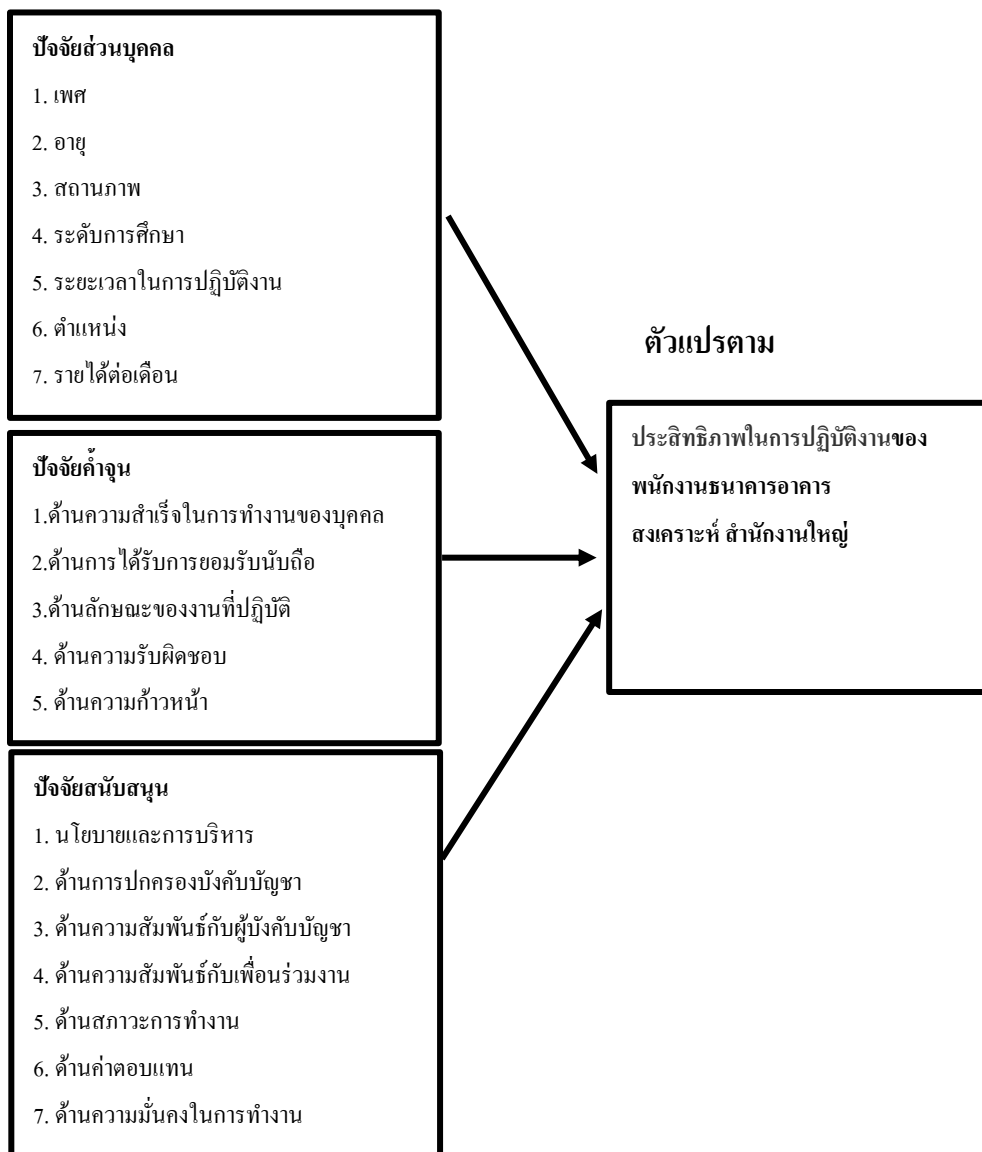
ฮัลโลแรน Halloran (1983) ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอหรือเต็มไม่เต็ม ทางจิตใจที่เรียกว่า ความต้องการซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุตามเป้าหมาย อันเป็นสิ่งที่ล่อใจนั้นคือความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (Need) แรงขับเคลื่อน (Drives) และรางวัลอันเป็น สิ่งล่อใจ (Incentives)

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน

Gilmer and Von Haller B (1966) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความคิดที่เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา โดย กิลเมอร์ ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1. ความมั่นคงปลอดภัย 2. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 3. การจัดการ 4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน 5. ลักษณะงานที่ทำ 6. การฝึกอบรม 7. การติดต่อสื่อสาร 8. สภาพการทำงาน 9. ลักษณะทางสังคม 10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานทุกระดับของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3,505 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างเหมาะสมสำหรับการใช้ในการวิจัยจำนวน 360 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้คุณวุฒิ เพื่อทดสอบค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนี IOC นำแบบสอบถาม (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าปัจจัยปัจจัยคั้งนี้ เท่ากับ 0.956 และปัจจัยสนับสนุน เท่ากับ 0.967

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-Test การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

จากผลสำรวจ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งมีสถานภาพโสด อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีตำแหน่งพนักงาน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยคั้งนี้ มีความคิดเห็นโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมา ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยสนับสนุน มีความคิดเห็นโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

รองลงมา นโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และด้านสภาวะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยค่าจูน ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของตัวแปรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ด้านความสำเร็จในการ ทำงานของบุคคล	.134	.043	.158	3.114**	.002	1.142	.332
ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ	.113	.046	.146	2.454*	.015		
ด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ	.030	.053	.037	.570	.569		
ด้านความรับผิดชอบ	.424	.046	.455	9.242**	.000		
ด้านความก้าวหน้า	.147	.029	.181	5.132**	.000		
ค่าคงที่	.750	.134		5.602	.000		

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 0.000 และ 0.000 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$Y = 0.750 + 0.134$ (ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล) + 0.113 (ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ) + 0.424 (ด้านความรับผิดชอบ) + 0.147 (ด้านความก้าวหน้า)

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยสนับสนุน ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
นโยบายและการบริหาร	.281	.051	.296	5.467**	.000	107.580**	.000
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	-.177	.062	-.210	-2.877**	.004		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.097	.055	.119	1.759	.079		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.230	.047	.246	4.928**	.000		
ด้านสภาวะการทำงาน	.211	.041	.261	5.158**	.000		
ด้านค่าตอบแทน	.025	.034	.035	.750	.454		
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.187	.042	.199	4.425**	.000		
ค่าคงที่	.741	.143		5.169	.000		

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 0.000 และ 0.000 ตามลำดับอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.750 + 0.134 (\text{ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล}) + 0.113 (\text{ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ}) + 0.424 (\text{ด้านความรับผิดชอบ}) + 0.147 (\text{ด้านความก้าวหน้า})$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยค้ำจุน ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากที่สุดเท่ากับ 0.158 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชญ กิตติพงษ์วรกร (2560) ได้อธิบายไว้ว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายงาน พยายามทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดและถูกต้อง ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จเร็วขึ้น ตลอดจนค้นคว้าวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากที่สุดเท่ากับ 0.146 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพินท์ จิตตานุปัสน์ (2561) ได้อธิบายไว้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ต่างก็มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อีกทั้งก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากที่สุด เท่ากับ 0.455 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทราภา จำปาเพ็ญ และ อริสรา เสขานนท์ (2560) ได้อธิบายไว้ว่า พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจตัดสินใจและมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากที่สุด เท่ากับ

0.181 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรภา จำปาเฟื่อง และอริสรา เสขานนท์ (2560) ได้อธิบายไว้ว่า ธนาคารให้การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนที่สูงขึ้น ตลอดจน การเข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มเติมในการ ปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น

3. ปัจจัยสนับสนุน ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากที่สุด เท่ากับ 0.296 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้อธิบายไว้ว่า ผู้บริหารควรมีการกำหนดโครงสร้างที่แสดงถึงความชัดเจน และแจ้งให้บุคลากรได้ทราบโดยทั่วถึงกัน ทุกฝ่ายงาน หรือการพัฒนาในตำแหน่งงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นถึงโอกาสในความก้าวหน้า ในเส้นทางอาชีพนี้ได้เพียงใด ด้านการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในทิศทางลบต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากที่สุด เท่ากับ 0.210 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรภา จำปาเฟื่อง และอริสรา เสขานนท์ (2560) ได้อธิบายไว้ว่า ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน นำเสนอกล ยุทธ์เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในส่วนการประเมินผลควรพิจารณาทบทวนระบบประเมินผลการ ปฏิบัติงานสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงาน และลูกจ้าง มั่นใจกระทำโดยความโปร่งใสและประเมินอย่าง ยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากที่สุด เท่ากับ 0.246 สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อรพินท์ จิตตานุปัสน์ (2561) ได้อธิบายไว้ว่า การปฏิบัติงานของวิศวกรประมาณราคาจำเป็น จะต้องปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้อื่น ทั้งในแผนงานที่ปฏิบัติอยู่และในแผนกอื่น มีการวางแผน ปรึกษาใน การปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานจึงส่งผลให้เกิด แรงจูงใจในการปฏิบัติงานถึงทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้านสภาวะการทำงาน มีความสัมพันธ์ ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงาน ใหญ่ มากที่สุด เท่ากับ 0.261 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพินท์ จิตตานุปัสน์ (2561) ได้อธิบายไว้ว่า ถ้า หากองค์กรสนับสนุนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ก็อาจส่งผลให้การประมาณราคาของ

วิศวกรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มากที่สุด เท่ากับ 0.199 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรภา จำปาเฟื่อง และอริสรา เสขานนท์ (2560) ได้อธิบายไว้ว่า สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการยกย่อง ชมเชย พนักงานที่ทำงาน ได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพสร้างให้องค์กรมั่นคง และยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรศึกษาขอบเขตด้านประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ขยายการศึกษาประชากรทั้งองค์กรเพื่อให้ได้ความแตกต่าง และความหลากหลายของ งานวิจัยที่มากขึ้น

2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ที่อาจจะส่งผล หรือมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำเป็นของพนักงานธนาคารในด้านอื่น เพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ได้แก่ กลุ่มงาน สายงาน ฝ่ายงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2565). รายงานประจำปี 2563. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].

สืบค้นจาก <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>

จันทรภา จำปาเฟื่อง และอริสรา เสขานนท์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อรพินท์ จิตตานุปัสน์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรประมาณ

ราคาต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัทจำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Gilmer และB, Von Haller. 1966. **Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill

Halloran, Jack. (1978). **Applied human relations**. NJ: Prentice-Hall

Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). **Consumer behavior: An applied approach**. Upper

Saddle River. NJ: Prentice Hall.