



ISSN: 2774-0390 (Online)

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Journal of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University
Homepage: <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU>
e-mail: jmssnru@gmail.com



การศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

A Study of work-related factors affecting the work performance of employees at the Government Savings Bank Head Office

ธนพล พการัตน์^{1*}, อิดารัตน์ พงษ์วชิรินทร์²

Tanaphon Pakarat^{1*}, Tidarat Pongvachirint²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

¹Master of Business Administration, Management, Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce

²Department of Management, Business School, University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author's e-mail: TanaphonP1@gsb.or.th

Received: June 16, 2026

Revised: July 08, 2026

Accepted: July 21, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 5,409 คน ได้กลุ่มตัวอย่างตามสูตร Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี อายุงาน 1-10 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน $\leq 20,000$ บาท ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ตำแหน่งงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติต่อเทคโนโลยี

คำสำคัญ: พนักงานธนาคารออมสิน, ประสิทธิภาพการทำงาน, ปัจจัยจูงใจ, การยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

This study aims to: 1) examine motivational factors (motivator and hygiene factors) affecting employee work performance; 2) investigate desirable employee behaviors affecting work performance; and 3) examine technology acceptance factors affecting work performance. The population consisted of 5,409 employees at the Government Saving Bank Head Office. Using Yamane's (1967) formula at a 95% confidence level, a sample of 400 employees was obtained. A questionnaire was used for data collection, and the data were analyzed using descriptive statistics (percentage, mean, and standard deviation) and multiple regression analysis. Results revealed that most respondents were female, aged 31–40 years, with 1–10 years of work experience, holding a bachelor's degree, and earning 20,000 baht or less per month. Factors significantly affecting work performance at the .05 level included achievement, recognition, the creative and challenging nature of work, interpersonal relationships, job position, wages and benefits, tolerant behavior, conscientious behavior, perceived usefulness, perceived ease of use, and attitudes towards technology.

Keywords: Government Savings Bank employees, job performance, motivational factors, technology acceptance

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคดิจิทัล ภาคการเงินกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่ขับเคลื่อนโดยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับตัวให้เข้ากับความเป็นจริงทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารออมสินในฐานะสถาบันการเงินของรัฐที่เป็นองค์กรหลักในการสนับสนุนการออมและการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนและกลุ่มธุรกิจรายย่อย จึงต้องเผชิญกับแรงกดดันทั้งจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) นโยบายภาครัฐ และความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้สภาพแวดล้อมการทำงานมีความซับซ้อนมากขึ้น พนักงานต้องรับผิดชอบงานที่หลากหลาย หากองค์กรไม่สามารถบริหารจัดการปัจจัยในการทำงานให้เหมาะสม อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งจะกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว (ธนาคารออมสิน, 2567; Manta et al., 2025)

แนวคิดทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ระบุว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg et al. (1959) ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยจูงใจที่ดึงดูดศักยภาพสูงสุดออกมา และปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน (Organ, 1988) ที่ช่วยให้การประสานงานภายในองค์กรราบรื่น และการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1989) ที่มีบทบาทสำคัญในยุคที่ธนาคารออมสินนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังขาดการศึกษาเชิงประจักษ์ที่บูรณาการปัจจัยทั้ง 3 กลุ่ม ในบริบทของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยดังกล่าว เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเป็นแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของธนาคารอย่างยั่งยืน (Herzberg et al., 1959; Robbins & Judge, 2019)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน การยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และพึงพอใจ จนนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Daft, 2000; Vroom, 1995) โดยงานวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg et al. (1959) แบ่งปัจจัยแรงจูงใจออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยภายในที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจและความสำเร็จในงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่ได้กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจโดยตรง ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพภาพในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และตำแหน่งงาน ทฤษฎีนี้ได้รับการยืนยันจากงานวิจัยของเกษราภรณ์ แสนสบาย (2565) นอกจากนี้ชวกรณ์ เพ็ชรตรา (2567) กล่าวว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรภาครัฐและสถาบันการเงินของไทย

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

พฤติกรรมอันพึงประสงค์คือพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงานที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน และไม่มุ่งหวังผลตอบแทนโดยตรง แต่ส่งผลดีต่อองค์กรโดยรวม (Organ, 1988; Greenberg & Baron, 1993) Organ (1988) ซึ่งพัฒนาต่อจากแนวคิดของ Katz (1964) ได้จำแนกพฤติกรรมอันพึงประสงค์ออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ คือ การยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา 2) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและนโยบายองค์กรอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา และไม่ใช้เวลาในการทำงานส่วนตัว 3) พฤติกรรมอดทนอดกลั้น คือ ความสามารถในการอดทนต่อความกดดันและความขัดข้องใจในการทำงานโดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น คือการคำนึงถึงผู้อื่นก่อนกระทำการใด มีความเห็นอกเห็นใจ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน และ 5) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร คือการยินดีรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร นอกจากนี้งานวิจัยของศิริภูมิ พายรัตน์ (2564) พบว่าพฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี คือความเต็มใจและความสามารถของบุคคลในการยอมรับและนำเทคโนโลยีใหม่ไปใช้งาน โดยพิจารณาจากการประเมินประโยชน์ที่ได้รับก่อนตัดสินใจนำมาใช้ (Rogers, 1983) งานวิจัยนี้ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของ Fishbein & Ajzen (1975) โดยอธิบายว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคคลถูกกำหนดโดย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ คือ ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน คือ ระดับที่บุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีนั้นเรียนรู้ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเริ่มต้น และ 3) ทศนคติต่อเทคโนโลยี คือ ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่บุคคลมีต่อการนำเทคโนโลยีนั้น ซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานจริงในที่สุด นอกจากนี้งานวิจัยของ ตรีรัตน์ ทองยอด (2565) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่อธิบายว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี

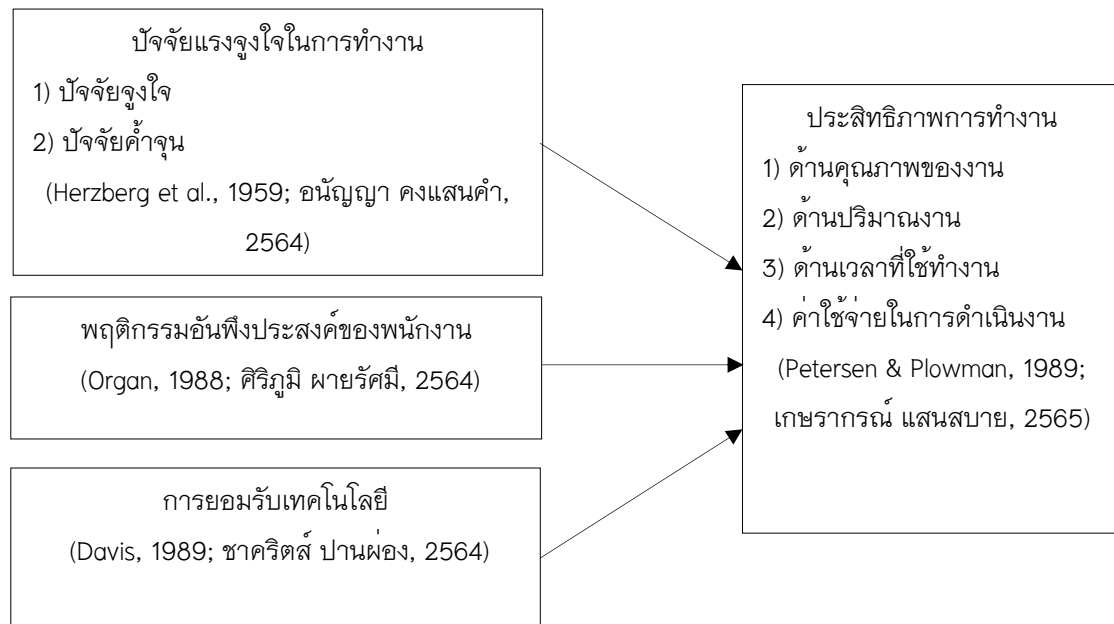
ประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลาที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร (Good, 1973; ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และ พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, 2563) งานวิจัยนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Petersen & Plowman (1989) ซึ่งกำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ 1) คุณภาพงาน คือ คุณภาพของงานที่ได้ต้องมีมาตรฐานสูง ถูกต้อง และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร 2) ปริมาณงาน คือ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ทั้งเวลาและครบถ้วน 3) เวลา หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความเหมาะสมของกระบวนการทำงาน และการส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลา และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คือ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิตภาพสูงสุด นอกจากนี้งานวิจัยของเกษราภรณ์ แสนสบาย (2565) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการได้ถึงร้อยละ 54.2

สรุปแล้ว ปัจจัยทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน และการยอมรับเทคโนโลยี ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งวัดจาก 4 มิติ คือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (1989)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยมีตัวแปรอิสระ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 5 ด้านและปัจจัยค้ำจุน 7 ด้าน ตามทฤษฎีของ Herzberg et al. (1959) 2) พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Organ (1988) และ 3) การยอมรับเทคโนโลยี 3 ด้าน ตามแบบจำลอง TAM ของ Davis (1989) โดยมีตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ตาม Daft (2000) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 5,409 คน ดังนั้นในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane (1967) เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 0.05 ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ ทัศนคติต่อเทคโนโลยี

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale method) ระดับการวัดข้อมูลประกอบอันตรภาค (interval scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ดังนี้ 5 คือ เห็นด้วยมากที่สุด 4 คือ เห็นด้วยมาก 3 คือ เห็นด้วยปานกลาง 2 คือ เห็นด้วยน้อย 1 คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด

การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง .94-1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ .5-1.0 (Rovinelli & Hambleton, 1977)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) และให้กระจายมากที่สุด โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) กับพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ (เฉพาะกับพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่) ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ทดสอบสมมติฐานโดยมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 LGBTQ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และไม่ระบุเพศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .5 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือมีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และมีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

3. อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 10 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือมีอายุงาน 11 – 20 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีอายุงาน 21 – 30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ตามลำดับ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ≤20,000 บาท จำนวน

140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ผลการศึกษาการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ได้แก่ 1) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง 2) พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน และ 3) การยอมรับเทคโนโลยี มีรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.876	.173		5.075	.000*
ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน					
ปัจจัยจูงใจ	.238	.054	.244	4.375	.000*
ปัจจัยค่าจ้าง	-.231	.055	-.260	-4.229	.000*
พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน	.358	.053	.328	6.710	.000*
การยอมรับเทคโนโลยี	.432	.045	.479	9.633	.000*

R = .718, R² = .515, F = 104.790, Std. Error of the Estimate = .38064, Sig. = .000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด R² = .515 หรือคิดเป็นร้อยละ 51.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ตัวแปรทุกตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานสูงสุด Beta = .479 รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน Beta = .328 และด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ Beta = .244 ซึ่งตัวแปรทั้งสามด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกัน แต่ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยค่าจ้าง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน Beta = -.231 ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงเพื่อทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .876 + .238x_1 - .231x_2 + .358x_3 + .432x_4$$

แทนค่า Y หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

X₁ หมายถึง ด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ

X_2 หมายถึง ด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยค่าจ้าง

X_3 หมายถึง ด้านพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

X_4 หมายถึง ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

จากสมการสามารถสรุปได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยการจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ เท่ากับ .238 ด้านพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน เท่ากับ .358 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี เท่ากับ .432 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ เป็นบวก ถือว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในทิศทาง เดียวกัน

ผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (independent) ได้แก่ ด้านปัจจัยแรงจูงใจ ในการทำงาน คือปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ -.231 ซึ่งเป็นค่าลบ แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม หากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือปัจจัยค่าจ้างเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่จะลดลง .231 หน่วย

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ เกษราภรณ์ แสนสบาย (2565) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในส่วนราชการสังกัดกระทรวงมหาดไทย ในจังหวัดชุมพร ผลการศึกษา พบว่า 1) พฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทาง ความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการในส่วนราชการ สังกัด กระทรวงมหาดไทย ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ตัวแปรอิสระพฤติกรรมการทำงานเชิง สร้างสรรค์ทั้ง 4 ด้าน มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของ ข้าราชการในส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทยในจังหวัดชุมพร ได้ร้อยละ 53.0 2) ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของ ข้าราชการในส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการในส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทยในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยจูงใจทั้ง 3 ด้าน มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตามประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการในส่วนราชการ สังกัด กระทรวงมหาดไทย ในจังหวัดชุมพร ได้ร้อยละ 54.2 3) ปัจจัยค่าจ้าง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ส่งผลกระทบ เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการในส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ในจังหวัดชุมพร อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการใน ส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทยในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัย

คำจูนทั้ง 2 ด้าน มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการในส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทยในจังหวัดชุมพร ได้ร้อยละ 58.5 และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับการศึกษาของชวกรณ์ เพ็ชรตรา (2567) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายการพัสดุ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยคำจูนการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการทดสอบความสัมพันธ์ของ ชวกรณ์ เพ็ชรตรา (2567) ยังพบว่า ปัจจัยมุ่งใจและปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .926 และ .901 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยมุ่งใจทั้งด้านปัจจัยมุ่งใจและปัจจัยคำจูนต่างเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เช่นเดียวกัน

ปัจจัยพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริภูมิ ผายรัตน์ (2564) ที่พบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน โดยเฉพาะด้านการคำนึงถึงผู้อื่น การสำนึกในหน้าที่ และความอดทนอดกลั้น ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การประสานงานและการปฏิบัติงานร่วมกันดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังนั้น ธนาคารควรมีนโยบายสนับสนุนและปลูกฝังพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ควบคู่กับการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับตรีรัตน์ ทองยอด (2565) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดชุมพร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดชุมพร การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานในองค์กร จัดการอบรมเพื่อให้พนักงานทราบถึงประโยชน์การใช้งาน และเพื่อเพิ่มพูนทักษะการใช้งานเทคโนโลยี เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ทางวิชาการและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของสถาบันการเงินของรัฐ ดังนี้

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการก้าวเข้าสู่ระบบการเงินดิจิทัล เครื่องมือและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประโยชน์และที่มีความสะดวกต่อการใช้งานเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความเร็วและประสิทธิผลของงานมากกว่าแรงผลักดันทางจิตวิทยาของพนักงาน ลำพัง ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชากรวัยแรงงาน

(อายุไม่เกิน 40 ปี ร้อยละ 69.75) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูง พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานส่งผลทางบวกในลำดับรองลงมา แสดงให้เห็นว่าการแบ่งโครงสร้างของสถาบันการเงินขนาดใหญ่มีความซับซ้อน ไม่สามารถขับเคลื่อนประสิทธิภาพได้ด้วยการปฏิบัติงานตามลักษณะงานที่เป็นทางการแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลข้ามสายงาน ความอดทนอดกลั้น และการมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม อันจะช่วยลดอุปสรรคและรอยต่อของกระบวนการทำงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหาร และขั้นตอนระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด อาจส่งผลให้เกิดภาระงานทางธุรการที่เป็นอุปสรรคต่อความคล่องตัว ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความมั่นคงและสวัสดิการพื้นฐานที่ปราศจากการเชื่อมโยงกับประสิทธิผลของงาน อาจนำไปสู่ภาวะเฉื่อยชาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ธนาคารควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีงานภายในธนาคารให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อช่วยลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการทำงานของพนักงานได้อย่างแท้จริง

1.2 ธนาคารควรจัดการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมและระบบงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดให้มีตัวแทนหรือผู้เชี่ยวชาญประจำฝ่ายคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือเมื่อระบบมีปัญหา

1.3 ธนาคารควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เช่น การยกย่องพนักงานที่มีน้ำใจและให้ความร่วมมือในการทำงานส่วนรวม

1.4 ธนาคารควรกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและเป็นธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ และผลงาน เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงาน

1.5 ธนาคารควรมอบหมายงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ และให้อำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาตามความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในงานของตนเอง

1.6 ธนาคารควรมีผลตอบแทนหรือรางวัลพิเศษที่ผูกกับผลสำเร็จของงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานและหัวหน้างาน เพื่อให้เข้าใจเหตุผลและบริบทเชิงลึกกว่าเพราะเหตุใดปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมจึงส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2.2 ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังพนักงานธนาคารออมสินในระดับสาขา เพื่อให้ได้ผลการศึกษที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรเพิ่มตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเข้ามาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงาน หรือวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานได้รอบด้านยิ่งขึ้น

2.4 ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างธนาคารรัฐวิสาหกิจและธนาคารเอกชน เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

- เกษรากรณ์ แสนสบาย. (2565). พฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ในจังหวัดชุมพร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์.
- <https://opac.lib.kmitl.ac.th/bibitem?bibid=b00292018>.
- ชวกรณ์ เพ็ชรตรา. (2567). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายการตลาด ออมสิน สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และพงษ์เสถียร เหลืองอลงกต. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 14(1), 252–264. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/jhusocbru/article/view/1601>.
- ชาคริตส์ ปานพอง. (2564). การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในกรมโยธาธิการและผังเมือง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/5326>.
- ตรีรัตน์ ทองยอด. (2565). พฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดชุมพร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์.
- <https://opac.lib.kmitl.ac.th/bibitem?bibid=b00292047>.
- ธนาคารออมสิน. (2567). ข้อมูลสถิติด้านทรัพยากรบุคคลธนาคารออมสิน ประจำปี 2567. สืบค้น 20 ธันวาคม 2568 จาก https://www.gsb.or.th/others_cate/disclosure-transparency/การบริหารและพัฒนาทรัพยากร/รายงานผลประจำปี/.
- ศิริภูมิ ฝายรัศมี. (2564). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <https://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/4210>.
- อนัญญา คงแสนคำ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดส่วนกลาง กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. <https://repository.stou.ac.th/items/30540b4b-f5b4-43e8-9ce3-a9a799577290>.
- Daft, R. L. (2000). *Management* (5th ed). Dryden Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Good, Carter. V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed). McGraw-Hill.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in organization* (4th ed). Allyn and Bacon.

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*, 9(2), 131–146.
- Manta, O., Vasile, V., & Rusu, E. (2025). Banking Transformation Through FinTech and the Integration of Artificial Intelligence in Payments. *FinTech*, 4(2), 13. <https://doi.org/10.3390/fintech4020013>.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Richard D. Irwin.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed). Pearson Education.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusions of innovations* (3rd ed). The Free Press.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49–60.
- Vroom, V. H. (1995). *Work and motivation*. Jossey-Bass.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed). Harper & Row.