



Original Research Article

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
สำนักงานใหญ่

Work Efficiency of Employees of Government Housing Bank,
Head Office

อนุรักษ์ นุมะลิจันทร์¹ และ วีรชกรณ์ อุดมรัตน์^{2*}

Anuruk Numalijun¹ & Theerakorn Udomratanamane^{2*}

ARTICLE INFO

Name of Author:

1. อนุรักษ์ นุมะลิจันทร์

Anuruk Numalijun

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย

หอการค้าไทย

Faculty of Business Administration,

University of the Thai Chamber of

Commerce, Thailand.

Email: anuruk.n@ghb.co.th

Corresponding Author: *

2. ดร.วีรชกรณ์ อุดมรัตน์

Dr.Theerakorn Udomratanamane

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย

หอการค้าไทย

Faculty of Business Administration,

University of the Thai Chamber of

Commerce, Thailand.

Email: teerakorn_udo@utcc.ac.th

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ; ทฤษฎีฮิอาร์จี; สภาพแวดล้อม
ในการทำงาน; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; พนักงาน
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

Keywords:

Motivation Factors; ERG Theory;
Working Environments; Work Efficiency;
Employees of Government Housing
Bank: Head office

Article history:

Received: 28/01/2024

Revised: 01/02/2024

Accepted: 12/06/2024

Available online: 23/06/2024

How to Cite:

Numalijun, A. & Udomratanamane, T.
(2024). Work Efficiency of Employees of
Government Housing Bank, Head Office.
Journal Dhamma for Life, 30(2), 165-175.

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study personal factors affecting the work efficiency of employees of Government Housing Bank, Head Office; 2) to study motivation factors according to ERG Theory (Theory of Human Need: Existence, Relatedness and Growth-ERG) that affect the work efficiency of the employees of the Government Housing Bank, head office; and 3) to study the factors of the working environments that affect the work efficiency of the employees of the Government Housing Bank, Head Office. This research is a quantitative study. The population used in this research included Government Housing Bank employees. There were 2,432 people working in the head office of the Government Housing Bank. The research questionnaire was used as a tool to collect data. Statistics used in this study consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation and Multiple Regression Analysis (MRA). The results of the study showed that: 1) the level of motivation factors according to the ERG theory that affect work efficiency, in overall, was at the highest level. 2) The level of work environment factors that affect work efficiency, in overall, was at the highest level. 3) Level of opinions on work efficiency, in overall, was at the highest level. 4) The results of the hypothesis testing were found that employees who have different personal factors such as gender, age, education level monthly income, job position, length of service of the employees of the Government Housing Bank, head office had no difference in the work efficiency. However, employees who have different status had difference in the work efficiency. Factors in the working environment had an effect on the work efficiency of employees of the Government Housing Bank, head office, and motivation factors according to the ERG theory also had an effect on the work efficiency of the employees of Government Housing Bank, Head Office.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจตามทฤษฎีอาร์จีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และ3) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ การศึกษาวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,432 คน ใช้การสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ERG (ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์: การดำรงอยู่(Existence, ความสัมพันธ์ (Relatedness), ความเจริญก้าวหน้า (Growth) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพ ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ERG ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

บทนำ

ปัจจุบันนี้ การบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นมีความสำคัญเพิ่มขึ้นมากเรื่อย ๆ ทั้งในภาคธุรกิจเอกชนและภาครัฐเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด ย่อมต้องมีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น ซึ่งบุคคลถือเป็นกุญแจสำคัญที่สุดของการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นพลังที่จะทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้ก็ขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ หากบุคลากรในองค์กรขาดความชำนาญ ขาดประสบการณ์ รวมถึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพ ขาดศักยภาพ และอาจจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวได้ (สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์ และนิติกันต์ ธรรมธรรษากุล, 2564) นอกจากนี้ ปัญหาการลาออกของบุคลากร การทำงานล่าช้า ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว หากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทำได้ดีแล้ว บุคลากรในองค์กรก็จะมีศักยภาพมากขึ้น จะส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรนั้นมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมาด้วย ซึ่งท้ายที่สุดแล้วองค์กรก็จะประสบผลสำเร็จทั้งยังเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น (ประภาส ศิริภาพและคณะ, 2564)

การจูงใจถือเป็นส่วนหนึ่งในความแตกต่างที่มีลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนแตกต่างกันไป เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเพื่อที่จะสามารถกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อให้ไปถึงจุดหมายปลายทางได้ หรือเพื่อเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าใจได้ ถือเป็นเป็นตัวขับเคลื่อนผลักดันการทำงาน หรือการดำเนินธุรกิจเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ประกอบกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและในจุดนี้ก็จะทำให้ทั้งบุคลากรและองค์กรเองก้าวหน้าไปพร้อมกันด้วย ในองค์กรนั้นอาจจะมีการสร้างแรงจูงใจโดยอาศัยทฤษฎีต่างๆ กันไป ที่ต้องรู้จักเลือกและนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นการที่องค์กรควรศึกษาว่าปัจจัยภายในหรือความต้องการของมนุษย์ คืออะไรที่เป็นพลังผลักดัน กระตุ้นและชักนำให้บุคลากรในองค์กรแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์และทำความเข้าใจกับความต้องการที่แตกต่างกันของมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) ของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) ก็เป็นหนึ่งในกลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจ ที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์หรือที่เรียกว่าความต้องการนั่นเอง โดยมีความต้องการที่มากกว่าหนึ่งซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกันหรือถูกจูงใจในเวลาเดียวกัน (วัชร, 2563) โดยทฤษฎี ดังกล่าวให้ความสำคัญกับความต้องการของมนุษย์ว่ามีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การจูงใจพนักงานจะทำให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ด้วย ประกอบกับว่าบุคลากรแต่ละคนจะมีความต้องการด้านแรงจูงใจที่แตกต่างกันออกไป บางคนอาจจะต้องการเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ ตำแหน่งหน้าที่ อำนาจ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ และความต้องการของบุคลากรในองค์กร โดยความต้องการเหล่านี้จะไม่อยู่คงที่แต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์หรือช่วงเวลา ดังอาจกล่าวได้ว่า เมื่อบุคลากรมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปอาจจะเข้ารับต่อสภาพการทำงานที่แตกต่างกันไปด้วย

นอกเหนือจากการจูงใจแล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานก็ถือเป็นความต้องการพื้นฐานที่เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรด้วย การที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดี ตอบสนองต่อบุคลิกภาพของบุคลากร สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในทางกลับกัน ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ก็จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เต็มที่ ไม่มีประสิทธิภาพ บั่นทอนสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคลากรได้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น หากสามารถทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อให้สามารถระบุถึงปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประสบความสำเร็จจนถึงปัจจุบันนี้ เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่นั้นจะมีช่องว่างทำให้ การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจตามทฤษฎี ERG รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเสนอแนะข้อที่ควรปฏิบัติ และสามารถนำผลที่ได้เป็น

แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อบุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสุดท้ายก็จะเกิดผลลัพธ์ถึงธนาคาร กล่าวคือ ทำให้ธนาคารสามารถดำเนินการได้สำเร็จตรงตามพันธกิจของธนาคาร “ทำให้คนไทยมีบ้าน” และเพื่อให้ ธอส. เป็น “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน” ตามวิสัยทัศน์ของ ธอส. เคียงข้างสังคมไทยและคนไทยตลอดไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,432 คน (รายงานประจำปี ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ ร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนหรือผิดพลาดยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5 โดยคำนวณตามสูตรได้จำนวน 344 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่หรือสโนว์บอล (Snowball Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non – probability) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้ โดยอาศัยการแนะนำของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เก็บข้อมูลไปแล้วกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามผ่าน Google form ให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งหมดแล้ว ต่อไปนำแบบสอบถามตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจตามทฤษฎี ERG ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ได้แก่ ด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ด้านความต้องการความเจริญเติบโต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย

ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบบสอบถามเชิงปริมาณ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยวิธีการประมวลผลแบบสถิติเชิงพรรณนา โดยทำการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจตามทฤษฎี ERG ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป มีตำแหน่งงานพนักงานธนาคาร มีระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

โดยพบว่าเฉพาะปัจจัยด้านสถานภาพที่ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 1)

2. ปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ERG ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการความเจริญเติบโต ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ ที่ 1 คือ ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยทางด้านร่างกายในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ องค์กรมีสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ดีสำหรับการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 1 คือ ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ทำงานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและมีการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 3 คือ ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ วัสดุและอุปกรณ์สำหรับการทำงาน เพียงพอต่อการใช้งานเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ทำงานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ด้านเวลา อยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลา ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 1 คือ ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด

5. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ทดสอบโดยใช้สถิติ Multiple Linear Regression Analysis- Enter พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ส่งผลต่อตัวแปรตาม

นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.613 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 61.30

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (Beta = .174) และด้านสภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน (Beta = .650) ในทิศทางบวก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 5)

6. ปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ERG มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ทดสอบโดยใช้สถิติ Multiple Linear Regression Analysis- Enter พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ส่งผลต่อตัวแปรตาม

นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.471 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ERG มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ร้อยละ 47.10

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่า ด้านความต้องการความเจริญเติบโต (Beta = .403) ด้านความต้องการความสัมพันธ์ (Beta = .252) และด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Beta = .133) ในทิศทางบวก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 1 ข้อมูลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการศึกษา
เพศ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่	แตกต่างกัน*

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการศึกษา
อายุ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่	ไม่แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่	ไม่แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่	ไม่แตกต่างกัน
ระยะเวลาปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่	ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยแรงจูงใจตามทฤษฎี ERG ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Mean	SD	การแปลผล
1. ด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่	4.57	0.51	มากที่สุด
2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์	4.34	0.61	มากที่สุด
3. ด้านความต้องการความเจริญเติบโต	4.32	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Mean	SD	การแปลผล
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	4.37	0.61	มากที่สุด
2. ด้านสภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน	4.34	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Mean	SD	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.50	0.51	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.40	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเวลา	4.58	0.51	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.56	0.51	มากที่สุด

ตารางที่ 5 ข้อมูลแสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	1.572	.128		12.252	.000
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	.131	.036	.174	3.647	.000*
ด้านสภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน	.545	.040	.650	13.636	.000*

R = 0.783, R Square = 0.613, Adjusted R Square = .610
Std. Error of the Estimate = 0.28901 F = 269.789, Sig = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ข้อมูลแสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจตามทฤษฎี ERG มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	1.744	.175		9.970	.000
ด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่	.121	.045	.133	2.687	.008*
ด้านความต้องการความสัมพันธ์	.190	.040	.252	4.716	.000*
ด้านความต้องการความเจริญเติบโต	.322	.044	.403	7.249	.000*

R = 0.687, R Square = 0.471, Adjusted R Square = .467
Std. Error of the Estimate = 0.33815 F = 101.077, Sig = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยพบประเด็นที่เป็นผลจากการศึกษา ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริวัฒน์ สายวิวัฒน์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยและระยะเวลาการทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวมลลี้ สิทธิภูมิ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ABC พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยจิรัช สีสังข์, สิทธิพร สุนทร, เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา และธัญญิกานต์ คำวิเศษธรรณ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะบุคคล สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสถานที่ในการทำงานที่มีความพร้อม สะดวก สะอาด น่าอยู่ มีเครื่องมือเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงาน มีความทันสมัย มีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทได้สะดวกเหล่านี้ทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ERG ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ERG ด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการความเจริญเติบโต มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของขมิสา สุธาดอนันต์โกคิน (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความต้องการความก้าวหน้า ในส่วนด้านความสำเร็จในงาน และด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการ ต่อมาแรงจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ในส่วนสภาพการทำงาน อยู่ในระดับน้อย

สรุป

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจ ตามทฤษฎี ERG ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจตามทฤษฎี ERG ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.48

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยแรงจูงใจตามทฤษฎี ERG ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันดับแรก คือ ด้านความต้องการ การดำรงชีวิตอยู่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.51 อันดับที่ 2 ด้านความ ต้องการความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.61 และอันดับที่ 3 ด้านความต้องการความเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.54

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.61 และอันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อม ด้านจิตใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.55 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.54

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.58 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.51 อันดับที่ 2 ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.51 อันดับที่ 3 ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.51 และอันดับที่ 4 ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.40 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.57 ตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

- พหิสา สุธาดอนันต์โกคิน. (2564). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คุุณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร คุุณิบัณฑิต มหาวิทยาลััฒธานี.
- จิระ สีสังข์, สิทธิพร สุนทร, เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา และธัญญิกานต์ คำวิเศษนธรรณ. (2566). ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะบุคคล สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารรายเดือน *Journal of Modern Learning Development*, 8(4) เม.ย. 66, 70 – 89. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/issue/view/17478>
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2565). รายงานประจำปี 2565. สืบค้นจาก <http://www.ghb.co.th>
- นวมลลั สิทธิภูมิ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อธนาคาร ABC. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลััฒบูรพา.
- ประภาส ศิริภาพ สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์ เฉลียว วิฑูรปกรณ์ วีระ ลาดหนองขุ่น และจุริภรณ์ เมธิ์นไกรลาศ. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาไทย. *วารสารการบริหารปกครอง*, 10(1), 197-220.
- วัชร แยมชู. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลััฒเกริก.
- สิริวัฒน์ สายวิวัฒน์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลััฒสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์ และนิติกานต์ ธรรมหรราชกุล. (2564). พุทธวิธีบริหารคนเก่งและคนดีเพื่อพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกไร้พรมแดน. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(4), 99-110.