แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก

GUIDELINES FOR ENHANCING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE GOVERNMENT HOUSING BANK UNDER THE EASTERN REGION

[1]อรอนงค์ พรมพิสาร และ [2]ศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต

[1]Onanong Prompisan and [2]Supasan Preedawiphat

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ประเทศไทย

The University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand

[1]onanong.pr @ghb.co.th

Received : December 23, 2023; **Revised** : March 28, 2024; **Accepted** :April 30, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหารขององค์กร การได้รับการยอมรับนับถือขององค์กรจากสังคม ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) มอบหมายงานที่เหมาะสมกับอายุ ความรู้ความสามารถและเงินเดือนของบุคลากร 2) การเลื่อนตำแหน่งมีเกณฑ์ที่ชัดเจน 3) หากองค์กรรับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก จะสร้างการยอมรับจากสังคมและภาคประชาชน 4) กำหนดนโยบายให้ชัดเจน ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างและดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ และ 5) ให้สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมโดยเฉพาะกลุ่มพนักงานจ้างเหมาบริการ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคาร, ธนาคาร

---

[1]นักศึกษา กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

[2]อาจารย์ ดร.กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Abstract

The objectives of this study were to guidelines for enhancing the performance of employees in the Government Housing Bank under the eastern region. The results of the research concluded that Career advancement, organizational management policy, Recognition of the organization by society strong beliefs and acceptance of the organization's goals and values. A strong desire to maintain membership in the organization affects operational efficiency. Guidelines for increasing work efficiency include: 1) assigning work that is appropriate for age. knowledge, abilities, and salary of personnel. 2) There are criteria for promotion. The policy of welfare benefits 3) If the organization receives awards from outside agencies, employees are proud of the organization. 4) Set clear policies. Executives act as an example and act consistently, and 5) provide appropriate benefits and compensation, especially for independent contractors.

Keyword: Performance Effectiveness, Bank Employees, Bank

บทนำ

ในทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร ให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและสร้างความได้เปรียบในการแข็งขัน ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (วัชระ แย้มชู, 2563)

องค์กรจะสามารถดำเนินต่อไปได้ ต้องมาจากบุคลากรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน ความร่วมมือร่วมใจ การเรียนและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือแม้กระทั่งขวัญและกำลังใจจากผู้บริหารระดับสูง เมื่อมีบุคลากรเหล่านี้อยู่ในองค์กรแล้วจึงรักษาต้องรักษาความต้องการแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างมีอย่างมีความสุข เมื่อเกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขจะทำให้บุคลากรเกิดความรัก ความจงรักภักดีต่อองค์กรและความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (วัชระ แย้มชู, 2563)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยมีพันธกิจคือ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” และวิสัยทัศน์ใหม่ “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน” ที่สะท้อนถึงบทบาทและหน้าที่ของธนาคารที่มีต่อคนไทยและประเทศไทยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตั้งเป้าหมายใหม่ธนาคารฯ เป็น SMART Organization โดยมีการแบ่งโครงสร้างภาคตะวันออก มีหน้าที่วางแผนและบริหารจัดการกิจการของสาขาในภาคกลางและ

ภาคใต้ตอนบนให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร ควบคุม กำกับ ดูแล งานเขต (Area) สาขา (Branch) และศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ (DEC) ทั้งด้านสินเชื่อการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย ฯลฯ ภาคตะวันออก ประกอบด้วย 4 เขต 1 ศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ (DEC) และ 23 สาขา มีจำนวนจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 311 คน แม้ว่าองค์กรจะมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดแผนการอบรมที่มุ่งเน้นความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นประจำทุกปี การจัดอบรมพนักงานใหม่ให้พร้อมต่อการรองรับการขยายงานและการแข่งขัน พร้อมทั้งเสริมสร้างสมรรถนะแก่พนักงานให้ตรงกับความต้องการของธนาคาร โดยใช้การพัฒนาแนวหลักความสามารถของบุคลากร (Competency-based) ขณะที่พนักงานหรือผู้บริหารที่จะเกษียณอายุงาน ธนาคารจะจัดให้มีการถ่ายโอนความรู้สู่พนักงานรุ่นถัดไป (Knowledge Transfer) รวมถึงการส่งพนักงานเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากหลักสูตรอบรมต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน ธนาคารได้มีการจัดทำโครงสร้างเงินเดือนและกำหนดอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสม มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน แต่ก็ยังคงไม่เพียงพอเนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามโครงการดังกล่าวไม่ได้ครอบคลุมทุกประเภทของ นอกจากนี้ในสภาพการแข่งขันของสถาบันการเงินในปัจจุบันมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565).

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยรักษาและปัจจัยความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก
4. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่ง Link แบบสอบถาม Google Form ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ประกอบด้วย 4 เขต 1 ศูนย์สินเชื่อ (DEC) และ 23 สาขา โดยมีจำนวน 311 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ 0.05 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน ซึ่งใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน ชั้นตอนแรกคือ การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ขั้นตอนที่สองคือการสุ่มแบบกำหนดโควตา และขั้นตอนที่สามคือการสุ่มโดยสะดวก

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาดังนี้

2.1 ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการได้รับการยอมรับรับถือ (3) ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (4) ความรับผิดชอบในงาน (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ ประยุกต์ใช้ตามทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1979)

2.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยรักษา ประกอบไปด้วย (1) นโยบายการบริหารขององค์กร (2) การปกครองบังคับบัญชา (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (4) ค่าจ้างและผลตอบแทน (5) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (6) ความมั่งคงในงาน (7) การได้รับการยอมรับนับถือขององค์กรจากสังคม

2.3 ปัจจัยความผูกพันในองค์กร ประยุกต์ใช้ของ สเตียร์ส และพอร์ตเทอร์ (Steers and Porter, 1997) ว่าความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ คือ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

2.4 ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ประยุกต์ใช้ของ Peterson and Plowman (1953) กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ได้ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย 4. ค่าใช้จ่าย (Costs)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบสอบ โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนของท่าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยเลือกตอบตัวเลือกเพียงตัวเลือกเดียว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการได้รับการยอมรับรับถือ (3) ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (4) ความรับผิดชอบในงาน (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษา ประกอบด้วย (1) นโยบายการบริหารขององค์กร (2) การปกครองบังคับบัญชา (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (4) ค่าจ้างและผลตอบแทน (5) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (6) ความมั่งคงในงาน (7) การได้รับการยอมรับนับถือขององค์กรจากสังคม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ (1) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติม

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลและดำเนินการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษา ปัจจัยความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติการทดสอบสมมติฐาน ค่า One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปผลในภาพรวมได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงาน/พนักงานอาวุโส (เกรด 4-8) และรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวม

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.72	.399	มากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	4.54	.538	มากที่สุด
3. ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	4.60	.493	มากที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.62	.472	มากที่สุด
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.61	.512	มากที่สุด
รวม	**4.62**	**.483**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยรักษา ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษา โดยรวม

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษา	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร	4.63	.414	มากที่สุด
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.60	.466	มากที่สุด
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	4.65	.439	มากที่สุด
4. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	4.61	.480	มากที่สุด
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.59	.493	มากที่สุด
6. ด้านความมั่นคงในงาน	4.66	.445	มากที่สุด
7. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือขององค์กรจากสังคม	4.64	.447	มากที่สุด
รวม	**4.63**	**.455**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษาโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือขององค์กรจากสังคมด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันในองค์กร ดังแสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันในองค์กรโดยรวม

ปัจจัยความผูกพันในองค์กร	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.68	.397	มากที่สุด
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.66	.405	มากที่สุด
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	4.67	.400	มากที่สุด
รวม	**4.67**	**.400**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันในองค์กรโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมา คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และน้อยที่สุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังแสดงตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม

ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ	4.66	.507	มากที่สุด
2. การทำงานของท่านมีคุณภาพของงานที่เหมาะสม	4.60	.531	มากที่สุด
3. งานของท่านมีปริมาณงานเหมาะสมกับเป้าหมายของธนาคาร	4.68	.508	มากที่สุด
4. การทำงานของท่านมีความรวดเร็ว	4.55	.548	มากที่สุด
5. การทำงานของท่านใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า	4.73	.465	มากที่สุด
รวม	**4.64**	**.412**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ การทำงานของท่านใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า รองลงมา คือ งานของท่านมีปริมาณงานเหมาะสมกับเป้าหมายของธนาคาร มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพของงานที่เหมาะสม และน้อยที่สุด คือ การทำงานของท่านมีความรวดเร็ว ตามลำดับ

6. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ดังแสดงตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			t-statistic	Sig
	(β)	(Std. Error)	(Beta)		
Constant	1.230	.230		5. 353	.000
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.014	.109	.014	.130	.896
ด้านการได้รับการยอมรับรับถือ	.031	.135	.037	.230	.818
ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	-.127	.109	-.146	-1.163	.246
ด้านความรับผิดชอบในงาน	.082	.095	.102	.863	.389
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	.740	.327	.769	2.259	.025*
$R = 0.775$, $R^2 = 0.601$, Adjust $R^2 = 0.660$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ดังแสดงตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษาส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษา	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			t-statistic	Sig
	(β)	(Std.Error)	(Beta)		
Constant	.649	.181		3.582	.000
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	.440	.098	.443	4.470	.000*
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	.052	.075	.059	.700	.485
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	.086	.078	.092	1.103	.271

ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	.040	.063	.047	.640	.523
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	-.030	.065	-.035	-.457	.648
ด้านความมั่งคงในงาน	-.107	.074	-.115	-1.439	.152
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือขององค์กรจากสังคม	.379	.072	.412	5. 288	.000*
R = 0.856, R^2 = 0.733, Adjust R^2 = 0.723					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษาส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านการได้รับการยอมรับนับถือขององค์กรจากสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยรักษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออกดังแสดงตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยด้านความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก

ปัจจัยด้านความผูกพัน	**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**			**t-statistic**	**Sig**
	(β)	**(Std. Error)**	**(Beta)**		
Constant	.200	.165		1.212	.227
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	.456	.087	.440	5. 245	.000*
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	.029	.085	.028	.337	.737
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	.467	.077	.453	6. 080	.000*
R = 0.890, R^2 = 0.793, Adjust R^2 = 0.790					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยด้านความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ดังนี้ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ 1) มอบหมายงานที่เหมาะสมกับอายุ ความรู้ความสามารถและเงินเดือนของบุคลากร 2) เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมโดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน 3) องค์กรเข้าร่วมการประเมินหรือส่งผลงานเข้าร่วมการประกวด เพื่อสร้างการยอมรับจากสังคมและภาคประชาชน เพื่อให้บุคคลากรมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร 4) สร้างวัฒนธรรมองค์กร กำหนดนโยบายที่ชัดเจน และผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและมีเงื่อนไขตัวชี้วัดในการดำเนินการอย่างเหมาะสม และ 5) ให้สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่ลูกจ้างธนาคาร

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก สำหรับด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับรับถือ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ด้านความรับผิดชอบในงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล กฤษณะพันธ์ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจและความสามารถส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายนครหลวง 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอกโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ความสัมพันธ์และความร่วมมือ การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน และการประเมินผล ในสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน บุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก จึงมุ่งเน้นเรื่องของความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ในสภาวะที่การดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงนั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน เพื่อให้สามารถอยู่รอดหรือมีความได้เปรียบกว่าคู่แข่งขัน

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยรักษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือขององค์กรจากสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก สำหรับด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ด้านความมั่งคงในงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริศรา วิศิษโสภา (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ทัศนคติ การชื่นชม ทัศนคติที่มีต่องาน ทัศนคติที่มีต่อองค์กรความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นเมื่อองค์กรได้รับการยอมรับจากสังคมพนักงานก็จะมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร และส่งผลให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้น

3 ปัจจัยด้านความผูกพันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก สำหรับด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณิกา กันหา (2562) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการเจริญเติบโตในองค์กร มีอิทธิพลต่อการจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจกล่าวได้ว่าเมื่อบุคลากรขององค์กรมีความเชื่อมั่นในองค์กร ซึ่งเกิดจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและนโยบายที่ชัดเจนองค์กรมีแรงจูงใจให้พนักงานพิชิตเป้าหมายร่วมกัน ทำให้บุคลากรมีแรงปรารถที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรตลอดไป

4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก ดังนี้ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ 1) มอบหมายงานที่เหมาะสมกับอายุ ความรู้ความสามารถและเงินเดือนของบุคลากร 2) เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมโดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน 3) องค์กรเข้าร่วมการประเมินหรือส่งผลงานเข้าร่วมการประกวด เพื่อสร้างการยอมรับจากสังคมและภาคประชาชนเพื่อให้บุคคลากรมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร 4) สร้างวัฒนธรรมองค์กรกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและมีเงื่อนไขตัวชี้วัดในการดำเนินการอย่างเหมาะสม และ 5) ให้สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่ลูกจ้างธนาคาร

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษามีดังนี้

1. การวัดประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการประเมินผลการทำงานของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีปัจจัยหลากหลายประการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์เฉพาะปัจจัยแรงจูใจในการงานทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเท่านั้น

2. การวิจัยครั้งนี้เก็บแบบสอบถามในบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออกเท่านั้น จึงเป็นเพียงตัวอย่างของการศึกษาข้อมูลเฉพาะหน่วยงานเท่านั้น

3. การศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อนำมาสร้างเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ สังกัดภาคตะวันออก

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2565). *รายงานประจำปี 2565*. สืบค้นจาก https://www.ghbank.co.th /information/report/annual-report/ สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2566.

วรรณิกา กันหา. (2562). *แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วริศรา วิศิษโสภา. (2562). *ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ

วัชระ แย้มชู. (2563). *ปัจจัยส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก.

ศศิวิมล กฤษณะพันธ์. (2561).*ปัจจัยด้านแรงจูงใจและความสามารถส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 2***.*** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. นนทบุรี.

Herzberg, F. (1979). *The motivation to work*. 2nd ed. New York: John Willey & Sons.

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

Steers.R.M., & Porter. (1979). *Motivation and work Behavior*. New York: McGraw-Hill.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* New York: Harper and Row.