



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

FACTORS AFFECTING THE JOB PERFORMANCE OF GOVERNMENT HOUSING BANK EMPLOYEES IN NORTHEASTERN, THAILAND

¹ทัศนิกา ขุนบุญจันทร์, ธนิภาณจน์ พิพิธวนิชการ

¹Tuntika Khunbunchan, Tanikan Pipitwanichakarn

¹มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ประเทศไทย

¹North Bangkok University, Thailand

¹Corresponding Author's Email: khunbunchantuntika@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งมีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณใน การทดสอบสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านสมาชิกทีมที่มีความสามารถ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านภาวะผู้นำทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งยังแสดงให้เห็นว่าพนักงานได้ให้ความสำคัญการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม, การสื่อสารในองค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The study was “Factor Affecting the Job Performance of Government Housing Bank Employees in Northeastern, Thailand”. The aim of this study is to investigate how teamwork, organizational communication, and quality of work life influence the job performance of Government Housing Bank employees in Northeastern, Thailand. This quantitative research employs a survey method from the target group. The data collected is analyzed using statistical



measures such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression. The findings of the quantitative analysis confirm that 5 aspects: message recipients, communication channels, competent team members, information and data, and team leadership had influence the job performance of Government Housing Bank employees in Northeastern, Thailand. Furthermore, the results indicate that the employees valued effective communication in the organization.

Keywords : Teamwork, Organizational Communication, Quality of Work life Influence, Job Performance

บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีการกิจหลักเพื่อช่วยเหลือให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ มีเป้าหมายสำคัญเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการมีที่อยู่อาศัย โดยให้สินเชื่อเพื่อการก่อสร้าง จัดสรรที่ดิน และพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งมีพันธกิจ คือ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” และวิสัยทัศน์ “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน” เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นผ่านการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ธนาคารจึงได้มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างเสริมระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการบริหารจัดการองค์กรยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นของธนาคารให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ทั้งนี้ การดำเนินการที่ผ่านธนาคารให้บริการลูกค้ามากกว่า 4.4 ล้านครอบครัว ซึ่งถือเป็นเครื่องยืนยันและตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นในการมุ่งสู่การเป็น “ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน” ได้เป็นอย่างดี (Government Housing Bank, 2025) สิ่งสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้น คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงาน พนักงานนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรตามเป้าหมายที่ธนาคารได้ตั้งไว้ ทั้งนี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้กำหนดค่านิยมหลักขององค์กร "GIVE + 4" อันประกอบด้วย Good Governance (ยึดมั่นธรรมาภิบาล), Innovative Thoughts (สร้างสรรค์สิ่งใหม่), Valued Teamwork (ยอมรับทีมงาน), Excellent Service (บริการเป็นเลิศ) รวมถึง Professional (เชี่ยวชาญในงาน), Achievement Oriented (มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ), Speed (เสร็จก่อนทันเวลา) และ (En)courage to change (กล้าเปลี่ยนแปลง) เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) การที่ผลของการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ท้าทายมากขึ้น อาจบ่งชี้ถึงช่องว่างระหว่างค่านิยมที่องค์กรมุ่งหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง "Valued Teamwork" และ "Achievement Oriented" กับการปฏิบัติจริง หรืออาจมีปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานสามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่และสอดคล้องกับค่านิยมดังกล่าว (Government Housing Bank, 2025)

องค์กรที่สามารถประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในปัจจุบันนี้ จะเกิดจากการมีระบบการบริหารทางด้านทรัพยากรบุคคลที่ดี และสามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ และพร้อมปฏิบัติงานในองค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างมาก เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนมีความรู้ ความสามารถฝึกอบรมและพัฒนา



พนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนมีการทำงานที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้พนักงานยังเป็นปัจจัยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปถึงจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความจำเป็นต่อการเติบโตขององค์กร การที่องค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ย่อมส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่องทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญมากในการบริหารงานขององค์กร หากองค์กรต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องมีการสร้างการทำงานเป็นทีม การสื่อสารในองค์กรที่ดี และพนักงานคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Government Housing Bank, 2025)

การทำงานเป็นทีมเป็นการร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำให้งานนั้นสำเร็จ โดยที่ทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน รวมทั้งมีการวางแผนการทำงานร่วมกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่สมาชิกในทีมหรือในองค์กรแต่ละคนสามารถร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยมีการแบ่งปันความรู้ แสร์ทักษะ พร้อมกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละคน รวมถึงความรับผิดชอบที่ต้องทำร่วมกันเอาไว้ด้วย ทั้งนี้ การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานในองค์กร ดังนั้น การทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี ดังนั้น การทำงานเป็นทีมจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Government Housing Bank, 2025)

การสื่อสารเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Wirot Sowattana, 2012) โดยการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรในทางบวก เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดี มีความชัดเจนจะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ เข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขององค์กร ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงาน of องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย (Phutchatcha Nithiphakthanan, 2021)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความรู้สึกและสภาพความเป็นอยู่ของพนักงานที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น ส่งผลต่อทั้งพนักงานและองค์กร โดยที่ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน และช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น (Huse and Cummings, 1985)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ มีพันธกิจหลักสำคัญในการสนับสนุนให้ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง สามารถมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้ ซึ่ง



สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐในการลดความเหลื่อมล้ำและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทย การดำเนินงานในส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นภูมิภาคที่มีขนาดใหญ่และมีจำนวนประชากรมากที่สุดของประเทศ ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของธนาคารให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย หน่วยงานระดับ เขต 5 เขต มีจำนวนสาขาทั้งสิ้น 33 สาขา และ 3 ศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อ (DEC) (Government Housing Bank, Northeastern Region, 2025) จากข้อมูลการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยปล่อยใหม่ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (ระหว่างปี พ.ศ. 2565-2567) พบว่า ประสิทธิภาพในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูล พบว่าในปี พ.ศ. 2565 การปล่อยสินเชื่อทำผลงานได้ 122.84% ของเป้าหมาย ขณะที่ในปี พ.ศ. 2566 ทำผลงานได้เพียง 106.72% ของเป้าหมาย และในปี พ.ศ. 2567 ทำผลงานได้ลดลงเหลือเพียง 92.24% ของเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Government Housing Bank, 2025)

จากสถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อาจได้รับผลกระทบจากปัจจัยหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยภายในองค์กร อาทิ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงาน หากขาดการส่งเสริมที่ดีในด้านเหล่านี้ อาจนำไปสู่การลดลงของผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในการปล่อยที่อยู่อาศัยที่มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงมีความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้สามารถหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง หรือสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 แหล่ง คือ ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเพื่อทบทวนทฤษฎีและแนวคิด รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งที่น่าเชื่อถือและสามารถอ้างอิงได้

2. ประเภทของงานวิจัย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 474 คน (จากฐานข้อมูลของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2568) กลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เกณฑ์ขั้นต่ำกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 15-20 คน ต่อ 1 ตัวแปรต้น (Hair, Black, Babin & Anderson, 2019) ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและแม่นยำมากขึ้น ซึ่งครอบคลุมจำนวนตามที่ต้องการได้และมีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ และตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ผ่านกูเกิ้ลฟอร์ม (google form) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลและดำเนินการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2 สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) วิธี Stepwise ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. สรุปผลการศึกษาวิจัย และ การนำเสนอผลการศึกษาวิจัย (Presentation of the Research Results)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้



ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป ตำแหน่งงานพนักงานปฏิบัติการ (พนักงานธุรกิจ/พนักงานบริการ) และระยะเวลาในการทำงาน (กับธนาคารอาคารสงเคราะห์) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงตามตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ตัวแปรตาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของงาน	4.53	0.510	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.53	0.504	มากที่สุด
ด้านเวลา	4.59	0.500	มากที่สุด
รวม	4.55	0.458	มากที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.55) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.59) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.55) และด้านปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.55) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวม

ตัวแปรต้น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านภาวะผู้นำทีม	4.53	0.556	มากที่สุด
ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม	4.62	0.478	มากที่สุด
ด้านสมาชิกทีมที่มีความสามารถ	4.43	0.572	มากที่สุด
ด้านกระบวนการทำงาน	4.53	0.530	มากที่สุด
ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม	4.50	0.543	มากที่สุด
ด้านองค์ความรู้และทักษะของทีม	4.47	0.553	มากที่สุด
รวม	4.51	0.464	มากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.51) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การทำงานเป็นทีม ทั้ง 6 ด้าน มี



ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.62) รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำทีม และด้านกระบวนการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.53) ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = 4.50) ด้านองค์ความรู้และทักษะของทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.47) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสมาชิกทีมที่มีความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 4.43) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงตามตารางที่ 3
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร โดยภาพรวม

ตัวแปรต้น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านผู้ส่งสาร	4.54	0.524	มากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.55	0.553	มากที่สุด
ด้านช่องทางการสื่อสาร	4.57	0.491	มากที่สุด
ด้านผู้รับสาร	4.51	0.560	มากที่สุด
รวม	4.54	0.491	มากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร ในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.54) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การสื่อสารในองค์กร ทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.57) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.55) ด้านผู้ส่งสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.54) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผู้รับสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.51) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงตามตารางที่ 4
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม

ตัวแปรต้น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	4.37	0.666	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและมีความปลอดภัย	4.46	0.578	มากที่สุด
ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ	4.32	0.689	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	4.45	0.627	มากที่สุด
ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	4.35	0.680	มากที่สุด
รวม	4.39	0.566	มากที่สุด



ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อด้านพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและมีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 4.46) รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.45) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.37) ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 4.35) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย แสดงตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.450	0.092		4.913	0.000*
ด้านผู้รับสาร (X ₂₄)	0.267	0.028	0.326	9.636	0.000*
ด้านช่องทางการสื่อสาร (X ₂₃)	0.272	0.035	0.291	7.759	0.000*
ด้านสมาชิกทีมที่มีความสามารถ (X ₁₃)	0.137	0.024	0.171	5.736	0.000*
ด้านข้อมูลข่าวสาร (X ₂₂)	0.133	0.034	0.160	4.754	0.000*
ด้านภาวะผู้นำทีม (X ₁₁)	0.097	0.020	0.118	3.891	0.000*

R = 0.922, R² = 0.850, Adjusted R² = 0.848, Std. Error of the Estimate = 0.17848,

F = 447.682, Sig.<0.05, Durbin-Watson = 2.245, VIF = 1.614-4.469

หมายเหตุ: R คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์,

R² คือ ค่าความผันแปรของตัวแปรต้นที่สามารถอธิบายตัวแปรตามในแบบเชิงเส้น,

Std. Error of the Estimate คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์,

F คือ ค่าสถิติทดสอบ F,

Sig. คือ ค่าระดับนัยสำคัญ

Durbin-Watson คือ ค่าความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปร

VIF คือ ค่าที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระในแบบจำลองการถดถอยเชิงเส้นหลายตัวแปร

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของเส้นถดถอยของตัวพยากรณ์ สามารถนำมาสร้างสมการตัวแบบในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Unstandardized Score) ดังนี้

$$Y = 0.450 + 0.267X_{24}^* + 0.272X_{23}^* + 0.137X_{13}^* + 0.133X_{22}^* + 0.097X_{11}^*$$

จากสมการในรูปแบบคะแนนดิบ อธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านผู้รับสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านสมาชิกทีมที่มีความสามารถ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านภาวะผู้นำทีม สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ร้อยละ 85.0 (R² = 0.850)



องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) มีอิทธิพลจริงต่อประสิทธิภาพการทำงาน
 - 1) การทำงานเป็นทีมที่มีภาวะผู้นำชัดเจน เป้าหมายร่วมกัน สมาชิกที่มีความสามารถ และการมีส่วนร่วมอย่างมีระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของพนักงาน
 - 2) ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มปริมาณงาน คุณภาพงาน และการทำงานตรงเวลา
 - 3) พนักงานให้ความสำคัญกับ “วัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม” เป็นลำดับต้น ๆ
2. การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) เป็นปัจจัยสำคัญ
 - 1) ผลการวิจัยยืนยันว่า การสื่อสารที่ดีภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 - 2) พนักงานเห็นว่าการสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้ส่ง การเลือกช่องทางที่เหมาะสม และความเข้าใจของผู้รับ ล้วนมีผลต่อการทำงานที่ราบรื่น
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีแนวโน้มส่งผล แต่ไม่เด่นชัด
 - 1) แม้คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีความสำคัญ เช่น ค่าตอบแทน ความปลอดภัย การพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ
 - 2) แต่จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่า สองปัจจัยแรก (ทีมเวิร์ก และการสื่อสาร)
4. แสดงให้เห็นช่องว่างระหว่างค่านิยมองค์กรกับการปฏิบัติจริง
 - 1) โดยเฉพาะค่านิยม "Valued Teamwork" และ "Achievement Oriented" ที่แม้จะถูกกำหนดไว้ในเชิงกลยุทธ์ แต่การนำไปสู่การปฏิบัติจริงยังต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติม
5. สร้างกรอบแนวคิดใหม่ที่เฉพาะเจาะจงกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - 1) งานวิจัยชิ้นนี้มีการวิเคราะห์หลักในบริบทของ ธอส. ภาคอีสาน โดยใช้ข้อมูลจาก 33 สาขา และ 3 ศูนย์วิเคราะห์สินเชื่อในพื้นที่
 - 2) ช่วยเปิดมุมมองว่า "พื้นที่ที่มีบทบาทสูงต่อภารกิจของรัฐ" อย่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำเป็นต้องอาศัย “ปัจจัยภายในองค์กร” ที่มีความละเอียดอ่อนยิ่งกว่าพื้นที่ทั่วไป

อภิปรายผลการวิจัย

การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.<0.05) ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำทีม ด้านสมาชิกทีมที่มีความสามารถ ในส่วนของด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม ด้านองค์ความรู้และทักษะของทีม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชชาภา เกาะเต้น (Pitchapa Kohtent, 2020) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจาก



องค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพัน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้านครธน จำกัด พบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนิชา ศรีสงกรานต์ (Natnicha Srisongkran, 2021) ได้ศึกษาอิทธิพลการทำงานเป็นทีม และความสุขในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า การทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.<0.05) ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านผู้รับสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.<0.05) แต่ในส่วนของการปัจจัยการสื่อสารในองค์กร ด้านผู้ส่งสารไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา สารพะพันธ์ (Jenjira Saraphan, 2019) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนคร ในจังหวัดชลบุรี พบว่า การสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤวรรณ ม่วงประเสริฐ (Naruwan Muangprasert, 2021) ได้ศึกษาปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยในการสื่อสารในองค์กรส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และ อัมพน ห่อนาค (Kasinpat Settha-uppakan & Amphon Honak, 2023) ได้ศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ปัจจัยการสื่อสารในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮง สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและมีความปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ รัตนนพวงศ์ (Sompong Rattananupong, 2015) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ข่าว SMM พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุสโตฟา หมัดบินเฮด (Mustofa Madbinhed, 2022) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ยุ อภิมนต์บุตร และศุภฤกษ์ สุขสมาน (Pharanyu Aphimonbutra & Supharuek Suksaman, 2023) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากที่บ้านของบุคลากรในสายสำนักงานกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและ



ปลอดภัย ด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน และด้านระบบประชาธิปไตยในการทำงาน ส่งผลต่อบรรยากาศการปฏิบัติงานจากที่บ้านของบุคลากรในสายสำนักงานกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยการสื่อสารในองค์กร และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงนำมาเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

1. ด้านผู้รับสาร ธนาคารควรมีการพัฒนาทักษะการรับสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรสามารถฟัง วิเคราะห์ และตีความข้อมูลที่ได้รับได้อย่างถูกต้อง มีการฝึกฝนทักษะทั้งในการฟัง อ่าน และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะช่วยเพิ่มความสามารถในการตีความข้อมูลและตัดสินใจได้ดีขึ้น การพัฒนาทักษะผู้รับสารเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างสมาชิกทีมมีประสิทธิภาพและสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดีขึ้น

2. ด้านช่องทางการสื่อสาร ธนาคารควรมีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารโดยใช้สื่อออนไลน์หลายรูปแบบควบคู่กับการจัดหาและดูแลอุปกรณ์สื่อสารให้เพียงพอและทันสมัย พร้อมกำหนดระบบประชุมและแจ้งข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงบุคลากรทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ.

3. ด้านสมาชิกทีมที่มีความสามารถ ธนาคารควรกำหนดแนวทางการพัฒนาความสามารถของสมาชิกในทีมจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่ครอบคลุม ทั้งการฝึกอบรมด้านทักษะเฉพาะทางและทักษะทั่วไป การส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการเติบโตของ ทุกคนในทีม อันจะช่วยให้ทีมมีความแข็งแกร่งและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสถานการณ์

4. ด้านข้อมูลข่าวสาร ธนาคารควรมีการพัฒนาระบบการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลให้ตรงตามความต้องการของบุคลากร มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้จริง พร้อมสื่อสารให้ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้สมาชิกในทีมรับรู้และตีความข้อมูลได้ถูกต้องตรงกัน

5. ด้านภาวะผู้นำทีม ธนาคารควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมเพื่อให้มีทักษะการเป็นผู้นำทีมหลายด้าน ทั้งในเรื่องของการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา และการดูแลผลการทำงานของทีม เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานและผลักดันทีมให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากภาวะผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นในทีมงาน ช่วยให้ทีมสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์โดยใช้หลักการสนทนายาสถก ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ด้วยคำถามเชิงบวกควบคู่กับการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพื่อได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้น



2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยโดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน ลักษณะงาน เป็นต้น

References

- Government Housing Bank, Northeastern Region. (2025). *Annual report*. Khon Kaen, Thailand: Government Housing Bank, Northeastern Region.
- Government Housing Bank. (2025). *About GH Bank*. Retrieved from <https://www.ghbank.co.th/information/>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Hampshire: Cengage Learning.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). Minnesota: West Publishing.
- Jenjira Saraphan. (2019). *The influence of organizational communication on employees' work performance: A case study of a transportation company in Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi Province* (Master's thesis, Master of Business Administration Program, Sripatum University, Chonburi Campus).
- Kasinpat Settha-uppakan, & Amphon Honak. (2023). Organizational communication affecting employees' work performance at Hong Sin San Construction Co., Ltd. *Journal of Modern Learning Development*, 8(3), 178–188.
- Mustofa Madbinhed. (2022). *Quality of work life affecting the work performance of public sector personnel in Bang Kaeo District, Phatthalung Province* (Master's independent study, Master of Public Administration Program, Prince of Songkla University).
- Naruwan Muangprasert. (2021). *Communication factors affecting the work performance of personnel at the Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University* (Master's independent study, Master of Public Administration Program, Chulalongkorn University).
- Natnicha Srisongkran. (2021). *The influence of teamwork and happiness at work on the work effectiveness of personnel at the State Audit Office of Thailand* (Independent study, Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University).
- Pharanyu Aphimonbutra, & Supharuek Suksaman. (2023). Quality of work life affecting the work performance of office personnel working from home in food and beverage industry groups during the COVID-19 crisis. *Saket Review Graduate Journal*, 8(1), 97–111.



- Phutchatcha Nithiphakthanan. (2021). *Communication affecting employees' work performance in an energy drink company in Phra Samut Chedi District* (Independent study, Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University).
- Pitchapa Kohtent. (2020). *The effects of teamwork, transformational leadership, and perceived organizational support on employee engagement and work performance at Toyota Nakornthon Co., Ltd.* (Master's thesis, Master of Business Administration Program, Silpakorn University).
- Sompong Rattananupong. (2015). *Quality of work life and work performance of employees at SMM News Center* (Master's thesis, Thammasat University).
- Wirot Sowattana. (2012). *The handbook to unlimited success*. Bangkok, Thailand: Lokthip Magazine Office.