



# วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (JAS-URU-NAN)

Journal of Administrative Sciences, Nan College  
Uttaradit Rajabhat University

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2569  
Vol. 1 No.1 January - June 2026  
ISSN 3088-3180 (online)



วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยน่าน (JAS-URU-NAN)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ วิทยาลัยน่าน 199 ม. 3 ต.ทุ่งศรีทอง อ.เวียงสา จ.น่าน 55110

## สารจากคณบดี

วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2569) ได้ถือกำเนิดขึ้นด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นเวทีสำคัญในการเผยแพร่บทความวิจัย และ บทความวิชาการ ที่มีคุณภาพสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาที่เกี่ยวข้องกับบริหารธุรกิจ รัฐประศาสนศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รวมถึงศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ วัตถุประสงค์หลักคือการสนับสนุนการสร้างสรรค์องค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น อย่างยั่งยืน วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ให้ความสำคัญกับการกลั่นกรองและรับรองคุณภาพทางวิชาการอย่างเข้มงวด ก่อนการตีพิมพ์ บทความทุกชิ้นจะผ่านกระบวนการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์นั้นเป็นผลงานที่มี คุณภาพ เชื่อถือได้ และสามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการที่สำคัญต่อไปได้ วารสารฉบับนี้พร้อมเปิดรับผลงานจาก นักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้สร้างสรรค์งานวิจัยและงานวิชาการที่เน้นการประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์สาธารณะ

ในนามของคณบดีวิทยาลัยน่าน และในฐานะที่ปรึกษาวารสารบริหารศาสตร์ ผมขอแสดงความขอบคุณนักวิจัยทุกท่าน ที่ให้ความไว้วางใจและส่งบทความอันทรงคุณค่ามาร่วมพิจารณาเพื่อตีพิมพ์ในวารสารฉบับปฐมฤกษ์นี้ และขอขอบคุณอย่างสูงต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการประเมินบทความอย่างถี่ถ้วน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ในการปรับปรุงเนื้อหา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้วารสารของเรามีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

ในโอกาสนี้ ผมขอเรียนเชิญ นักวิชาการ และนักวิจัยทุกท่านที่สนใจ ร่วมส่งผลงานวิชาการหรืองานวิจัยคุณภาพเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ในฉบับต่อ ๆ ไป เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์และเผยแพร่องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง



อาจารย์ภูติท เรืองรอง  
คณบดีวิทยาลัยน่าน

## บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ (Journal Administrative Science, Nan College) ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2569) ฉบับปฐมฤกษ์ ได้ถือกำเนิดขึ้นจากความร่วมมือ และแรงบันดาลใจของคณาจารย์ นักวิจัย และผู้สนใจในแวดวงด้านบริหารธุรกิจ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องด้านอื่น ๆ วารสารฉบับนี้จะเป็นพื้นที่แห่งการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ผลงานวิจัย และประสบการณ์ทางวิชาการอย่างสร้างสรรค์ บทบาทของวารสารนี้มีได้มุ่งเพียงการเผยแพร่บทความทางวิชาการเท่านั้น แต่ยังมีเป้าหมายที่จะเป็นเวทีแห่งการเชื่อมโยงระหว่างศาสตร์และภาคปฏิบัติ นำพาความรู้ไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของสังคมและชุมชน โดยในฉบับนี้วารสารได้รับเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) จากหอสมุดแห่งชาติ ซึ่งทำให้วารสารมีความน่าเชื่อถือทางด้านวิชาการมากขึ้น โดยเนื้อหาบทความวิจัย บทความวิชาการ ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขา จำนวนทั้งสิ้น ๓ ท่าน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าเป็นผลงานที่มีคุณภาพ สมควรได้รับการตีพิมพ์สามารถนำไปอ้างอิงทางวิชาการได้ ซึ่งเนื้อหาในวารสารฉบับนี้ ครอบคลุมเรื่อง พฤติกรรมองค์กร (วัฒนธรรม, ผู้นำ, ความผูกพัน/ลาออก), คุณภาพระบบเทคโนโลยี (คุณภาพระบบ/ข้อมูล/บริการ ต่อความพึงพอใจ), และการบริหารจัดการ (ภาพลักษณ์และการพัฒนาประสิทธิภาพปฏิบัติงาน

การเผยแพร่วารสารฉบับแรกนี้ เปรียบเสมือนก้าวแรกของการเดินทางบนเส้นทางวิชาการ ที่ต้องอาศัยทั้งความมุ่งมั่น ความร่วมมือ และแรงสนับสนุนจากทุกภาคส่วน คณะทำงานและกองบรรณาธิการวารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ข้อเสนอแนะอันล้ำค่า ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ร่วมผลักดันให้วารสารฉบับนี้เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์

ในโอกาสอันเป็นมงคลนี้ วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ ขอเชิญชวนนักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจทุกท่าน ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ด้วยการเผยแพร่ แลกเปลี่ยน และขยายพรมแดนแห่งความรู้ เพื่อให้วารสารฉบับนี้เติบโตและดำรงอยู่เป็นแสงแห่งปัญญาในวงการศึกษาไทยต่อไป



อาจารย์ ดร.ศรวีย์ สมสวัสดิ์

บรรณาธิการ

วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

# คณะกรรมการและกองบรรณาธิการ วารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

เจ้าของ  
ที่ปรึกษา

วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
รศ.ดร.สุภาวีย์ สัตยาภรณ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์  
อาจารย์ภูติพ เรืองรอง คณบดีวิทยาลัยน่าน  
อาจารย์ ดร.ศรวิสัย สมสวัสดิ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลกฤต รักจุล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปองขวัญ สร้างทุกข์  
อาจารย์ ดร.ภัทรสุดา กันใจแก้ว  
อาจารย์สุมนธา คชฤทธิ์  
นางสาวปานจรี นามวงศ์

บรรณาธิการ  
ผู้ช่วยบรรณาธิการ

## กองบรรณาธิการภายนอก

รศ.ดร.กัญชเขต ไกรवास  
รศ.ดร.ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์  
รศ.ดร.พิชานพ พันธุ์แพ  
รศ.ดร.สุจินดา เจียมศรีพงษ์  
รศ.ดร.ภัทรวดี สมยานะ  
รศ.ดร.บุญขจรธรรม วิงวอน  
รศ.ดร.มานิตย์ สิงห์ทองชัย  
ผศ.ดร.กัญญาณัฐ เสียงใหญ่  
รศ.ดร.ภูริพัฒน์ แก้วศรี  
ผศ.ดร.วิชัย บุญรอด  
ผศ.ดร.ทัตพงศ์ อวีโรจนานนท์  
ผศ.ดร.ประภัศร วรรณสถิตย์  
ผศ.ดร.กมลทิพย์ คำใจ  
ผศ.ดร.ธนกร สิริสุนธา  
ผศ.ดร.นภาพรธรรม เนตรประดิษฐ์  
ผศ.ดร.ปิยะนุช เรืองโพธิ์  
ผศ.ดร.อนุจิตร ชินสาร  
ผศ.ดร.โกธาวดี ใจคำปัน  
ผศ.ดร.อรุณ ชัยนันทา  
ผศ.ทรงกลด พลพวก  
ผศ.ดร.กาญจนาภรณ์ พลประทีป  
ผศ.ดร.ณัฐพล พุ่มศิริ  
ผศ.ดร.ยุทธจักร อุดเจริญ  
ผศ.ยุพา สระโน  
อ.ดร.ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์  
อ.ดร.อาภาภรณ์ สุขหอม  
อ.ดร.อัจฉรา ประไพภัทร์  
อ.ดร.ศิริวรรณ วิสุทธิรัตนกุล  
อ.ดร.พงศ์ศิริ คำขันแก้ว  
อ.ดร.ณัฐธยาน์ น้อยเปียง  
อ.ดร.ประสิทธิ์ชัย เดชขำ  
อ.ดร.ฉวีชัย สุพรรณบรรจง

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
มหาวิทยาลัยนเรศวร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตการค้า  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
มหาวิทยาลัยนเรศวร  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าพระนครเหนือ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าพระนครเหนือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่  
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์  
วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตการค้า  
มหาวิทยาลัยพายัพ

## กองบรรณาธิการภายใน

ผศ.ดร.พลกฤต รักจุล  
ผศ.ดร.ปองขวัญ สร้างทุกข์  
ผศ.ศศิพร สุดใจ  
อาจารย์ ดร.อิทธิโชติณ โชติคุณทรัพย์  
อาจารย์ ดร.ศรวิสัย สมสวัสดิ์  
อาจารย์ ดร.ภัทรสุดา กันใจแก้ว  
อาจารย์ ดร.สยาม เจตยานนท์

## ฝ่ายสนับสนุนการดำเนินการจัดทำวารสาร

นางสาวปานจรี นามวงศ์  
นายธนวัต อุดมสัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## วัตถุประสงค์:

เพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย บทความวิจัย หนังสือทางด้านบริหารธุรกิจ รัฐประศาสนศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องของนักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

กระบวนการพิจารณาบทความ: บทความที่ตีพิมพ์ได้ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

สำนักงาน: งานวารสารบริหารศาสตร์ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ 199 ม.3 ต.ทุ่งศรีทอง อ.เวียงสา จ.น่าน 55110

กำหนดการออก: ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน ฉบับที่ 2 ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

ลักษณะบทความ: ต้องไม่เคยเผยแพร่ในวารสารอื่นใดมาก่อนหรือต้องไม่อยู่ในขั้นตอนพิจารณาเพื่อตีพิมพ์ของวารสารหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

บทความที่ตีพิมพ์เป็นข้อคิดเห็นของผู้เขียนเท่านั้น  
ผู้เขียนจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลทางกฎหมายใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากบทความนี้

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง	หน้า
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำตองกับความพึงพอใจของประชาชน ในตำบลถ้ำตอง จังหวัดน่าน ปิยวรรณ อโนชัย, พลกฤต รักจุล	1-15
การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการร้านที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานร้าน สะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน ธนพงษ์ ชัยชนะบริบูรณ์, พลกฤต รักจุล	16-29
ผลกระทบของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional วรารภรณ์ ลี้มเชิดชัยไพบูลย์	30-41
การศึกษาคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทรรค์พร มุขวิจิต	42-52
การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ A Study of Organizational Culture, Work Environment, and Organizational Commitment Affecting the Job Performance of Employees at the Government Housing Bank ปิยะดา หาญพิทักษ์วงศ์	53-69
แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยา The Guidelines for Developing the Efficiency Performance of Personnel in the Office of the Attorney General in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province บัญญัติรัตน์ ศรีทองเขียว	70-82

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองกับความพึงพอใจ  
ของประชาชนในตำบลถืมตอง จังหวัดน่าน

A Study of the Relationship Between the Image of Ban Thuem Tong School  
and the Satisfaction of People in Thueam Tong Subdistrict, Nan Province

ปิยวรรณ อโนชัย<sup>1</sup>

พลกฤต รักจุล<sup>2\*</sup>

โรงเรียนบ้านถืมตอง<sup>1</sup>

วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์<sup>2</sup>

Piyawan Anochai<sup>1</sup>

Ponkrit Rakjul<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Ban Thum Tong School

<sup>2</sup>Nan College Uttaradit Rajabhat University

\*Corresponding author e-mail: Ponkrit.ra@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองตามการรับรู้ของประชาชน (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตองที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนกับความพึงพอใจของประชาชน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.80, S.D. = 0.13) โดยมีมิติที่ได้รับการประเมินสูงสุด ได้แก่ ด้านการยอมรับ ( $\bar{X}$  = 4.88), ความศรัทธา ( $\bar{X}$  = 4.83) และความเชื่อถือ ( $\bar{X}$  = 4.67) ตามลำดับ ขณะที่ความพึงพอใจของประชาชนมีระดับมากที่สุดเช่นกัน ( $\bar{X}$  = 4.83, S.D. = 0.20) โดยมีมิติที่ได้รับค่าประเมินสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}$  = 4.93), คุณภาพของผู้เรียน ( $\bar{X}$  = 4.92) และกระบวนการจัดการศึกษา ( $\bar{X}$  = 4.90) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปร พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกทั้งหมด 28 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง 0.093–0.795 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตอง คือ การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในเชิงรุกและต่อเนื่องสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความภาคภูมิใจ และความไว้วางใจต่อโรงเรียน อันนำไปสู่การมีส่วนร่วมและการพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ต่อไป

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์, ความพึงพอใจ, โรงเรียนบ้านถืมตอง

## Abstract

This research aims to: (1) investigate the perceived image of Ban Thueam Tong School among local residents, (2) evaluate public satisfaction with the school's operations and roles, and (3) analyze the correlation between the school's image and public satisfaction. This quantitative study utilized questionnaires to collect data from a purposive sample of 160 residents. Data analysis included descriptive statistics (mean, percentage, and standard deviation) and inferential statistics (Pearson correlation).

The findings revealed that the overall school image was at the highest level ( $\bar{X}=4.80$ ), with the highest-rated dimensions being acceptance ( $\bar{X}=4.88$ ), faith ( $\bar{X}=4.83$ ), and credibility ( $\bar{X}=4.67$ ). Similarly, public satisfaction was at the highest level ( $\bar{X}=4.83$ ), particularly in public relations ( $\bar{X}=4.93$ ), student quality ( $\bar{X}=4.92$ ), and educational processes ( $\bar{X}=4.90$ ). Correlation analysis showed positive relationships across all 28 pairs of variables, with coefficients ranging from 0.093 to 0.795, significant at the .01 and .05 levels. The study concludes that the image of public relations is a critical factor influencing community satisfaction. Effective, proactive, and consistent public relations build trust and pride, leading to greater community engagement and sustainable educational development tailored to the local context.

**Keywords:** Image, Satisfaction, Ban Thum Tong School

## บทนำ

การศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และขับเคลื่อนประเทศชาติสู่ความยั่งยืน รัฐบาลไทยจึงให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและได้ดำเนินการปฏิรูปการศึกษาให้สอดคล้องกับหลักการที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ระบบการศึกษาจึงต้องเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน โดยเฉพาะ สถานศึกษา สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างอิสระภายใต้การกำกับดูแลและประกันคุณภาพตามมาตรฐานที่รัฐกำหนด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2567) การสร้างและการรักษาคุณภาพและมาตรฐาน จึงเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาทุกแห่งในปัจจุบัน ภายใต้บริบทของการแข่งขันทางการศึกษาและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของโรงเรียนจึงไม่ใช่แค่เพียงส่วนประกอบแต่เป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดในการสร้างความยั่งยืนของสถานศึกษา ภาพลักษณ์เปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนการรับรู้ของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณลักษณะและคุณภาพโดยรวมของโรงเรียน (ปรียะดา สีทอง, 2550) ภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่งเป็นบ่อเกิดของ ความเชื่อมั่น (Trust) และความร่วมมือ (Cooperation) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกส่งบุตรหลานเข้าเรียน ในทางกลับกันภาพลักษณ์เชิงลบย่อมนำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นและลดความร่วมมือจากชุมชน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการศึกษาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ในบริบทของการจัดการศึกษา ภาพลักษณ์ของโรงเรียนเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยหลายมิติที่ซับซ้อน ได้แก่ ความเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งมาจากความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการศึกษาและมาตรฐานของครูและบุคลากร, การยอมรับ (Acceptance) ซึ่งสะท้อนถึงการรับรู้และชื่นชมของสาธารณชนต่อผลงานและกิจกรรมของโรงเรียน, และ ความศรัทธา (Faith) ซึ่งเป็นความรู้สึกผูกพันและความภาคภูมิใจที่ชุมชนมีต่อสถานศึกษา (เกษศิริจันทร์ มั่งมี, 2556; และพัชรี สุมรเพียร, 2559) มิติ

ด้านภาพลักษณ์เหล่านี้ถูกส่งผ่านไปยังชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่สำคัญคือ การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ อุมารพร เชื้อวงศ์ (2560) ภาพลักษณ์ที่ดีจึงเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะนำไปสู่การสนับสนุนทรัพยากรและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาในระดับนานาชาติยังยืนยันถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ต่อองค์กรในภาคบริการและการศึกษา งานวิจัยของ Van Knippenberg (2000) ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้ภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรก่อให้เกิดความรู้สึกด้านบวกและความภักดีต่อองค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่งานวิจัยของ Aaker (1996) ในด้านการสร้างแบรนด์ (Branding) ได้เน้นย้ำว่าชื่อเสียง (Reputation) และความสัมพันธ์ (Relationship) เป็นองค์ประกอบหลักในการสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งของสถานศึกษา ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับโรงเรียนเพื่อดึงดูดนักเรียนและสร้างความร่วมมือจากผู้ปกครองได้ จากการทบทวนวรรณกรรมชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าภาพลักษณ์ของโรงเรียนมีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจของผู้ปกครอง อย่างไรก็ตาม การศึกษาเชิงระบบและเชิงปริมาณที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างมิติด้านภาพลักษณ์ที่สำคัญ (ความเชื่อถือ, การยอมรับ, ความศรัทธา, และการประชาสัมพันธ์) กับ ความพึงพอใจของประชาชนในระดับพื้นที่จริง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเชิงนโยบายโดยตรง ยังขาดอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตชนบทที่กำลังเผชิญกับวิกฤตความเชื่อมั่น ช่องว่างทางความรู้ (Research Gap) นี้จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการศึกษาอย่างเร่งด่วนเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนของสถานศึกษาเหล่านั้น

โรงเรียนบ้านถ้ำต้องเป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น ตั้งอยู่ในเขตชนบท จัดเป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก กำลังประสบกับปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของโรงเรียนอย่างชัดเจน จากการศึกษาลักษณะของโรงเรียนในมิติด้านความเชื่อถือ ด้านการยอมรับ และด้านความศรัทธา พบว่า ปัจจุบันผู้ปกครองบางส่วนขาดความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนบ้านถ้ำต้องและมีแนวโน้มส่งบุตรหลานไปเรียนในตัวเมือง ซึ่งส่งผลให้ จำนวนนักเรียนลดลงอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน, 2567) ปัญหานี้ตอกย้ำถึงความจำเป็นที่โรงเรียนต้องเร่งปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการสื่อสารและการบริหารภาพลักษณ์อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้นจากสถานการณ์และช่องว่างทางความรู้ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนตำบลถ้ำต้องอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานเชิงประจักษ์ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม การวิจัยนี้จึงมุ่งตอบ คำถามวิจัยหลัก (Research Questions) ที่สำคัญด้านภาพลักษณ์ ประกอบด้วย ความเชื่อถือ, การยอมรับ, ความศรัทธา, และการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องตามทัศนะของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างไร และภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องส่งผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนตำบลถ้ำต้องอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางสำคัญในการปรับปรุงนโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เพื่อให้โรงเรียนสามารถสร้างความเชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของชุมชนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในท้องถิ่นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องในมิติต่าง ๆ ตามการรับรู้ของประชาชนในตำบลถ้ำต้อง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำต้องที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถ้ำต้อง
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำต้องกับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำต้อง

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้สารสนเทศเชิงประจักษ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำตอง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ตามการรับรู้และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองและศิษย์เก่า ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาโรงเรียนอย่างเป็นระบบ
2. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรของโรงเรียนบ้านถ้ำตองสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ส่งเสริมให้โรงเรียนตระหนักถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานที่นำไปสู่การได้รับความเชื่อถือ ความศรัทธา และการยอมรับจากผู้ปกครองและประชาชนในพื้นที่
4. ได้แนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารจัดการโรงเรียนที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์เป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับความสนใจในหลากหลายศาสตร์ เช่น การบริหาร การตลาด การศึกษา และสังคมศาสตร์ โดยทั่วไปหมายถึง การรับรู้หรือทัศนคติที่บุคคลหรือสังคมมีต่อบุคคล องค์กร หรือสถานที่ใด ๆ ซึ่งการรับรู้นี้เกิดจากทั้งประสบการณ์ตรง การสื่อสาร หรืออิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว (อุมพร เชื้อวงศ์คำ, 2560) ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากกระบวนการรับรู้ทางจิตใจของบุคคล โดยอาจเป็นผลจากข้อมูลที่ได้รับโดยตรงหรือผ่านสื่อ ซึ่งเมื่อสะสมต่อเนื่องจะหล่อหลอมเป็นความเชื่อ ความรู้สึก หรือความทรงจำที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ประภาภรณ์ ศรชะทา และเจริญวิญญู สมพงษ์ธรรม (2567) อธิบายว่าภาพลักษณ์เป็นผลลัพธ์ขององค์ประกอบระหว่างข้อเท็จจริงและการประเมินของบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจซึ่งอาจยากต่อการเปลี่ยนแปลงหากเกิดการรับรู้และตีความในเชิงบวกหรือเชิงลบมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของภาพลักษณ์ในบริบทของโรงเรียนสามารถสรุปได้ตามนักวิชาการ (จิตติมา สิงหธรรม 2568; พิมพ์ใจ เปียงงาม และธนกร สิริสุคันธา, 2564; Urwongse & Khaninphasut, 2025) ภาพลักษณ์ของโรงเรียนมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือ (Trust) หมายถึง การที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไว้วางใจในความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของโรงเรียน ซึ่งสะท้อนถึงคุณธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ
2. ความยอมรับ (Acceptance) หมายถึง การที่โรงเรียนได้รับการยอมรับจากสังคม โดยอิงจากความสามารถในการสื่อสาร การเข้าถึง และความสัมพันธ์ที่ดี
3. ความศรัทธา (Faith) หมายถึง ความเชื่อมั่นในคุณค่าและความสามารถของโรงเรียนทั้งด้านวิชาการและการบริหารจัดการ

กล่าวโดยสรุปภาพลักษณ์เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการรับรู้ที่ซับซ้อน เกิดจากการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคม โดยมีผลสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างโรงเรียนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่สำคัญในการศึกษาพฤติกรรมผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ในมิติที่แตกต่างกัน โดย สมพร นุทผล (2555) ให้

ความหมายว่าเป็นทัศนคติในเชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์กรหรือบุคคลอื่นตามความคาดหวัง ขณะที่ โจชวย ปิ่นนะพงษ์ (2559) มองว่าเป็นความรู้สึกลบที่ติดจากการได้รับบริการอย่างใส่ใจและตรงตามความต้องการ ในลักษณะที่ส่งผลให้เกิดความสุข ด้าน คำนิง แซ่ซื่อ (2561) อธิบายว่า ความพึงพอใจแสดงออกผ่านพฤติกรรมการยอมรับหรือเห็นชอบต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความตรงต่อเวลา ธนพล ชัยชนะ (2560) มองในแง่ของกระบวนการตัดสินใจเชิงการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร และ ทิพากร บุญแก้ว (2562) เสริมว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้

จากการสังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือผลลัพธ์จากการรับบริการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งในเชิงคุณภาพของบริการ ความเหมาะสมของกระบวนการ และความรู้สึกทางจิตใจที่เกิดขึ้นตามมา ซึ่งสามารถส่งผลต่อทัศนคติในเชิงบวกและการมีส่วนร่วมกับองค์กรในระยะยาว สำหรับองค์ประกอบของความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำมอญ อำเภอเมืองน่าน จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากนักวิจัย 5 ท่าน ได้แก่ สมพร นุทผล (2555) โจชวย ปิ่นนะพงษ์ (2559) ธนพล ชัยชนะ (2560) คำนิง แซ่ซื่อ (2561) และทิพากร บุญแก้ว (2562) พบว่า มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของผู้เรียน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองที่มีต่อความสามารถและพฤติกรรมของนักเรียนในเชิงวิชาการและคุณลักษณะอันพึงประสงค์
2. ด้านผู้บริหารและครู หมายถึง การยอมรับในบทบาท ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพของทีมนิเทศและครูในการดูแลและส่งเสริมการเรียนรู้
3. ด้านกระบวนการจัดการศึกษา หมายถึง ความพึงพอใจในกระบวนการ เช่น การรับสมัคร การเรียน การสอน การบริการอาหารกลางวัน และกิจกรรมเสริม
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การเดินทาง ความสะอาดของอาคาร วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความคาดหวังในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ครบถ้วน และเชื่อมโยงระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนเกิดจากการรับบริการที่ตอบสนองความต้องการทั้งในเชิงกายภาพ จิตใจ และสังคม ซึ่งสามารถส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชนอย่างยั่งยืน

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและสมมติฐานการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภาพลักษณ์และความพึงพอใจเป็นประเด็นสำคัญที่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยในหลากหลายสาขา ทั้งด้านการบริหาร การตลาด การศึกษา และการบริการสาธารณะ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาผลกระทบของภาพลักษณ์ที่มีต่อความรู้สึกและการตอบสนองของผู้รับบริการ ซึ่งอาจนำไปสู่ความจงรักภักดีและพฤติกรรมการใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต งานวิจัยของ นภาพรพร เนตรประดิษฐ์ (2567) ศึกษาภาพลักษณ์ของแบรนด์สินค้าในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านคุณสมบัติ คุณประโยชน์ คุณค่า บุคลิกภาพของผู้ใช้ และวัฒนธรรม โดยพบว่า ภาพลักษณ์มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างคุณค่าตราสินค้าและความภักดีของผู้บริโภค การสื่อสารภาพลักษณ์ผ่านสื่อออนไลน์และออฟไลน์จึงเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรต่าง ๆ ใช้เพื่อกระตุ้นความพึงพอใจและการตัดสินใจซื้อ

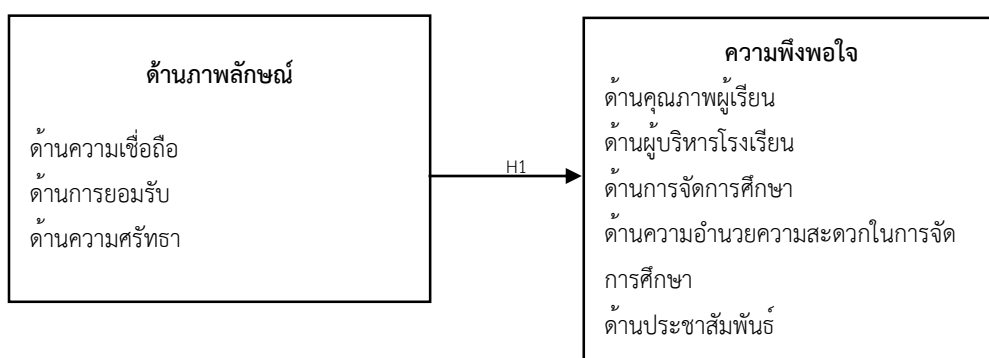
ในขณะเดียวกัน ฉัตรฤดี จงสุริยภาส และคณะ (2567) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวและพบว่ามียุทธวิธีโดยตรงต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเน้นย้ำถึงบทบาทของคุณภาพสิ่งแวดล้อม ภูมิสถาปัตยกรรม สาธารณูปโภค และการจัดการด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์เชิงอนุรักษ์ที่น่าประทับใจ

ในทำนองเดียวกัน บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล และคณะ (2563) พบว่า ภาพลักษณ์ของสายการบินส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า จากแนวคิดและผลการศึกษาข้างต้น ภาพลักษณ์ที่ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้น และความพึงพอใจนี้สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงบวกของผู้รับบริการ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ขององค์กรกับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันตามหลักการบริหารจัดการคุณภาพ การศึกษาในประเด็นนี้จึงมีความสำคัญต่อการสร้างกลยุทธ์ภาพลักษณ์ที่เหมาะสม และการส่งเสริมความพึงพอใจในบริบทของโรงเรียน

### สมมติฐานการวิจัย

H1: ภาพลักษณ์ของโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตอง อำเภอเมือง จังหวัดน่าน

#### กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์โรงเรียนกับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตอง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรเป้าหมายคือประชาชนในตำบลถืมตอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน ถูกเลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามหลักเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) ซึ่งแนะนำให้ใช้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 20 เท่าของจำนวนตัวแปรในแบบสอบถาม เพื่อความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงเรียน และข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อโรงเรียน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 (ต่ำสุด) ถึง 5 (สูงสุด) เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร การศึกษาจำนวน 3 ท่าน ด้วยการวิเคราะห์ค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) และทดสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยค่า Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าไม่ต่ำกว่า 0.92 แสดงถึงความน่าเชื่อถือสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างเป็นระบบ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ความสำคัญกับความลับของข้อมูลและความสมัครใจของผู้เข้าร่วม

วิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปลักษณะข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential

Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์โรงเรียนและความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิเคราะห์ช่วยยืนยันสมมติฐานและชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างตัวแปรทั้งสอง

โดยรวม ระเบียบวิธีวิจัยนี้ได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และลักษณะของปัญหาที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้มีความน่าเชื่อถือและผ่านการตรวจสอบอย่างเข้มงวด กลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดอย่างเหมาะสม และใช้เทคนิคทางสถิติที่ถูกต้องเพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อโรงเรียนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1 ผลการศึกษาศึกษาระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองในมิติต่าง ๆ ตามการรับรู้ของประชาชนในตำบลถืมตอง**

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองในมิติต่าง ๆ ตามการรับรู้ของประชาชนในตำบลถืมตอง

ภาพลักษณ์	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	การแปลผล	ลำดับ
ด้านความเชื่อถือ	4.67	0.21	มากที่สุด	3
ด้านการยอมรับ	4.88	0.17	มากที่สุด	1
ด้านความศรัทธา	4.83	0.19	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.13</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถืมตองที่มีต่อประชาชนในตำบลถืมตองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.13 เมื่อพิจารณาแยกตามประเด็น พบว่าด้านการยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.88 (S.D. = 0.17) แสดงถึงระดับการยอมรับที่สูงมากในกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา คือ ด้านความศรัทธาซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (S.D. = 0.19) และด้านความเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 (S.D. = 0.21) ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนบ้านถืมตองในมุมมองของประชาชนในพื้นที่อย่างชัดเจน

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตองที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถืมตอง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถืมตองที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถืมตอง

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	การแปลผล	ลำดับ
ด้านคุณภาพของผู้เรียน	4.92	0.20	มาก	2
ด้านผู้บริหารโรงเรียน	4.67	0.45	มาก	5
ด้านกระบวนการจัดการศึกษา	4.90	0.20	มาก	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.23	มาก	4
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.93	0.11	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อโรงเรียนบ้านถืมตองในตำบลถืมตองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.93 (S.D. = 0.11) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (S.D. = 0.20) ด้านกระบวนการจัดการศึกษามีค่าเฉลี่ย 4.90 (S.D. = 0.20) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (S.D. = 0.23) และด้านผู้บริหารโรงเรียนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 (S.D. = 0.45) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่สูงมากของประชาชนต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านถืมตอง

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำตองกับความพึงพอใจของประชาชน  
ในตำบลถ้ำตอง**

**ตารางที่ 3** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	ด้าน ความ เชื่อถือ	ด้าน การ ยอมรับ	ด้าน ความ ศรัทธา	ด้านคุณภาพ ของผู้เรียน	ด้าน ผู้บริหาร โรงเรียน	ด้าน กระบวนการ จัด การศึกษา	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านการ ประชาสัมพันธ์
ด้านความเชื่อถือ	1							
ด้านความเชื่อถือ	0.795**	1						
ด้านความเชื่อถือ	0.794**	0.704*	1					
ด้านคุณภาพของ ผู้เรียน	0.770**	0.720*	0.724**	1				
ด้านผู้บริหาร โรงเรียน	0.702**	0.691*	0.661**	0.792**	1			
ด้านกระบวนการ จัดการศึกษา	0.385**	0.347*	0.374**	0.401**	0.556**	1		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.169**	0.143*	0.167**	0.181**	0.217**	0.671**	1	
ด้านการ ประชาสัมพันธ์	0.161**	0.181*	0.185**	0.184**	0.160**	0.352**	0.710**	1

หมายเหตุ \*\* p < 0.01

ตารางที่ 3 ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 8 ตัวแปร ซึ่งปรากฏผลเป็นเมทริกซ์สหสัมพันธ์ จากการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันจำนวน 28 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วงระหว่าง 0.093 ถึง 0.795 ซึ่งล้วนมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้ไม่มีค่าใดเกิน 0.80 แสดงให้เห็นว่าไม่มีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์สูงเกินไป (Multicollinearity) ที่จะเป็นอุปสรรคต่อการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Rubin, 2012)

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถยืนยันได้ว่าข้อมูลในการศึกษานี้มีความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลถ้ำมดอย่างมีประสิทธิภาพ

### สรุปและอภิปรายผล

**ผลการศึกษาระดับภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำมดในมิติต่าง ๆ ตามการรับรู้ของประชาชนในตำบลถ้ำมด**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งดำเนินการโดยคณะนักวิจัยจำนวน 6 คน พบว่าภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำมดของประชาชนในตำบลถ้ำมดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ในเชิงบวกของประชาชนต่อโรงเรียนอย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านการยอมรับ ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 แสดงให้เห็นถึงระดับการยอมรับในภาพรวมของโรงเรียนในกลุ่มตัวอย่างที่มีความมั่นคง รองลงมา ได้แก่ ด้านความศรัทธา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.19 บ่งชี้ว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในบทบาทและคุณค่าทางการศึกษาและสังคมของโรงเรียน และสุดท้ายคือ ด้านความเชื่อถือที่ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 ซึ่งแม้จะมีค่าน้อยกว่าประเด็นอื่นเล็กน้อย แต่ยังคงแสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจของประชาชนต่อโรงเรียนอย่างมั่นคง

ผลการศึกษาในครั้งนี้จึงสามารถสรุปได้ว่า โรงเรียนบ้านถ้ำมดมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชนในพื้นที่ทั้งในด้านการยอมรับ ความศรัทธา และความเชื่อถือ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างโรงเรียนและชุมชน โดยข้อมูลดังกล่าวมีคุณค่าต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร การสร้างความร่วมมือกับภาคประชาชน ตลอดจนการส่งเสริมคุณภาพทางการศึกษาอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพรพร เนตรประดิษฐ์ (2567) ที่ชี้ให้เห็นว่าภาพลักษณ์ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภค งานของ ฉัตรฤดี จงสุริยภาส (2567) ที่กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ต่อความพึงพอใจในภาคการท่องเที่ยว และงานของ บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริภมล (2565) ซึ่งชี้ว่าภาพลักษณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ทั้งหมดสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มร่วมกันว่า ภาพลักษณ์ในมิติต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำมดที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถ้ำมด**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำมดที่มีต่อการดำเนินงานและบทบาทของโรงเรียนบ้านถ้ำมดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีมุมมองเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในภาพรวม เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ได้รับการประเมินในระดับสูงสุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 (S.D. = 0.11) สะท้อนถึงความสามารถของโรงเรียนในการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าถึงชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านคุณภาพของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ย 4.92 (S.D. = 0.20) ซึ่งแสดงถึงผลลัพธ์เชิงคุณภาพจากการจัดการเรียนการสอนที่ประชาชนรับรู้ได้อย่างชัดเจน ตามด้วยด้านกระบวนการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.90 (S.D. = 0.20) แสดงถึงความเป็นระบบในการบริหารการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 (S.D. = 0.23) แสดงถึงการจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และด้านสุดท้ายคือ ผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งได้รับการประเมินในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.45)

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่สูงมากของประชาชนต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านถ้ำมุดอง ซึ่งไม่เพียงแต่สะท้อนคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับท้องถิ่น แต่ยังส่งเสริมความเชื่อมั่นของชุมชนต่อบทบาทของสถานศึกษาในฐานะศูนย์กลางการเรียนรู้ของพื้นที่ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้า เช่น งานของ บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริภม (2565) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการในภาคการคมนาคมทางอากาศ งานของ ฉัตรฤดี จงสุริยภาส (2567) ที่ชี้ว่าความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับความตั้งใจใช้บริการซ้ำ และงานของ นภาพรรณ เนตรประดิษฐ์ (2567) ที่เสนอว่าองค์ประกอบภาพลักษณ์และคุณภาพบริการมีผลต่อการรับรู้และความจงรักภักดีของผู้บริโภคในภาคธุรกิจ ซึ่งงานวิจัยทั้งสามสะท้อนแนวโน้มร่วมกันในหลากหลายบริบทว่าความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการจัดการภาพลักษณ์และคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำมุดองกับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำมุดอง

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำมุดองกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำมุดองมีความชัดเจนและมีนัยสำคัญทางสถิติในตารางที่ 4 แสดงผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 8 ตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 8 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันจำนวน 28 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วงระหว่าง 0.093 ถึง 0.795 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทั้งสิ้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างแต่ละตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และความพึงพอใจ

ตัวแปรภาพลักษณ์/ตัวแปรความพึงพอใจ	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ความเชื่อถือ ↔ คุณภาพผู้เรียน	0.770**	สูง
ความเชื่อถือ ↔ ผู้บริหาร	0.702**	สูง
ความยอมรับ ↔ ผู้บริหาร	0.693**	ค่อนข้างสูง
ความศรัทธา ↔ คุณภาพผู้เรียน	0.724**	สูง
ความศรัทธา ↔ ผู้บริหาร	0.661**	ค่อนข้างสูง
ความศรัทธา ↔ กระบวนการจัดการศึกษา	0.671**	ค่อนข้างสูง
ความยอมรับ ↔ กระบวนการจัดการศึกษา	0.556**	ปานกลางถึงสูง
การประชาสัมพันธ์ ↔ อำนวยความสะดวก	0.710**	สูง

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ชี้ให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำตองในทุกมิติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำตองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับ 0.01 และ 0.05) โดยความสัมพันธ์อยู่ในช่วง ปานกลาง ถึงสูง ( 0.556\*\*ถึง 0.770\*\*) ซึ่งยืนยันสมมติฐานการวิจัย (H1) ได้รับการสนับสนุน ซึ่งความสัมพันธ์สูงสุดพบในคู่ตัวแปรระหว่าง ความเชื่อถือ กับ คุณภาพผู้เรียน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์  $r=0.770^{**}$  แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นของประชาชนต่อโรงเรียนผูกพันอย่างยิ่งกับผลลัพธ์เชิงประจักษ์ด้านคุณภาพของผู้เรียน ความสัมพันธ์ด้านความเชื่อถือ และ ความศรัทธา มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจด้าน ผู้บริหาร ( $r=0.702^{**}$  และ  $r=0.661^{**}$ ) บ่งชี้ว่าความไว้วางใจในตัวผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจโดยรวม ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์สูงกับการรับรู้ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ( $r=0.710^{**}$ ) สะท้อนถึงความสำเร็จของโรงเรียนในการใช้การสื่อสารเพื่อนำเสนอและต่อยอดความพร้อมทางกายภาพของสถานศึกษาต่อชุมชน โดยสรุป ผลการวิจัยยืนยันว่า ภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่งเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของความพึงพอใจ ของประชาชนในพื้นที่ต่อโรงเรียนบ้านถ้ำตอง ซึ่งสอดคล้องกับ นภาวรณ เนตรประดิษฐ์ (2567) และบงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล (2565) ที่ชี้ว่าภาพลักษณ์ไม่ได้เป็นเพียงการรับรู้ทั่วไป แต่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมิน คุณค่า และ ผลสัมฤทธิ์ ขององค์กรอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับ ฉัตรฤดี จงสุริยภาส (2567) ที่เน้นว่าภาพลักษณ์เชิงบวกของแหล่งบริการสาธารณะมี อิทธิพลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลักการพื้นฐานของการบริหารความพึงพอใจสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในภาคการศึกษา

### ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

ข้อเสนอแนะในการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ภาพลักษณ์ของโรงเรียนบ้านถ้ำตองที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลถ้ำตองอย่างมีนัยสำคัญ” คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดจากกลุ่มตัวอย่าง และแสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของกระบวนการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับประชาชนในชุมชนต่อการสร้างความเชื่อมั่น ความภาคภูมิใจ และความไว้วางใจในองค์กรการศึกษาจากข้อค้นพบดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางในการส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์และสร้างความพึงพอใจของประชาชนในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ โรงเรียนควรจัดประชุมชี้แจงหรือสื่อสารเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในประเด็นสำคัญ อาทิ แนวทางการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาทักษะของนักเรียน และแนวทางการประเมินผลการศึกษา

1.2 การจัดโครงการวิชาการ เช่น การจัดกิจกรรมการแข่งขันทางวิชาการ การประกวดศิลปหัตถกรรมของนักเรียน เพื่อแสดงศักยภาพของผู้เรียนต่อผู้ปกครองและชุมชน

1.3 ด้านความศรัทธา โรงเรียนควรส่งเสริมให้ผู้ปกครองเกิดความภาคภูมิใจในสถานศึกษา โดยการเน้นย้ำถึงผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่จบการศึกษา ทั้งในด้านวิชาการและคุณธรรม

1.4 การมีส่วนร่วมของชุมชน โดยครูและบุคลากรควรทำหน้าที่เป็นผู้นำในการเชิญชวนผู้ปกครองและชาวบ้านร่วมกิจกรรมท้องถิ่น เช่น ประเพณีลอยกระทง การสงฆ์พระธาตุประจำปี เป็นต้น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการอนุรักษ์วัฒนธรรมร่วมกับสถานศึกษา

1.5 การสร้างการยอมรับ ผ่านการประชุมให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับนโยบายปัจจุบัน เพื่อเสริมความเข้าใจและความเชื่อมั่นจากประชาชน

1.6 ด้านความน่าเชื่อถือ โรงเรียนควรพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างความไว้วางใจ

1.7 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมทางการศึกษา เช่น อาคารเรียน สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยภายในสถานศึกษา

1.8 ช่องทางการสื่อสาร จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เน้นกิจกรรมเด่นของโรงเรียนเพื่อสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกในสายตาประชาชน

1.9 การสื่อสารผ่านผู้นำชุมชน ใช้กลไกผู้นำท้องถิ่นเป็นช่องทางในการกระจายข้อมูลข่าวสารหรือข้อเสนอแนะจากโรงเรียนถึงประชาชน และเปิดโอกาสให้ชุมชนสะท้อนความคิดเห็นกลับอย่างสร้างสรรค์

2. เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงควรมีการศึกษาต่อเนื่องในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างหลากหลาย ซึ่งจะนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการจัดทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้ที่มุ่งเน้นเฉพาะโรงเรียนบ้านถ้ำมดตองในบริบทของตำบลถ้ำมดตอง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน จึงควรขยายขอบเขตของการศึกษาในอนาคตไปยังโรงเรียนอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง หรือในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับมิติภาพลักษณ์อื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการของครู ด้านการบริหารจัดการของสถานศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ฯลฯ เพื่อให้ได้ภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนอย่างรอบด้าน

## เอกสารอ้างอิง

- เกษศิริพันธ์ มั่งมี. (2556). *การศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นวาเซดะ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คำนึ่ง แซ่ซ้อ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองและความต้องการของผู้ปกครองและชุมชนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนตามฝันแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช]. [https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/6516/1/fulltext\\_161971.pdf](https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/6516/1/fulltext_161971.pdf)
- จิตติมา สิ่งธรรม. (2567). อิทธิพลของภาพลักษณ์จุดหมายปลายทางที่มีต่อความตั้งใจการท่องเที่ยวภายในประเทศ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 28(1), 14-28.
- ใจชาย ปันนะพงษ์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนแม่ทะประชาสามัคคีจังหวัดลำปาง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช]. [https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/6640/1/fulltext\\_159404.pdf](https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/6640/1/fulltext_159404.pdf)
- ฉัตรฤดี จองสุริยภาส, จุรี วิชิตธนบดี, ณัฐภูมิ ยอดใจ, อีราลักษณ์ สัจจะวาที, เฝิง วัง, วิภา จงรักษ์สัตย์, และวิริยา จงรักษ์สัตย์, (2567). ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หมู่บ้านแม่กำปองต่อความพึงพอใจ และความต้องการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 34(2), 70-86.

- ธนพล ชัยชนะ. (2560). การตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาโรงเรียนศรีราชา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา]. <https://buuir.buu.ac.th/handle/1234567890/6869>
- ทิพากร บุญแก้ว. (2562). ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนวัดป่าจิว สังกัดองค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยรังสิต]. <https://rsuir-library.rsu.ac.th/bitstream/123456789/121/1/Thipakorn%20Boonkeaw.pdf>
- นภาพรรณ เนตรประดิษฐ์. (2568). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีพยากรณ์สถิติในการพยากรณ์ผลผลิตอ้อยในกว่างซี. *วารสาร  
สหศาสตร์การพัฒนาศักยภาพ*, 3(4), 831-850. <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/article/view/3591/2953>
- บงกชรัตน์ เปี่ยมสิริกมล, นิตศา ศิลปะเสรษฐ และหิรัญ ประสารการ. (2563). การพัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการของ  
ท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยานในภูมิภาคเขตภาคใต้. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 16  
(1), 64-82. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pkrujo/article/view/244020>
- ปรียะดา สีทอง. (2550). ภาพลักษณ์โรงเรียนตามการรับรู้ของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเทศบาลมาบตาพุด  
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- ประภาภรณ์ ศรีชะทา และเจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม.(2567). ภาพลักษณ์ของสถานศึกษาตามการรับรู้ของผู้ปกครอง  
นักเรียนโรงเรียนพังโคนพิทยาศาสตร์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุบลราชธานี  
อำนาจเจริญ. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 16(2), 130-144. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/gajasara/article/view/271393/186109>
- พัชรี สุนทรเพียร. (2559). ภาพลักษณ์ของโรงเรียนภัทรวิทยา อำเภอแม่สอด จังหวัดตากตามการรับรู้ของ  
ผู้ปกครอง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. [https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/5129/1/fulltext\\_156372.pdf](https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/5129/1/fulltext_156372.pdf)
- พิมพ์ใจ เปียงงาม และธนกร สิริสุคันธา. (2564). คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของ  
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 6(3), 561-572. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/mcjou/article/view/252663/170533>
- สมพร นุทผล. (2555). ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
จังหวัดปัตตานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. <https://ir.stou.ac.th/handle/123456789/5239>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560, 16 มีนาคม). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กระทรวงศึกษาธิการ.  
<https://www.moe.go.th/>
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน. (2567, 10 มิถุนายน). *ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาของจังหวัดน่านปีการศึกษา 2567  
(ข้อมูล 10 มิถุนายน 2567) ระยะที่ 2*. กระทรวงศึกษาธิการ. [http://nanpeo.go.th/admin/pdf\\_up/infodata67phase2.pdf](http://nanpeo.go.th/admin/pdf_up/infodata67phase2.pdf)

- อุมาพร เชื้อวังคำ. (2560) ภาพลักษณ์โรงเรียนตามการรับรู้ของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนบ้านมาบเตย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยาเขต 1 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา].  
<https://buuir.buu.ac.th/handle/1234567890/6809>
- Aaker, D. A. (1996). Measuring brand equity across products and markets. *California management review*, 38(3), 102-120. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?Referenceid=1623235>
- Hair, J., Joseph F, Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. Pearson.
- Rubin, A., & Bellamy, J. (2012). *Practitioner's guide to using research for evidence-based practice*. John Wiley & Sons.
- Saovarparkpurk, Patchanee, Urwongse, Ketkanok, & Khaninphasut, Purimpratch. (2025). Factor Analysis of Brand and the Guidelines for Brand Management of Basic Education Trilingual Private Schools in Bangkok Metropolitan Area. *Educational Management and Innovation Journal*. 8(2). 32-47.  
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/emi/article/view/272377/180613>
- Van Knippenberg, D. (2000). Work motivation and performance: A social identity perspective. *Applied psychology*, 49(3), 357-371. <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1464-0597.00020>

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการร้านที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของ  
พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

A Study of Store Managers' Transformational Leadership Affecting  
Employees' Turnover Intention in Convenience Stores in Nan Province

ธนพงษ์ ชัยชนะบริบูรณ์<sup>1</sup>

พลกฤต รักจุล<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

Thanaphong Chaichanaboon<sup>1</sup>

Ponkrit Rakjul<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Nan College Uttaradit Rajabhat University

\*Corresponding author e-mail: Ponkrit.ra@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน (2) เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 76 คน เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS การวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติเชิงอนุมานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการร้านในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.61) โดยที่ได้รับการประเมินสูงสุดคือ การสร้างแรงบันดาลใจ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.70) ขณะที่ระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.65) โดยที่ได้รับการประเมินสูงสุดคือ วางแผนที่จะออกจากองค์กรนี้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.80) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจ ผู้นำที่มีเสน่ห์ การเอาใจใส่รายบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ( $F = 198.210$ ,  $p < 0.001$ ) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกได้ถึงร้อยละ 71.2 ( $R^2 = 0.712$ ) สมการถดถอยดังนี้  $Y = 0.624 + 0.079(X1) + 0.125(X2) + 0.284(X3) + 0.135(X4)$  และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำของผู้จัดการร้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์และลดอัตรา การลาออกของพนักงานในร้านสะดวกซื้อได้

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, ความตั้งใจลาออก, พนักงานร้านสะดวกซื้อ

## Abstract

This research aims to: (1) study the level of transformational leadership among convenience store managers in Nan Province, (2) examine the level of turnover intention among convenience store employees in Nan Province, and (3) analyze the relationship between transformational leadership and employee turnover intention. This quantitative study utilized a sample of 76 participants, with data collected via questionnaires and analyzed using SPSS. The analysis included descriptive statistics (mean, percentage, and standard deviation) and inferential statistics, specifically multiple regression analysis, to test the relationships between variables.

The findings revealed that the transformational leadership of store managers was at a high level ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.61), with inspirational motivation receiving the highest rating ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.70). Meanwhile, the overall turnover intention among employees was also at a high level ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.65), with the highest-rated item being the plan to leave the organization as soon as possible ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.80). Multiple regression analysis showed that all four dimensions of transformational leadership—inspirational motivation, idealized influence (charisma), individualized consideration, and intellectual stimulation—had a significant impact on employee turnover intention ( $F = 198.210$ ,  $p < 0.001$ ). These factors collectively explained 71.2% of the variance in turnover intention ( $R^2 = 0.712$ ). The regression equation is  $Y = 0.624 + 0.079(X1) + 0.125(X2) + 0.284(X3) + 0.135(X4)$ . These results can serve as a guideline for developing managerial leadership skills to enhance human resource management efficiency and reduce employee turnover rates in convenience stores.

**Keywords:** Transformational Leadership, Turnover Intention, Convenience Store Employees

## บทนำ

การตัดสินใจลาออกของพนักงานเป็นปรากฏการณ์ที่มีนัยสำคัญในเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถเกิดขึ้นจากปัจจัยหลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งในหลายกรณีเกี่ยวข้องกับภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เอื้อต่อความผูกพัน เช่น ภาระงานที่เกินขีดความสามารถ ความกดดันจากผู้บังคับบัญชา ขาดการยอมรับหรือเคารพจากเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารที่ไม่เป็นระบบกับฝ่ายบริหาร นอกจากนี้ ปัจจัยเชิงบุคลิกภาพของพนักงาน เช่น ความต้องการพัฒนาตนเอง ความปรารถนาในความก้าวหน้าในสายงาน หรือเหตุผลด้านชีวิตส่วนตัว อาทิ การสมรสหรือศึกษาต่อ ล้วนส่งผลต่อการเกิดเจตนาสมัครลาออกได้เช่นกัน

ความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงานอยู่ที่การทำความเข้าใจแรงจูงใจที่แท้จริง เพื่อให้สามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและพัฒนาแนวทางบริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพการลาออกของพนักงานอาจเป็นสัญญาณสะท้อนถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารหรือกลยุทธ์ขององค์กร ทั้งนี้ การรับมืออย่างเหมาะสมจะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ และยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวม จากประสบการณ์ฝึกปฏิบัติงาน ณ ร้านสะดวกซื้อ พบว่ามีอัตราการลาออกของพนักงานในระดับสูง สาเหตุหลักเกิดจากปัญหาด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน การขาดความร่วมมือในทีม และ

พฤติกรรมไม่เหมาะสมของบุคลากรบางส่วน ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวม และนำไปสู่การลาออกของพนักงานใหม่อย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1 แสดงอัตราการลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดน่าน

**ตารางที่ 1** อัตราการลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดน่าน

รายการ	หน่วย	2564			2565			2566			2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
การลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อ													
จำนวนพนักงานลาออกทั้งหมด	ราย	102	101	203	115	124	239	128	123	261	223	156	379
อัตราการลาออก	ร้อยละ	50.25	49.75	100.00	48.12	51.88	100.00	49.04	50.96	100.00	58.84	41.16	100.00

(ข้อมูลจากบริษัท CP all 2567)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในร้านสะดวกซื้อดังกล่าว โดยมีเป้าหมายเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาผู้นำที่สามารถส่งเสริมแรงจูงใจ เพิ่มความผูกพันในองค์กร และลดอัตราการลาออกของพนักงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนในการบริหารองค์กรค้าปลีกได้อย่างเหมาะสม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

### ประโยชน์ที่ได้รับ

การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน มีประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ด้านวิชาการ การศึกษาครั้งนี้มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และพฤติกรรมความตั้งใจลาออก (Turnover Intention) ของพนักงานในบริบทของธุรกิจค้าปลีกในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในร้านสะดวกซื้อที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ต้องการความต่อเนื่องและเสถียรภาพของบุคลากร ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต และเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ในสาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมองค์กร
2. ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับร้านหรือองค์กร เพื่อพัฒนาผู้นำท้องถิ่นให้มีทักษะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะนำไปสู่การลดอัตราการลาออกของพนักงาน และเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร  
ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อ
3. ด้านผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างทักษะภาวะผู้นำของผู้จัดการร้าน เพื่อกระตุ้นขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อลดปัญหาการลาออกซึ่งส่งผลต่อการสูญเสียต้นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ประโยชน์ต่อพนักงานในร้านสะดวกซื้อ

4. ด้านพนักงานจะได้รับประโยชน์จากการที่ผู้บริหารมีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการส่งเสริม สนับสนุน และปฏิบัติอย่างมีมนุษยธรรมจากผู้นำ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และลดความตั้งใจลาออกในระยะยาว

5. ด้านสถาบันการศึกษา ผลการวิจัยเป็นตัวอย่างของการบูรณาการความรู้ทางทฤษฎีกับสถานการณ์จริงในการทำงาน ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ หรือการจัดการองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมนักศึกษาเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างมีคุณภาพ

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

### 1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ความเป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง (Pieterse-Landman, 2012; Seltzer and Bass, 1990) โดยทั่วไปความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงจะมีประสิทธิผลมากกว่าการเป็นผู้นำในการทำธุรกิจ (Babcock-Roberson and Strickland, 2010; Den Hartog et al., 1997; Dumdum et al., 2013; Ghafoor et al., 2011; Harter et al., 2002; Judge and Piccolo, 2004; Kark et al., 2003) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลและอำนาจที่มีของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่นเกิดความเต็มใจแล้วกระตือรือร้นปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือของกลุ่มโดย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้มีศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กรอีกทั้งสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามในการทำงาน กระบวนการการทำงานของผู้นำที่มีอิทธิพลจะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ (1) ความเป็นผู้นำที่มีเสน่ห์ (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (3) การกระตุ้นทางปัญญาและ (4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล จะใช้ตัวแปรดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตัวแปรที่ใช้สำหรับบ่งชี้ถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Transformational Leadership	Pieterse-Landman (2012)	Bass (1999)	Judge and Piccolo (2004)	Barling et al. (1996)	Ghafoor et al. (2011)	House et al. (1991)	Seltzer and Bass (1990)	Howell and Frost (1989)	Burns (1978)	Total
ความเป็นผู้นำที่มีเสน่ห์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9
การสร้างแรงบันดาลใจ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9
การกระตุ้นทางปัญญา	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	√	√	√	√	√	√	√	√	√	9
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

### 2. ความตั้งใจลาออกของพนักงาน (Turnover Intention)

ความตั้งใจลาออก (Turnover Intention) หมายถึง เจตนาหรือความมุ่งหมายทางความคิดของบุคคลที่จะยุติการเป็นพนักงานขององค์กรโดยสมัครใจ โดยที่เจตนาดังกล่าวเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นก่อนการตัดสินใจลาออกจริง ปัจจัยที่

ส่งผลต่อความตั้งใจนี้มีความหลากหลายและสามารถจำแนกออกได้เป็นสองกลุ่มหลัก คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในเป็นผลมาจากความคิดและทัศนคติของพนักงาน เช่น ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ที่นำไปสู่ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความรู้สึกที่ขาดความผูกพันในความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) ตลอดจนความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) อันเนื่องมาจากความไม่สอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถหรือความต้องการของตนเอง ส่วนปัจจัยภายนอกมักเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความเครียดจากงาน (Job Stress) ที่มากเกินไป, ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน, และการขาดโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ภาระทางครอบครัวหรือการได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่นก็สามารถเป็นแรงผลักดันสำคัญได้

นักวิชาการในประเทศไทยหลายท่านได้ให้การสนับสนุนแนวคิดดังกล่าวว่าความตั้งใจลาออกเป็นตัวแปรในการเตือนถึงความเสี่ยงที่องค์กรจะสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ ไวกิจน์ กุลลาชัย (2560) ให้ความหมายว่าความตั้งใจลาออก คือความรู้สึกที่พนักงานไม่ต้องการปฏิบัติงานหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอีกต่อไป เพราะเชื่อว่าตนเองจะสามารถหาโอกาสที่ดีกว่าในสถานที่ทำงานใหม่ ขณะที่ วิวรรธณี วงศาไชโย (2558) อธิบายว่าความตั้งใจลาออกเป็นกระบวนการคิดและวางแผนเพื่อหาทางเลือกอื่นอย่างสมัครใจ แม้จะยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด และสุภาพร เสวตเวช และเกวลิน พวงย้อยแก้ว เศรษฐกร (2562) ได้ชี้ว่าความตั้งใจลาออกมักเกิดจากการรับรู้ถึงความไม่สอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ ความไม่เป็นธรรมในเรื่องค่าตอบแทน และภาระทางครอบครัว ดังนั้นการทำความเข้าใจความตั้งใจลาออกจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นที่องค์กรสามารถเข้ามาจัดการและป้องกัน การสูญเสียบุคลากรได้ก่อนที่จะสายเกินไป การศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและเพิ่มความผูกพันของพนักงาน

กล่าวโดยสรุป ความตั้งใจลาออกถือเป็นตัวบ่งชี้สำคัญที่สะท้อนระดับความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งหากได้รับการวิเคราะห์และจัดการอย่างเหมาะสม ย่อมสามารถนำไปสู่การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการลดความตั้งใจลาออกของพนักงาน หลายงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้นำที่มีทักษะและความเข้าใจในกระบวนการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และลดแรงจูงใจในการออกจากงาน ตัวอย่างเช่น การศึกษาของสุขานันท์ พรหมจันทร์ (2566) พบว่าการขาดความเข้าใจในบทบาทผู้นำและการขาดทักษะด้านการบริหารจัดการส่งผลให้พนักงานรัฐวิสาหกิจมีแนวโน้มความต้องการลาออกสูงขึ้น นอกจากนี้ จรัมพร ให้อย่าง (2565) ยังระบุว่า สมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราการลาออก โดยการมีสมดุลที่เหมาะสมช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและลดความเครียดสะสม ในขณะที่ วรวิญญูพงศ์ บุญศิริธรรมชัย (2565) พบว่าสุขภาวะของพนักงาน หรือความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางกายและจิตใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญกับอัตราการลาออก กล่าวคือ พนักงานที่มีสุขภาวะดีจะมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรมากกว่า

โดยสรุป ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สมดุลชีวิตและงาน และสุขภาวะของพนักงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันและความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในองค์กร

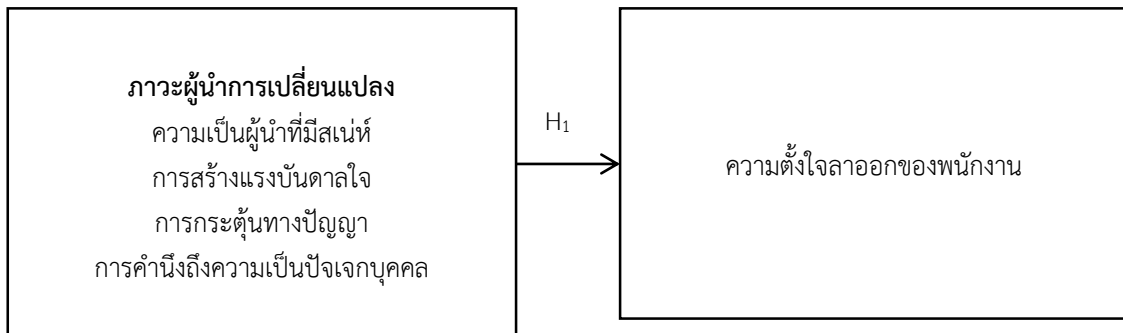
H1: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมของผู้จัดการ มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความตั้งใจลาออกของพนักงาน

H1a:  $X_1$  สัมพันธ์ทางลบ กับ Y

H1b:  $X_2$  สัมพันธ์ทางลบ กับ Y

H1c:  $X_3$  สัมพันธ์ทางลบ กับ Y

H1d:  $X_4$  สัมพันธ์ทางลบ กับ Y



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดน่าน โดยเฉพาะร้านที่มีลักษณะเป็นกิจการแฟรนไชส์หรือในเครือบริษัทขนาดใหญ่ มีจำนวนทั้งสิ้น 96 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติ คือ มีประสบการณ์ทำงานในร้านสะดวกซื้ออย่างน้อย 6 เดือน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา จากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวิฑูมิ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 76 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2: แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (4 มิติ ได้แก่ เสน่ห์ผู้นำ แรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล) และส่วนที่ 3: แบบวัดความตั้งใจลาออกของพนักงาน

เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และวิเคราะห์ค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามทุกข้อมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00 นอกจากนี้ได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองในพื้นที่ตั้งของร้านสะดวกซื้อที่อยู่ในเขตจังหวัดน่าน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน โดยได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบการก่อนการแจกแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) การวิเคราะห์ประกอบด้วย 1.สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำที่มีต่อความตั้งใจลาออก

### ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 3** แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	42.10
หญิง	44	57.90
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 76 คน

**ตารางที่ 4** แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	11.80
อายุ 21 – 25ปี	47	60.50
อายุ 26 – 30ปี	16	22.40
อายุ 31 – 35ปี	3	3.90
มากกว่า 36 ปี	1	1.30
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21–25 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือช่วงอายุ 26–30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามด้วยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และผู้มีอายุระหว่าง 31–35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ส่วนกลุ่มอายุมากกว่า 36 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

**ตารางที่ 5** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมุมมองของพนักงานร้าน

ภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
สร้างแรงบันดาลใจ	4.29	0.70	มาก
ผู้นำที่มีเสน่ห์	4.27	0.65	มาก
ปัจเจกบุคคล	4.27	0.70	มาก
กระตุ้นทางปัญญา	4.26	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานร้านสะดวกซื้อเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่าภาพรวมภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 (SD = 0.61) เมื่อพิจารณาแยกตามมิติต่าง ๆ พบว่าการสร้างแรงบันดาลใจได้รับการประเมินสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.29 (SD = 0.70) รองลงมาคือผู้นำที่มีเสน่ห์ และปัจเจกบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (SD = 0.65 และ 0.70 ตามลำดับ) ส่วนมิติการกระตุ้นทางปัญญามีค่าเฉลี่ย 4.26 (SD = 0.70)

### ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตั้งใจลาออกในมุมมองของพนักงานร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

การตั้งใจลาออก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความคิดเห็น
วางแผนที่จะออกจากองค์กรนี้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้	1.31	0.80	น้อย
ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นฉันเต็มใจที่จะออกจากองค์กรนี้ก่อนเกษียณ	1.30	0.80	น้อย
เต็มใจที่จะออกจากองค์กรนี้	1.16	0.93	น้อย
การวางแผนที่จะอยู่กับองค์กรนี้อีกแค่ 1 ปี	1.24	0.79	น้อย
อาจจะออกจากหน่วยงานนี้ภายในปีถัดไป	1.28	0.90	น้อย
<b>รวม</b>	<b>1.31</b>	<b>0.80</b>	<b>น้อย</b>

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven เกี่ยวกับความตั้งใจลาออก ผลการวิเคราะห์พบว่าภาพรวมความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.26 (SD = 0.65) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า วางแผนที่จะออกจากองค์กรนี้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 1.31 (SD = 0.80) รองลงมาคือ ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นฉันเต็มใจที่จะออกจากองค์กรนี้ก่อนเกษียณ ค่าเฉลี่ย 1.30 (SD = 0.80) อาจจะออกจากหน่วยงานนี้ภายในปีถัดไป มีค่าเฉลี่ย 1.28 (SD = 0.90) ส่วนวางแผนที่จะอยู่กับองค์กรนี้ให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และความเต็มใจที่จะออกจากองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ย 1.24 (SD = 0.79) และ 1.16 (SD = 0.93) ตามลำดับ

### ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์ การถดถอย ( $\beta$ )	SE	สัมประสิทธิ์ การถดถอย มาตรฐาน (Beta)	t-value	p-value
ค่าคงที่(constant)	0.624	0.120		5.105	0.000*
ด้านสร้างแรงบันดาลใจ	0.079	0.030	0.089	2.125	0.000*
ด้านผู้นำที่มีเสน่ห์	0.125	0.047	0.118	3.531	0.000*
ด้านปัจเจกบุคคล	0.284	0.065	0.256	7.250	0.000*
ด้านกระตุ้นทางปัญญา	0.135	0.052	0.243	6.540	0.000*

R = 0.825, R<sup>2</sup> = 0.712, SE = 0.404, F = 198.210, SIG OF F = 0.000, \*P<0.05

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 1 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis พบว่า ค่า F = 198.210, p-value = 0.000 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H<sub>0</sub> แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ ส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาค่า p-value ของค่า t-value พบว่า ค่า p-value ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านสร้างแรงบันดาลใจ ด้านผู้นำที่มีเสน่ห์ ด้านปัจเจกบุคคล และด้านกระตุ้นทางปัญญา เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ยอมให้ที่ 0.05 แสดงว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน คือ ด้านสร้างแรงบันดาลใจ ( $\beta = 0.079$ , p-value = 0.000) ด้านผู้นำที่มีเสน่ห์ ( $\beta=0.125$ , p-value = 0.000) ด้านปัจเจกบุคคล ( $\beta = 0.284$ , p-value = 0.000) และด้านกระตุ้นทางปัญญา ( $\beta = 0.135$ , p-value = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านสร้างแรงบันดาลใจ ด้านผู้นำที่มีเสน่ห์ ด้านปัจเจกบุคคล และด้านกระตุ้นทางปัญญา ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน ร้อยละ 71.2 (R<sup>2</sup> = 0.712) โดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = .624 + .079 (X_1) + .125 (X_2) + .284 (X_3) + .135 (X_4)$$

จากสมการสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านสร้างแรงบันดาลใจ ด้านผู้นำที่มีเสน่ห์ ด้านปัจเจกบุคคล และด้านกระตุ้นทางปัญญา ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

## สรุปผลและอภิปรายผล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 76 คน พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 ขณะที่เพศชายมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาข้อมูลจำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21–25 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 26–30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามด้วยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 กลุ่มอายุ 31–35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และกลุ่มอายุมากกว่า 36 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นแรงงานวัยเริ่มต้นทำงาน ซึ่งโดยทั่วไปมักมีพฤติกรรมในการเคลื่อนย้ายงานค่อนข้างสูง และมีความคาดหวังในการทำงานที่แตกต่างจากกลุ่มแรงงานที่มีอายุงานสูงกว่า โดยเฉพาะในด้านความยืดหยุ่นของงาน การเติบโตในสายอาชีพ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรย์พร ให้อายอง (2565) ที่ระบุว่า ความคาดหวังของแรงงานรุ่นใหม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กร นอกจากนี้ สุขานันท์ พรหมจันทร์ (2566) ยังชี้ว่า การขาดความเข้าใจจากผู้บริหารที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับพฤติกรรมของ

แรงงานรุ่นใหม่ เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก และสอดคล้องกับผลการศึกษาโดย วรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย (2565) ที่พบว่าสุขภาวะในการทำงานและสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการเติบโตทางอาชีพ ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในช่วงอายุเริ่มต้นทำงาน

### ผลการศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากมุมมองของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน พบว่าโดยภาพรวมพนักงานประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ พบว่ามีมิติด้านการสร้างแรงบันดาลใจได้รับการประเมินสูงสุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.70$ ) รองลงมาคือมิติด้านผู้นำที่มีเสน่ห์ ( $\bar{X} = 4.27$ ,  $SD = 0.65$ ) มิติด้านการเอาใจใส่รายบุคคล ( $\bar{X} = 4.27$ ,  $SD = 0.70$ ) และมิติด้านการกระตุ้นทางปัญญา ( $\bar{X} = 4.26$ ,  $SD = 0.70$ ) ตามลำดับ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Bass & Riggio (2006) ซึ่งระบุว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มักได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา และส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะในด้านการสร้างแรงบันดาลใจ การดูแลแบบรายบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา นอกจากนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพลกฤต รักษ์กุล (2563) ที่ชี้ให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อความตั้งใจของพนักงาน โดยผ่านกลไกของความผูกพันที่มีต่อองค์กร และพบว่าผู้นำที่ให้ความสำคัญกับการกระตุ้นทางปัญญาและการดูแลรายบุคคล มีบทบาทสำคัญในการลดความขัดแย้ง และส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

โดยสรุป ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่านอยู่ในระดับที่พึงประสงค์ และอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงาน ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาและรักษาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน

### ผลการศึกษาระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ในเขตจังหวัดน่าน ภาพรวมความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.26 ( $SD = 0.65$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า วางแผนที่จะออกจากองค์กรนี้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 1.31 ( $SD = 0.80$ ) รองลงมาคือ ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นฉันเต็มใจที่จะออกจากองค์กรนี้ก่อนเกษียณ ค่าเฉลี่ย 1.30 ( $SD = 0.80$ ) อาจจะออกจากหน่วยงานนี้ภายในปีถัดไป มีค่าเฉลี่ย 1.28 ( $SD = 0.90$ ) ส่วนวางแผนที่จะอยู่กับองค์กรนี้ให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และความเต็มใจที่จะออกจากองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ย 1.24 ( $SD = 0.79$ ) และ 1.16 ( $SD = 0.93$ ) ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มของพนักงานที่มีความตั้งใจลาออกในระดับน้อยลง ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแตกต่างกับแนวคิดของ Mobley (1982) ที่ระบุว่า ความตั้งใจลาออกเป็นตัวแปรที่สำคัญมักได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเชิงจิตวิทยาและการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับองค์กร นอกจากนี้ยังแตกต่างกับผลการศึกษา Chen & Fang (2021) ที่ศึกษาพนักงานในธุรกิจค้าปลีกและพบว่า การขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ตั้งเครียด มีผลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออก

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นถึงระดับความตั้งใจลาออกที่อยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออัตราการคงอยู่ของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาว จึงควรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมความผูกพันและแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าค่า F เท่ากับ 198.210 และค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 มิติ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้ออย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณา รายมิติของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า มิติด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) มีค่า  $\beta = 0.079$ , p-value = 0.000 มิติด้านผู้นำที่มีเสน่ห์ (Idealized Influence) มีค่า  $\beta = 0.125$ , p-value = 0.000 มิติด้านการเอาใจใส่รายบุคคล (Individualized Consideration) มีค่า  $\beta = 0.284$ , p-value = 0.000 มิติด้านการกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) มีค่า  $\beta = 0.135$ , p-value = 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination; R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.712 ซึ่งหมายความว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 มิติสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ร้อยละ 71.2

สมการถดถอยเชิงพหุคูณสามารถเขียนได้ดังนี้  $Y = .624 + .079 (X_1) + .125 (X_2) + .284 (X_3) + .135 (X_4)$  โดยที่ Y = ความตั้งใจลาออก X<sub>1</sub> = การสร้างแรงบันดาลใจ X<sub>2</sub> = ผู้นำที่มีเสน่ห์ X<sub>3</sub> = การเอาใจใส่รายบุคคล X<sub>4</sub> = การกระตุ้นทางปัญญา ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bass & Riggio (2006) ซึ่งเสนอว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อความรู้สึกรักผูกพันของพนักงาน และสามารถลดแนวโน้มการลาออกได้ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Tse et al. (2018) ในบริบทของธุรกิจบริการพบว่า พฤติกรรมผู้นำที่เน้นการเอาใจใส่รายบุคคลมีอิทธิพลต่อความภักดีและลดความตั้งใจลาออกของพนักงาน งานวิจัยของ พลฤต รักรกุล (2563) ศึกษาในบริบทของร้านค้าปลีกในภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และสามารถลดความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญ และงานของ Nguyen (2022) ระบุว่า ภาวะผู้นำที่เน้นการมีส่วนร่วมและการคิดเชิงวิพากษ์ (critical thinking leadership) มีผลในการลดอัตราการลาออกในกลุ่มแรงงานช่วงต้นวัยทำงาน

สรุปผลโดยรวม การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตจังหวัดน่าน โดยเฉพาะในมิติด้านการเอาใจใส่รายบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมความผูกพันและการคงอยู่ในองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้

1. ผลการศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในร้านสะดวกซื้อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพของการบริการโดยรวม

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เพื่อสนับสนุนการพัฒนาแนวทางการกระตุ้นทางปัญญาในการทำงานเป็นทีมของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างต่อการเรียนรู้และการคิดวิเคราะห์เชิงสร้างสรรค์

3. ผลการศึกษายังสามารถใช้เป็นพื้นฐานในการริเริ่มนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำในองค์กร รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคมโดยรวม

ข้อเสนอแนะในการจัดทำงานวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการสำรวจภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานร้านสะดวกซื้อ เฉพาะพื้นที่จังหวัดน่าน ซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านบริบทพื้นที่และลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งถัดไป ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพนักงานร้านสะดวกซื้อ จากหลายสาขาในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ครอบคลุมและเป็นระบบมากขึ้น ซึ่งจะเอื้อต่อการวิเคราะห์แนวโน้มที่หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การพัฒนาระบบบริการ และการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของแต่ละสาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- จรัมพร ไหล่ย่อง และศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2565). อิทธิพลของสมดุลงานชีวิตกับการทำงานต่อความตั้งใจลาออก และความตั้งใจคงอยู่ของบอกร์กรในกุ่มบุคลากรภาคการศึกษา: สมดุลงานชีวิตกับการทำงานความตั้งใจลาออกและคงอยู่ของบุคลากรภาคการศึกษา. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 4(3), 221–238. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/appm/article/view/259464>
- ณัฐพร จริยะปัญญา. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แนวปฏิบัติทางการบริหารจัดการคนเก่งที่มีต่อความตั้งใจลาออก ผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันด้านจิตใจของข้าราชการที่มีผลสัมฤทธิ์สูงในภาครัฐ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 12(3), 77–95. [https://doi.nrct.go.th/admin/doc/doc\\_632387.pdf](https://doi.nrct.go.th/admin/doc/doc_632387.pdf)
- พลกฤต รักจุล. (2563). การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความผูกพันที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจร้านสะดวกซื้อของประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วรัญพงค์ บุญศิริธรรมชัย กุลกานต์ เมเวส และพลอย สุดอ่อน. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานกรณีศึกษา: ในกลุ่มพนักงานวิศวกรเจเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 6(2), 1–16.
- วรัญพงค์ บุญศิริธรรมชัย, พลอย สุดอ่อน และจุล ชนศรีวินิชชัย. (2565). องค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันในการทำงาน. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 4(1), 44-59. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/pm/article/view/255759/173297>
- วิวรรธณี วงศาไชโย. (2558). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยศิลปากร. <http://itthesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/344/1/%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%98%E0%B8%93%E0%B8%B5.pdf>
- ไวพจน์ กุลาชัย, ปฏิพล หอมยามเย็น และเทวษย์ บริรักษ์สันติกุล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานความเหนื่อยล้าในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน, *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(2), 959-974. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/98000/76380>
- ศิริมา แก้วเกิด, ภคพล สุนทรโรจน์ และพิชิตดา การีเวท. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 14(3), 84–95. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/mbs/article/view/250722/173216>
- สินีนานู ชาวตรศการ, วรณช เหล่าศรีพรหม และสุภัค ชัยวีริยานันท์. (2552). ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทย-ออสเตรเลีย-เนเธอร์แลนด์เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิกด้านโรคเอดส์ ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย. *วารสารสาธารณสุข*, 39(3), 283–295.

- สุขานันท์ พรหมจันทร์. (ม.ป.ป.). *การศึกษาศาเหตุความตั้งใจในการลาออกของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาพร เศวตเวช และเกวณีน พวงย่อยแก้ว เศรษฐกร. (2562). ปัจจัยการฝังตรึงในงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายเครื่องสำอางในห้างสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 7(2), 247-263.
- อิทธิพัทธ์ กอบริตันสวัสดิ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2562). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 8(16), 1-17.
- Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 144(3), 313-326. <https://doi.org/10.1080/00223981003648336>
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Den Hartog, D. N., Muijen, J. J., & Koopman, P. L. (1997). Transactional versus Transformational Leadership: An Analysis of the MLQ. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 19-34. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1997.tb00628.x>
- Dumdum, U, R., Lowe, K, B. & Avolio, B, J. (2013). A Meta-Analysis of Transformational and Transactional Leadership Correlates of Effectiveness and Satisfaction: An Update and Extension. *Transformational and Charismatic Leadership*, 2, 35-66. <https://www.emerald.com/books/edited-volume/15838/chapter-abstract/87484238/A-Meta-Analysis-of-Transformational-and?redirectedFrom=fulltext>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York, NY: Psychology Press.
- Ghafoor, A., Qureshi, T.M., Khan, M.A. and Hijazi, S.T. (2011) Transformational Leadership, Employee Engagement and Performance: Mediating Effect of Psychological Ownership. *African Journal of Business Management*, 5, 73-91. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.126>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Judge, T. A., & Piccolo, R. F. (2004). Transformational and Transactional Leadership: A Meta-Analytic Test of Their Relative Validity. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 755-768. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.5.755>
- Kark, Ronit, Shamir, Boas & Chen, Gilad. (2003). The two faces of transformational leadership: Empowerment and dependency. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 246-255.
- Kotler, P. (2003). *Marketing insights from A to Z: 80 concepts every manager needs to know*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

- Michaels, C. E., & Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53–59. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.1.53>
- Nguyen, D.C., et al. (2022) 6G Internet of Things: A Comprehensive Survey. *IEEE Internet of Things Journal*, 9, 359-383. <https://doi.org/10.1109/JIOT.2021.3103320>
- Payne, A., & Frow, P. (2014). Deconstructing the value proposition of an innovation exemplar. *European Journal of Marketing*, 48(1/2), 237–270. <https://doi.org/10.1108/EJM-09-2011-0504>
- Ponkrit, R.(2011).*Marketing mix of educational enterprises that is influential to student’s decision pursue undergraduate study in private university in Pathum Thani province* [Master’s thesis]. Eastern Asia University.
- Tse, H. H. M. et al. (2018). Affect and Leader-Member Exchange in the New Millennium: A State-of-Art Review and Guiding Framework. *Leadership Quarterly*, 29, 135-149.
- Ye, Y. Y., Mei, J. W., Xiang, S. S., Li, H. F., Ma, Q., Song, X. L., ... & Liu, Y. B. (2018). MicroRNA-30a-5p inhibits gallbladder cancer cell proliferation, migration and metastasis by targeting E2F7. *Cell Death & Disease*, 9(3), 410. <https://doi.org/10.1038/s41419-018-0415-4>

ผลกระทบของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความ  
พึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional  
The Effects of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Employee  
Work Performance: The Mediating Role of ERP System User Satisfaction among  
Professional-Level Authorized Users at the Government Housing Bank

วารภรณ์ ลิ้มเชิดชัยไพบูลย์<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Waraporn Limcherdchaipaibul<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>University of the Thai Chamber of Commerce

\*Corresponding author e-mail: Oui.mee911@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional การวิจัยนี้เป็นแบบเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 449 คน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ ทำวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแบบ PLS-SEM เพื่อทดสอบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Path Coefficient = 0.752,  $p < 0.01$ ) ในขณะที่คุณภาพข้อมูลส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความพึงพอใจ (Indirect Effect = 0.360,  $p < 0.01$ ) และมีค่าอิทธิพลรวม 0.422 รองลงมาคือคุณภาพของระบบและคุณภาพการให้บริการซึ่งมีอิทธิพลรวมต่ำที่สุด ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบที่ใช้ทำงานง่าย สนับสนุนข้อมูลที่ถูกต้อง และพัฒนาคุณภาพข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งสามารถใช้ผลลัพธ์เป็นแนวทางเชิงนโยบายและการปรับปรุงระบบ ERP ให้เหมาะสมต่อไป

**คำสำคัญ:** คุณภาพของระบบ, คุณภาพข้อมูล, คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพในการทำงาน

## Abstract

This study aimed to examine the effects of system quality, information quality, and service quality on ERP usage satisfaction, serving as a mediating variable influencing the work efficiency of professional-level authorized users at the Government Housing Bank. A quantitative research approach was employed, collecting data from the entire population of 449 respondents. An online questionnaire was used as the research instrument, and data were analyzed using descriptive statistics and Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test both direct and indirect effects among independent, mediating, and dependent variables.

The findings revealed that ERP usage satisfaction had the strongest direct influence on work efficiency (Path Coefficient = 0.752,  $p < 0.01$ ). In contrast, information quality exerted an indirect effect on work efficiency through satisfaction (Indirect Effect = 0.360,  $p < 0.01$ ), with a total effect of 0.422. System quality and service quality showed the lowest total effects. The study recommends that the bank prioritize designing user-friendly ERP systems, ensuring accurate and reliable data, and continuously enhancing data quality to strengthen user satisfaction. These improvements are expected to sustainably enhance work efficiency and serve as a strategic guideline for policy formulation and ERP system optimization in alignment with organizational needs.

**Keywords:** System Quality, Information Quality, Service Quality, Satisfaction, Work Efficiency

## บทนำ

ในภาคธุรกิจธนาคารและสถาบันการเงิน ซึ่งมีการแข่งขันที่เข้มข้น ธนาคารต่าง ๆ ได้เร่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมที่เพิ่มความรวดเร็ว ลดความยุ่งยาก ลดต้นทุน และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่น่าเชื่อถือ เพื่อรองรับการขยายตัวของบริการในอนาคต และสร้างความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการองค์กร (Suebsin & Gerd Sri, 2010) การนำระบบ ERP มาใช้ในภาคธนาคารจึงเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งในการจัดการข้อมูล และกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (จิรภัทร วิชญพงษ์, 2566)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในฐานะสถาบันการเงินของรัฐที่มีพันธกิจ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจของรัฐบาลและกระทรวงการคลัง ผ่านการส่งเสริมให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง เข้าถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ตลอดเวลากว่า 71 ปี ธอส. ได้ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสร้างโอกาสให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) ปัจจุบันธนาคารได้ตั้งเป้าสู่การเป็น “The Sustainable Digital Housing Bank” โดยใช้เทคโนโลยีเป็นกลไกขับเคลื่อนเพื่อยกระดับทั้งด้านเทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และบุคลากร พร้อมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัจฉราพรรณ โรจนภักดี, 2567) อีกทั้งยังประยุกต์ใช้ระบบ ERP เพื่อบูรณาการข้อมูล กระบวนการ และทรัพยากรในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว ครอบคลุมการเงิน การบัญชี การพัสดุ การวางแผนกลยุทธ์ และการบริหารทรัพยากรบุคคล (วงเดือน แซ่ลี, 2560)

อย่างไรก็ตาม การนำระบบ ERP มาใช้งานจริงยังเผชิญข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งความซับซ้อนของระบบ การต่อต้านจากผู้ใช้งาน ความไม่สมบูรณ์ของการเชื่อมต่อระหว่างโมดูล โครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ที่ไม่เพียงพอ

การออกแบบหน้าจอที่ไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง การใช้ศัพท์เทคนิคที่เข้าใจยาก และการต้องพึ่งพา IT Support ตลอดเวลา ซึ่งล้วนกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันอาจนำไปสู่ความล้มเหลวของระบบในระยะยาว (Suebsin & Gerdri, 2010) อีกทั้งลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กร ทัศนคติ และความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน รวมถึงกระบวนการทำงานที่แตกต่างจากมาตรฐานสากล ก็เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน ERP ในบริบทของไทย โดยมีงานวิจัยชี้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) (DeLone & McLean, 2003)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ ERP โดยมุ่งเน้นไปที่คุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งมีบทบาทเป็นตัวแปรคั่นกลาง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบ ERP ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมผลักดันให้ธนาคารก้าวสู่การเป็น “The Sustainable Digital Housing Bank” ได้อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพของระบบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
2. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพข้อมูลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
3. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
4. เพื่อศึกษาผลของความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลางต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
5. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องผลของโมเดลของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP กับข้อมูลเชิงประจักษ์

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. รับรู้ผลของคุณภาพของระบบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
2. รับรู้ผลของคุณภาพข้อมูลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
3. รับรู้ผลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
4. รับรู้ผลของความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลางต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

5. รับรู้ผลความสอดคล้องของโมเดลของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP กับข้อมูลเชิงประจักษ์

6. ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางให้กับกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและฝ่ายการบัญชีในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้าน IT เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ผลการศึกษานี้สามารถนำไปต่อยอดในการวิจัยด้านระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงสำหรับนักวิจัยและผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ตามฐานข้อมูลจากส่วนบริการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์และสนับสนุนงานสารสนเทศ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 449 คน โดยการเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการเพื่อขออนุญาตในการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ ERP ในระดับ Professional โดยข้อมูลรายชื่อกลุ่มเป้าหมายได้มาจากฐานข้อมูลของส่วนบริการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์และสนับสนุนงานสารสนเทศ ซึ่งระบุจำนวนผู้มีสิทธิ์เข้าใช้งานทั้งสิ้น 449 คน เพื่อให้การกระจายแบบสอบถามครอบคลุมและเหมาะสม ผู้วิจัยได้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านฝ่ายงานต้นสังกัดของผู้ใช้งานแต่ละคน โดยความร่วมมือจากผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่ส่งต่อแบบสอบถามให้แก่พนักงานในสังกัดที่อยู่ในขอบเขตของจำนวนประชากร และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจน และนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น โดยผู้ศึกษาวิจัยแบ่งการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้ 1) ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในช่วงเดือนมีนาคม - เดือนสิงหาคม 2568 และ 2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผลการศึกษา ในช่วงเดือนพฤษภาคม - เดือนมิถุนายน 2568

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) ที่พัฒนาโดย Google form เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ ERP โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional และส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความตรงของโมเดลการวัด (Construct Reliability and Validity) เท่ากับ 0.919

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรคั่นกลาง และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบวิเคราะห์การสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) มาใช้ในการพยากรณ์

ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นการหาค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ทั้งนี้งานวิจัยนี้ใช้ค่า P-Value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level)

## ผลการวิจัย

### การวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model)

เมื่อทดสอบคุณภาพของโมเดลการวัดแล้ว การวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงที่กำหนดในสมมติฐาน โดยอาศัยการประเมินค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นทาง (Path Coefficients) และค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-values) ดังตารางที่ 1 - 3 และ ภาพที่ 1 โดยสามารถอธิบายการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

**คุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP (Satisfaction: SA)** พบว่า คุณภาพของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลปานกลาง (Path Coefficients = 0.478,  $p < 0.01$ )

**คุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) และคุณภาพการให้บริการ (Service Quality: SQ)** พบว่า คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของระบบ ERP โดยมีอิทธิพลในระดับน้อย (Path Coefficients = 0.195,  $p < 0.01$ )

**คุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) และ คุณภาพของระบบ (System Quality: SYQ)** พบว่า คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพของระบบ ERP โดยมีอิทธิพลสูง (Path Coefficients = 0.720,  $p < 0.01$ )

**ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP (Satisfaction: SA) และ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency: EF)** พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีอิทธิพลสูงที่สุด (Path Coefficients = 0.752,  $p < 0.01$ )

**คุณภาพการให้บริการ (Service Quality: SQ) และ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency: EF)** พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งานระบบ ERP โดยมีอิทธิพลในระดับน้อยที่สุด (Path Coefficients = 0.066,  $p < 0.05$ )

**คุณภาพของระบบ (System Quality: SYQ) และ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency: EF)** พบว่า คุณภาพของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งานระบบ ERP โดยมีอิทธิพลในระดับน้อยที่สุด (Path Coefficients = 0.069,  $p < 0.05$ )

ตารางที่ 1 ตาราง Path coefficients – Matrix

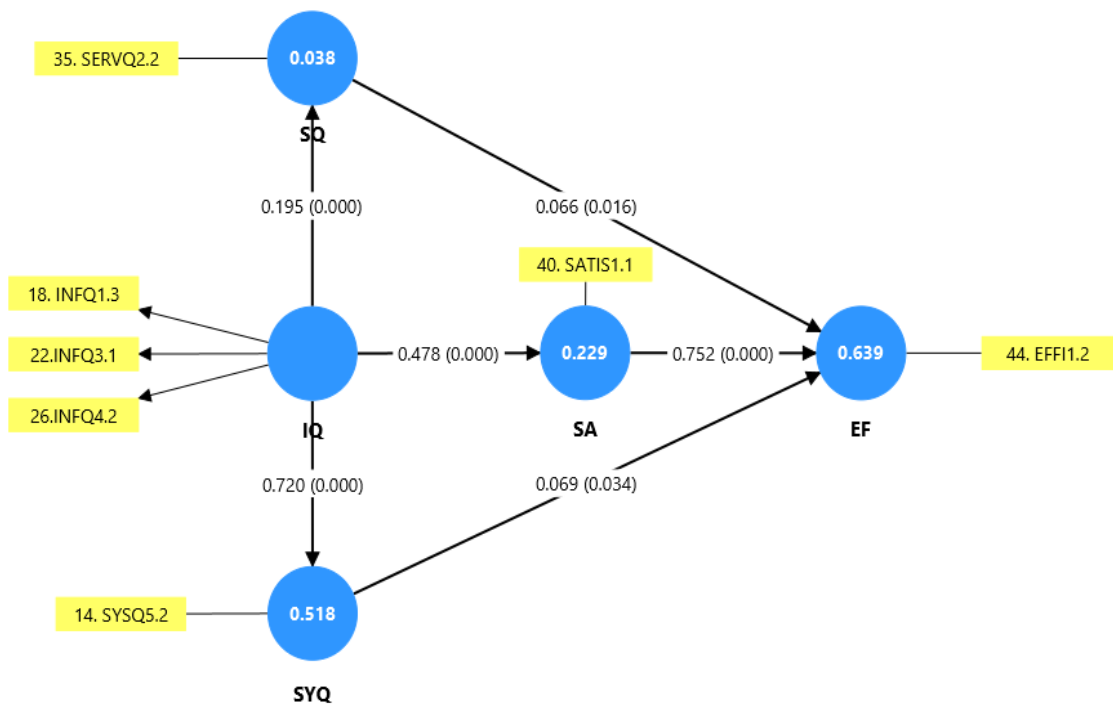
	EF	IQ	SA	SQ	SYQ
EF					
IQ			0.478	0.195	0.72
SA	0.752				
SQ	0.066				
SYQ	0.069				

ตารางที่ 2 ตาราง Path Coefficients

	Path coefficients
IQ -> SA	0.478
IQ -> SQ	0.195
IQ -> SYQ	0.72
SA -> EF	0.752
SQ -> EF	0.066
SYQ -> EF	0.069

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model)

Path Diagram	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values	ผลกระทบ
IQ -> SA	0.478	0.478	0.046	10.467	0.000***	ปานกลาง
IQ -> SQ	0.195	0.195	0.047	4.117	0.000***	น้อย
IQ -> SYQ	0.72	0.72	0.03	24.243	0.000***	สูง
SA -> EF	0.752	0.753	0.034	22.285	0.000***	สูงที่สุด
SQ -> EF	0.066	0.066	0.028	2.404	0.016**	น้อยที่สุด
SYQ -> EF	0.069	0.069	0.033	2.122	0.034**	น้อยที่สุด



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model)

### การทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)

จากผลการวิเคราะห์ทางอ้อม (Indirect Effect) ตามตารางที่ 4 - 5 พบว่า คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรแฝง ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP โดยมีนัยสำคัญทางสถิติทุกรูปแบบของเส้นทางที่วิเคราะห์ ดังนี้

**คุณภาพข้อมูล** มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** ผ่านตัวแปรแฝง **คุณภาพของระบบ** โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมปานกลางเท่ากับ 0.050 ค่า  $t = 2.106$  และ  $p = 0.035$  ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$

**คุณภาพข้อมูล** มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** ผ่านตัวแปรแฝง **คุณภาพการให้บริการ** โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมน้อยที่สุดเท่ากับ 0.013 ค่า  $t = 1.996$  และ  $p = 0.046$  ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$

**คุณภาพข้อมูล** มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** ผ่านตัวแปรแฝง **ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP** โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมสูงที่สุดในตาราง คือ 0.360 ค่า  $t = 9.284$  และ  $p < 0.001$  ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.01$

ตารางที่ 4 ผลทดสอบ Specific indirect effects

	Specific indirect effects
IQ -> SYQ -> EF	0.050
IQ -> SQ -> EF	0.013
IQ -> SA -> EF	0.360

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบ Indirect Effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P - values
IQ -> SYQ -> EF	0.050	0.05	0.024	2.106	0.035**
IQ -> SQ -> EF	0.013	0.013	0.006	1.996	0.046**
IQ -> SA -> EF	0.360	0.36	0.039	9.284	0.000***

การวิเคราะห์ผลรวมอิทธิพล (Total Effect) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินขอบเขตของอิทธิพลทั้งหมด ช่วยลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในเชิงปริมาณ ว่าปัจจัยใดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด โดยผลทดสอบ Total Effects (ตารางที่ 6 - 7) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

**คุณภาพข้อมูล** มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.422 ค่า  $t = 10.489$  และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.01$

**คุณภาพข้อมูล** มีอิทธิพลทางตรงต่อ **ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.478 ค่า  $t = 10.467$  และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.01$

**คุณภาพข้อมูล** มีอิทธิพลทางตรงต่อ **คุณภาพการให้บริการ** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.195 ค่า  $t = 4.117$  และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.01$

**คุณภาพข้อมูล** มีอิทธิพลทางตรงต่อ **คุณภาพของระบบ** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.720 ค่า  $t = 24.243$  และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.01$

**ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP** มีอิทธิพลทางตรงต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.752 ค่า  $t = 22.285$  และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.01$

คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.066 ค่า  $t = 2.404$  และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$

คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลทางตรงต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.069 ค่า  $t = 2.122$  และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p < 0.05$

ตารางที่ 6 ผลทดสอบ Total effects - Matrix

	EF	IQ	SA	SQ	SYQ
EF					
IQ	0.422		0.478	0.195	0.72
SA	0.752				
SQ	0.066				
SYQ	0.069				

ตารางที่ 7 ผลทดสอบ Total effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P - values
IQ -> EF	0.422	0.423	0.04	10.489	0.000***
IQ -> SA	0.478	0.478	0.046	10.467	0.000***
IQ -> SQ	0.195	0.195	0.047	4.117	0.000***
IQ -> SYQ	0.72	0.72	0.03	24.243	0.000***
SA -> EF	0.752	0.753	0.034	22.285	0.000***
SQ -> EF	0.066	0.066	0.028	2.404	0.016**
SYQ -> EF	0.069	0.069	0.033	2.122	0.034**

### สรุปผลและอภิปรายผล

1. คุณภาพข้อมูล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ซึ่ง ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และเข้าใจง่าย ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และพึงพอใจกับระบบ ERP มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานของ สุริยันต์ ธนธัญนันท์ (2566) ที่พบว่าคุณภาพข้อมูลในระบบ ERP เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งาน และมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ แตกต่างจากงานของ Wijayanto et al., (2019) พบว่า คุณภาพข้อมูลไม่มีอิทธิพลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP ( $p = 0.133$ ) โดยผู้วิจัยอธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลเพียงลำพัง แต่ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนอื่นร่วมด้วย

2. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการลดความซ้ำซ้อนของงาน สอดคล้องกับงานของ อัจฉราพรรณ

โรจนภักดี (2567) ที่ระบุว่า เมื่อผู้ใช้งานมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบ และรู้สึกพึงพอใจ จะทำให้การใช้งานระบบเกิดขึ้นอย่างเต็มศักยภาพ และสะท้อนถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เนื่องจากผู้ใช้งานที่พึงพอใจกับความครบถ้วน ถูกต้อง และเข้าถึงได้ของข้อมูลในระบบ ERP จะมีแรงจูงใจในการใช้งานมากขึ้น และนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานของ จิรภัทร วิชญพงศ์ และคณะ (2566) ที่พบว่า การที่พนักงานรู้สึกว่าการใช้งานยาก หรือ ข้อมูลไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของตน แม้ข้อมูลจะถูกต้อง ก็จะไม่ถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพไม่เพิ่มขึ้นตามที่คาดหวัง จึงเป็นสาเหตุว่าแม้ข้อมูลที่อยู่ในระบบ ERP จะมีคุณภาพสูง ทั้งด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และเข้าใจง่าย แต่หากผู้ใช้งานไม่ได้มีความรู้สึกพึงพอใจในการใช้งานระบบ หรือไม่ได้รับประสบการณ์การใช้งานที่ดี ข้อมูลเหล่านั้นก็ไม่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นประสิทธิภาพในการทำงานได้โดยตรง

4. คุณภาพของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ ระบบที่มีคุณภาพดีส่งผลต่อการทำงานที่ราบรื่น ช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้พนักงานมีเวลาและสมาธิในการทำงานมากขึ้น จึงเพิ่มประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภัทร วิชญพงศ์ และคณะ (2566) ที่ระบุว่า ความสำเร็จในการวางระบบ ERP ขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบในแง่ของความน่าเชื่อถือ ความง่ายต่อการใช้งาน และการตอบสนองของระบบ โดยระบบที่มีความเสถียรและใช้งานง่ายจะช่วยลดเวลาและข้อผิดพลาดในการทำงาน

5. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ เมื่อลูกค้าได้รับการดูแลที่รวดเร็วและมีอาชีพ จะช่วยให้พนักงานผู้ให้บริการสามารถทำงานได้ราบรื่นและเกิดความมั่นใจในการใช้ระบบต่อเนื่อง ผลการศึกษาสอดคล้องกับ บังอร เหล่าปิ่นเพชร และสุรินทร์ ผลงาม (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบ ERP ในมหาวิทยาลัย พบว่าการบริการสนับสนุนของฝ่าย IT มีผลต่อประสิทธิภาพและทัศนคติของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่

6. คุณภาพของระบบส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพของระบบส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ ข้อมูลที่มีคุณภาพจะไม่สามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้ หากระบบไม่เอื้อต่อการเข้าถึงหรือแสดงผลได้รวดเร็วและชัดเจน ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับ สุรียนต์ ธนธัญนันท์ (2566) ที่ระบุว่า คุณภาพของระบบ ERP มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะด้านการออกแบบที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ช่วยให้การดำเนินงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ อารดา จันทรสมบูรณ์ (2553) พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรและการฝึกอบรมผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าคุณภาพตัวระบบ

7. คุณภาพการให้บริการส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ พนักงานจะสามารถใช้งานข้อมูลในระบบ ERP ได้เต็มศักยภาพ เมื่อมีทีมสนับสนุนที่สามารถช่วยเหลือหรือแนะนำวิธีใช้

ข้อมูลในระบบได้อย่างถูกต้องและทันเวลา สอดคล้องกับงานของ จันจิรา ดีเลิศ และสุวรรณา สิทธิณาวีวัฒน์ (2564) ที่เน้นว่าการให้บริการด้าน IT support ที่เข้าใจระบบ ERP และเข้าใจข้อมูลภายในองค์กร จะสามารถเชื่อมโยงระหว่างระบบข้อมูลและผลการทำงานได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ / การปฏิบัติ

1. **ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP** จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูงสุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบและปรับปรุงระบบ ERP โดยเน้นที่ประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience) ให้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน รองรับการดำเนินงานในแต่ละหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ นอกจากนี้ควรมีระบบสนับสนุนที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงจัดการอบรมที่ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและมั่นใจในการใช้งานระบบมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในที่สุด

2. **พัฒนาคุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) อย่างเป็นระบบ** คุณภาพของข้อมูลมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพของพนักงาน จึงควรมีการพัฒนาและจัดการคุณภาพของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น การกำหนดมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ควรใช้เทคโนโลยีสนับสนุน เช่น ระบบตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติ หรือระบบแจ้งเตือนข้อมูลผิดพลาด เพื่อลดความผิดพลาดจากการป้อนข้อมูลโดยมนุษย์ รวมถึงควรมีการทบทวนคุณภาพของข้อมูลเป็นระยะ โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร

3. **เสริมสร้างคุณภาพของระบบและคุณภาพการให้บริการ** ถึงแม้ว่าผลกระทบโดยตรงของคุณภาพของระบบและคุณภาพการให้บริการต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะอยู่ในระดับต่ำ อย่างไรก็ตามผลกระทบทางอ้อม โดยเฉพาะผ่านความพึงพอใจนั้นยังมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า การปรับปรุงคุณภาพของระบบและบริการจะช่วยสนับสนุนการสร้างความพึงพอใจและส่งผลต่อประสิทธิภาพในภาพรวม ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับเสถียรภาพของระบบ ERP ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีการล่าช้า อีกทั้งควรติดตามการให้บริการอยู่เสมอ เช่น การบำรุงรักษาระบบ การปรับปรุงฟังก์ชันให้ทันสมัย และการบริการด้านเทคนิคอย่างทันท่วงที ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบให้กับผู้ใช้งานได้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายองค์กร

1. **วางกลยุทธ์ด้าน ERP แบบให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นอันดับแรก (User-Centric)** องค์กรควรปรับแนวทางการพัฒนาระบบ ERP โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้งานในทุกขั้นตอนของการพัฒนาระบบ ตั้งแต่การวางแผน การออกแบบ ไปจนถึงการทดสอบและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดเก็บข้อมูล Feedback ของผู้ใช้งานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่ตรงจุด รวมถึงจัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างฝ่ายเทคนิคและฝ่ายปฏิบัติงานจริงเพื่อให้แน่ใจว่าระบบได้ออกแบบตามแนวคิดและตอบโจทย์ของทั้ง 2 ฝ่ายได้อย่างแท้จริง

2. **สร้างระบบประเมินผลการใช้งาน ERP อย่างต่อเนื่อง** เพื่อให้การใช้งานระบบ ERP มีประสิทธิภาพในระยะยาว ควรมีการประเมินผลอย่างเป็นทางการสำหรับการใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ดัชนีชี้วัดที่หลากหลาย เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา และการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการทำงาน ควรจัดทำรายงานการประเมินผลในแต่ละรอบเวลา เช่นรายเดือน หรือไตรมาส และใช้ผลการประเมินนั้นในการกำหนดแนวทางปรับปรุงระบบให้ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงขององค์กรและผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

จากข้อจำกัดและขอบเขตของการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการศึกษาค้างในอนาคต เพื่อให้การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง แม้งานวิจัยนี้จะเน้นคุณภาพของระบบข้อมูล และการให้บริการเป็นตัวแปรต้น แต่ยังไม่มีการพิจารณาถึงคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ เช่น ความรู้ด้านดิจิทัล ความสามารถในการปรับตัว หรือประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี ว่าจะเป็นตัวแปรคั่นกลางให้ผลของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจช่วยชี้เป้าหมายการพัฒนาทักษะของบุคลากรได้อย่างแม่นยำขึ้น
2. พิจารณาศึกษาปัจจัยเชิงพฤติกรรมผู้ใช้ งานวิจัยนี้ยังไม่ได้รวมพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เช่น ความถี่ในการใช้งาน ความเต็มใจในการใช้งาน หรือระดับการใช้ฟังก์ชันที่หลากหลาย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สะท้อนความลึกของการมีส่วนร่วมและทักษะในการใช้ระบบ ERP การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจคุณภาพการใช้งานในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
3. นำเสนอการประเมินผลแบบเชิงเปรียบเทียบก่อน-หลังการใช้งานระบบ ERP เพื่อวัดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ควรมีการออกแบบการศึกษาที่เปรียบเทียบ ก่อน และหลัง การใช้งาน ERP อย่างเป็นระบบ เช่น ระยะเวลาทำงานเฉลี่ย การลดข้อผิดพลาด หรือประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างฝ่าย ซึ่งจะสะท้อนผลลัพธ์ของระบบได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบกับเทคนิคอื่น (เช่น CB-SEM หรือ Multi-Group Analysis) ถึงแม้ว่าการวิเคราะห์แบบ PLS-SEM จะเหมาะสมกับงานวิจัยสำรวจและทฤษฎีใหม่ แต่หากมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเพียงพอ การนำเทคนิค CB-SEM หรือ Multi-Group Analysis มาใช้ อาจช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของผลลัพธ์ในกลุ่มประชากรย่อยได้ดียิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- จิรภัทร วิชญพงศ์, ศรัณย์ กุลยานนท์. (2023). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP: มุมมอง ของที่ปรึกษาโครงการ (No. 315062). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรภัทร วิชญพงศ์. (2566). ปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้: มุมมองของที่ปรึกษาโครงการ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันจิรา ดีเลิศ และสุวรรณา สิทธินาวิวัฒน์. (2564). ศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรองค์กร: เครื่องมือสู่ความสำเร็จอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย, *RMUTP*, 9(2), 137-152.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2568, 21 เมษายน). รายงานประจำปี 2567. ธนาคารอาคารสงเคราะห์. <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>
- บังอร เหล่าปิ่นเพชร และสุรินทร์ ผลงาม. (2564). ศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. *วารสารก้าวทันโลกด้วยวิทยาศาสตร์*. 21(1). 63-83
- วงเดือน แซ่ลี. (2560). วิเคราะห์เหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการวางระบบ ERP: กรณีศึกษาเปรียบเทียบบริษัท SME ในกลุ่มธุรกิจก่อสร้าง. *วารสารวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 8(1), 47-57. <https://doi.org/10.14456/jist.2018.14>
- สุรียนต์ ธนธัญนันท์. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม: กรณีศึกษาบริษัทเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แห่งหนึ่งในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉราพรรณ โจรนภักดี. (2567). การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 14(1), 176-193.
- อารดา จันทรสมบุญณ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://www.jstor.org/stable/40398604>
- Heri Wijayanto, Tulus Haryono & Hakas Putri Wikan Estu. (2019). *Proceedings of the 1st International Conference on Life, Innovation, Change and Knowledge (CLICK 2018)*. Atlantis press.
- Suebsin, C. & Gedsri, N. (2010). Technology adoption: A case study of ERP implementation in one of healthcare organizations in Thailand. *In PICMET '10 - Portland International Center for Management of Engineering and Technology, Proceedings - Technology Management for Global Economic Growth*. 447-454. <https://repository.li.mahidol.ac.th/handle/123456789/28857>

การศึกษาคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

A Study of System Quality, Information Quality, and Technology Acceptance Affecting User Satisfaction with the Loan Approval System for POST FINANCE (LTF), FT, and BZP Projects via the GHB Pro-App among Employees of the Government Housing Bank

ทรรค์พร มุขวิจิตร<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Thanporn Mookvichit<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>University of the Thai Chamber of Commerce

\*Corresponding author e-mail: yayeepoom@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานฝ่ายสินเชื่อที่ใช้งานระบบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลเชิงบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ ประโยชน์จากการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังของผู้ใช้ในความพยายามต่อการใช้งาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านประโยชน์จากการใช้งาน และความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลมากที่สุด ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบให้ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบาย และปรับปรุงระบบสารสนเทศของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอนาคต

**คำสำคัญ:** การศึกษาคุณภาพของระบบ, คุณภาพของข้อมูล, การยอมรับเทคโนโลยี, ความพึงพอใจ

## Abstract

This research aimed to examine the effects of system quality, information quality, and technology acceptance on the satisfaction of GHB Pro – App users among employees of the Government Housing Bank. The sample consisted of 400 loan department employees who use the system. Data were collected using a questionnaire and analyzed through descriptive statistics, and multiple regression analysis.

The results revealed that factors with a positive and statistically significant influence on user satisfaction included perceived usefulness, information reliability, information completeness, information comprehensibility, performance expectancy, and effort expectancy. Among these, perceived usefulness and performance expectancy had the greatest influence. The findings highlight the importance of developing systems that genuinely meet user needs and contextual requirements. These insights can serve as a guideline for policy formulation and the future improvement of the Government Housing Bank's information systems.

**Keywords:** system quality, information quality, technology acceptance, user satisfaction

## บทนำ

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มุ่งผลักดันประเทศไทยสู่เศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) โดยเน้นความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาคเอกชน การเงินการธนาคาร ภาคประชาชน และสถาบันการศึกษา เพื่อขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 (4IR) เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูลขนาดใหญ่ ปัญญาประดิษฐ์ และ Internet of Things เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและธุรกิจทุกภาคส่วน สำหรับธนาคารอาคารสงเคราะห์ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีไม่เพียงช่วยลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและงบประมาณ แต่ยังเสริมศักยภาพบุคลากร เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และตอบสนองความท้าทายในตลาดยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้จัดทำ แผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 โดยกำหนดทิศทางใน 3 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น: มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ดิจิทัลแบบครบวงจร (End-to-End Process) ให้กับลูกค้า ระยะกลาง: เน้นการสร้าง Ecosystem และ New Business Model ร่วมกับพันธมิตร พร้อมยกระดับบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และระยะยาว: มุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนตามแนวทาง E2SG (เศรษฐกิจ สังคม และธรรมาภิบาล) โดยการพัฒนาบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล และเสริมศักยภาพบุคลากรให้รองรับการทำงานเชิงดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในโครงการเชิงยุทธศาสตร์สำคัญ คือ SP3: GHB Pro-App (GHB Digital Project Approve) เพื่อยกระดับกระบวนการอนุมัติสินเชื่อโครงการ โดยเปลี่ยนจากระบบเอกสารแฟ้มที่ล่าช้าและใช้ทรัพยากรมาก มาเป็นระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ ช่วยให้การอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว โปร่งใส และแข่งขันได้มากขึ้น ปัจจุบันระบบ GHB Pro-App เปิดใช้งานตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2566 มีผู้ใช้งานกว่า 1,445 คนทั่วประเทศ และมีโครงการผ่านระบบแล้วกว่า 4,500 โครงการ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการปรับกระบวนการสินเชื่อสู่ดิจิทัลของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

แม้การดำเนินแผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยเฉพาะโครงการ SP3: GHB Pro-App จะสะท้อนถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จในการยกระดับกระบวนการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็ว โปร่งใส

และมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางปฏิบัติยังคงเผชิญปัญหาที่ควรนำมาศึกษาวิจัยเพื่อหาทางแก้ไขให้สมบูรณ์ เช่น ความท้าทายในการปรับตัวของบุคลากรที่ต้องเปลี่ยนจากระบบเอกสารมาเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีในบางพื้นที่ ปัญหาความปลอดภัยของข้อมูลและการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการสร้าง ความเชื่อมั่นและยอมรับจากผู้ใช้งานในวงกว้าง งานวิจัยจึงสามารถเข้ามาช่วยวิเคราะห์เชิงลึกถึงอุปสรรคเหล่านี้ และเสนอ แนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นผู้วิจัยทำการวิจัยศึกษาเรื่องคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่าน ระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพและ การยอมรับในการใช้งานระบบดิจิทัลใหม่ ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านสินเชื่อของ ธนาคารให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพของระบบที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพของข้อมูลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. เพื่อศึกษาผลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. การศึกษาจะช่วยให้เข้าใจถึงคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ อนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ซึ่งจะช่วยทำให้การใช้ ข้อมูลในระบบสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ
2. การศึกษาจะช่วยให้เข้าใจถึงคุณภาพของระบบนำไปสู่การพัฒนาประสบการณ์ การใช้งานของพนักงาน ธนาคาร โดยการปรับปรุงระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ให้ใช้งานง่าย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานมีความสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ทราบว่าปัจจัยใดมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ธนาคารสามารถออกแบบนโยบาย หรือกลยุทธ์สนับสนุนการใช้งานระบบให้สอดคล้อง หรือออกแบบฟังก์ชันการทำงานที่ ตรงกับความต้องการ และเหมาะสมกับการใช้งานได้ดียิ่งขึ้น
4. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอนุมัติโครงการจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า และทำให้ ธนาคารสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรม การธนาคาร

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ กลุ่มพนักงาน พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีการปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้าง พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ตั้งแต่ลูกจ้างธนาคาร, พนักงานสัญญาจ้าง, พนักงาน, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, หัวหน้าส่วน และผู้บริหาร จำนวน 1,445 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973) ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การเก็บรวบรวมจากการแจกแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบ GHB Pro – App ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.993 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามอยู่ในระดับที่มีค่าเชื่อมั่นที่เกณฑ์ยอมรับได้ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยสถิติค่าแจกแจงความถี่ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

## ผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

Model	Coefficients				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.679	0.119		5.708	0.000
<b>ด้านคุณภาพของระบบ</b>					
ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ	0.016	0.048	0.017	0.327	0.744
ความง่ายในการใช้ระบบ	-0.048	0.059	-0.056	-0.822	0.412
ความรวดเร็วในการทำงาน	0.039	0.065	0.043	0.601	0.548
ประโยชน์จากการใช้งาน	0.208	0.061	0.213	3.401	0.001*
ฟังก์ชันการทำงานของระบบ	-0.055	0.041	-0.065	-1.351	0.177
<b>ด้านคุณภาพของข้อมูล</b>					
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	0.237	0.058	0.251	4.076	0.000*
ความสมบูรณ์ของข้อมูล	0.242	0.053	0.290	4.583	0.000*
ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน	-0.041	0.070	-0.42	-0.591	0.555
ความทันสมัยของข้อมูล	-0.100	0.070	-0.104	-1.426	0.155
ความเข้าใจได้ของข้อมูล	0.194	0.069	0.211	2.815	0.005*
<b>ด้านการยอมรับเทคโนโลยี</b>					
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.416	0.061	0.429	6.842	0.000*
ความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน	0.163	0.069	0.179	2.354	0.019*
อิทธิพลของสังคม	0.023	0.075	0.024	0.305	0.761
สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.046	0.078	0.050	0.586	0.558
R = 0.892, R <sup>2</sup> = 0.795, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.787, Std. Error of the Estimate = 0.24480, F = 106.561, *p-value <0.05					

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ในภาพรวมพบว่า ประโยชน์จากการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ รวมจำนวน 6 ตัวแปรในทิศทางเดียวกัน ข้อมูลสามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ในภาพรวมได้ร้อยละ 79.5 (R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.795) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ คือ ประโยชน์จากการใช้งาน มีค่า Beta = 0.208

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีค่า Beta = 0.237 ความสมบูรณ์ของข้อมูล มีค่า Beta = 0.242 ความเข้าใจได้ของข้อมูล มีค่า Beta = 0.194 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีค่า Beta = 0.416 และความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน ค่า Beta = 0.163 ส่วนด้านค่าระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 มีจำนวน 8 ปัจจัย ได้แก่ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ มีค่า Beta = 0.016 ความง่ายในการใช้ระบบ มีค่า Beta = -0.048 ความรวดเร็วในการทำงาน มีค่า Beta = 0.039 ฟังก์ชันการทำงานของระบบ มีค่า Beta = -0.055 ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน มีค่า Beta = -0.041 ความทันสมัยของข้อมูล มีค่า Beta = -0.100 อิทธิพลของสังคม ค่า Beta = 0.023 และสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ค่า Beta = 0.046 โดยสรุปเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.679 + 0.016X1 - 0.048X2 + 0.039X3 + 0.208X4 - 0.055X5 + 0.237X6 + 0.242X7 - 0.041X8 - 0.100X9 + 0.194X10 + 0.416X11 + 0.163X12 + 0.023X13 + 0.046X14$$

### สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Achmadi & Amelia (2021) ที่พบว่าคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงงานวิจัยของ Ohanu (2022) ที่ชี้ว่าคุณภาพระบบส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานง่าย และทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี และสามารถอภิปรายรายละเอียดของปัจจัย ได้ดังนี้

ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับ จุฬารัตน์ สวัสดิ์พูน (2567) ซึ่งให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของระบบมากกว่าความถูกต้องเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะในระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเอกสารราชการออนไลน์ แต่แตกต่างกับผลการศึกษาของ และ ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า ที่พบว่า ความถูกต้อง และความครบถ้วนผลต่อทั้งความพึงพอใจ และความเชื่อถือของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ระดับ 0.01) สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาระบบ และข้อมูลให้มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จของบริการ อาจมีสาเหตุมาจากพนักงานของธนาคารอาคาร-สงเคราะห์ไว้วางใจการทำงานของระบบการอนุมัติรับโครงการด้วยระบบ GHB Pro – App รวมทั้งให้ความสำคัญกับเรื่องอื่น เช่น ความปลอดภัย ความสะดวก หรือความรวดเร็วในการอนุมัติมากกว่าความถูกต้อง

ความง่ายในการใช้ระบบ จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างจาก กวิสรา ภักดีนอก (2564) ที่พบว่า ความง่ายในการใช้งานของแอปเป่าตัง เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และแตกต่างกับ พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ และคณะ (2563) ศึกษาทัศนคติ และความพึงพอใจต่อการยอมรับโปรแกรม EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล ผลการวิจัยสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติที่เน้นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานร่วมกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานโปรแกรมเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น อาจขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ใช้งาน

เช่น ระดับทักษะ ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี และวัตถุประสงค์ของระบบ หากระบบถูกใช้ในองค์กรที่มีโครงสร้าง การฝึกอบรม และการสนับสนุนที่ดี ความง่ายในการใช้จึงอาจไม่ใช่ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ

ความรวดเร็วในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติ ลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สอดคล้องกับกวิสรา ภักดีนอก (2564) ซึ่งระบบแอปเป้าตั้ง ยังประสบปัญหาความล่าช้าในช่วงเวลาใช้งานสูง และผู้ใช้อย่างให้ความสำคัญกับความปลอดภัยมากกว่าความรวดเร็ว อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานอยู่ในระบบที่มีขั้นตอน การตรวจสอบหลายขั้น และจำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลลูกค้าอย่างรอบคอบ แม้ว่าระบบจะรวดเร็ว แต่ขั้นตอนการทำงาน โดยรวมยังต้องพึงการพิจารณาจากผู้ใช้งานเป็นหลัก

ประโยชน์จากการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติ ลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ที่พบว่าประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของระบบ D.DOPA เป็นตัวแปรสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงค์ และคณะ (2563) ศึกษาทัศนคติ และความพึงพอใจต่อการยอมรับโปรแกรม EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล ผลการวิจัยสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติที่เน้นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานร่วมกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน โปรแกรมเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น แต่แตกต่างจาก กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุด (2562) ที่ให้ความสำคัญกับความสามารถ ในการจัดเก็บ และเรียกดูข้อมูลย้อนหลัง มากกว่าการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานในทันทีที่ฟังก์ชันการทำงานของระบบ จากผล การวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างจากผลการศึกษาของ สิทธิชัย ประชานันท์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรโทรคมนาคมที่ใช้ระบบ การจัดการความรู้ (Knowledge Management System - KMS) ที่พบว่า ผู้ใช้งานพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ใน ระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้นั้นมี 4 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับ ความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ความสมัครใจในการใช้ระบบ 2) ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของระบบ 3) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และ 4) ฟังก์ชันการทำงานของระบบ โดยพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อาจเห็นว่า ต้องปฏิบัติตามภายใต้กฎระเบียบและเกณฑ์การพิจารณาแบบมีขั้นตอนชัดเจน อาจไม่ได้รู้สึกว่าการฟังก์ชันเหล่านี้เป็นตัวแปร สำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติลินเชื่อ โครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กวิสรา ภักดีนอก (2564) ที่ระบุว่าคุณภาพ ของข้อมูลมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้งานแอปเป้าตั้ง และสอดคล้องกับงานของ Achmadi & Amelia (2021) ที่พบว่า ยิ่งข้อมูลมีคุณภาพสูง ผู้ใช้งานจะยิ่งมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ และสามารถอธิบาย รายละเอียดของปัจจัย ได้ดังนี้

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติ ลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรณัฐ พ่วงพร้อม (2564) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบ สารสนเทศกับความพึงพอใจของลูกค้า : กรณีศึกษาแพลตฟอร์ม GrabFood ที่พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์ม GrabFood มากที่สุด และ ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ศึกษา ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระ เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า พบว่า ความเชื่อถือของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ระดับ 0.01) สะท้อนให้ เห็นว่า การพัฒนาระบบ และข้อมูลให้มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จของบริการ

ความสมบูรณ์ของข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต (2562) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พบว่า ข้อมูลที่มีคุณภาพ ข้อมูลที่สมบูรณ์ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาผู้ใช้ และส่งเสริมการใช้งานซ้ำ

ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกับผลการศึกษาของสิทธิชัย ประชานันท์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรโทรคมนาคมที่ใช้ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System - KMS) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้นี้มี 4 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ความสนใจในการใช้ระบบ 2) ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของระบบ 3) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และ 4) ฟังก์ชันการทำงานของระบบ โดยพนักงานธนาคารสงเคราะห์ที่มีความคุ้นเคยกับการพิจารณาสินเชื่อ โดยมีเกณฑ์งานที่ชัดเจน ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลที่ไม่สัมพันธ์โดยตรงได้ด้วยวิจารณญาณของตนเอง

ความทันสมัยของข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งแตกต่างกับ ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า ที่พบว่า ความทันสมัยส่งผลต่อความพึงพอใจ และความเชื่อถือของผู้ใช้บริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์การยอมรับกระบวนการภายในข้อกำหนด และความสำคัญของปัจจัยอื่น เช่น ความถูกต้อง ความปลอดภัย หรือความแม่นยำของข้อมูลที่นำมาใช้ตัดสินใจ

ความเข้าใจได้ของข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ohanu (2022) ที่ศึกษาผลของคุณภาพระบบ (System Quality) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมที่วางแผนไว้ (TPB) ที่มีต่อการยอมรับ และการใช้งานเครื่องมือการเรียนรู้แบบผสม (Blended Learning Tools) ในกลุ่มนักศึกษาทำงานติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าในประเทศไนจีเรีย พบว่า การรับรู้ความง่ายกับประโยชน์ของข้อมูล และระบบ สะท้อนว่าคุณภาพของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการใช้งานเครื่องมือการเรียนรู้แบบผสมในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ซึ่งศึกษาการตัดสินใจใช้ระบบพิสูจน์ตัวตน D.DOPA Digital ID โดยพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการใช้งานจริงผ่านสมาร์ตโฟน และสามารถอภิปรายรายละเอียดของปัจจัย ได้ดังนี้

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรคมี ทรัพย์ปัญญาธิ (2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบการชำระเงินผ่านซัมซุงเพย์สำหรับผู้บริโภคในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบการชำระเงินผ่านซัมซุงเพย์ (SAMSUNG PAY) คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App

ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ด้านความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) แต่เป็นด้านที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด

อิทธิพลของสังคม จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เมทินี จันทร์กระแจะ (2560) ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ แตกต่างกับผลการศึกษาของ จักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟน ของผู้ให้บริการในจังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล อาจเนื่องมาจากพนักงานอาคารสงเคราะห์ระดับปฏิบัติการและระดับกลาง หน้าที่ต้องใช้ระบบอยู่แล้วเป็นประจำมีความมั่นใจในเทคโนโลยี และตัดสินใจใช้งานจากประสบการณ์ตรง มากกว่าตามความเห็นหรือคำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน

สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกับผลการศึกษา เมทินี จันทร์กระแจะ (2560) ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายามการอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจ อาจเนื่องมาจาก สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบคู่มือ ความช่วยเหลือ หรือความพร้อมด้านอุปกรณ์ อาจถูกมองว่าเป็นสิ่งพื้นฐานที่องค์กรจัดให้เป็นปกติ และไม่ใช่ว่าแปรที่สร้างความพึงพอใจเพิ่มเติม

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งนี้

1. ควรให้ความสำคัญในด้านประโยชน์จากการใช้งาน เนื่องจากมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ประโยชน์โดยตรง ที่พนักงานจะได้รับจากระบบ GHB Pro – App อย่างชัดเจน เช่น การลดเวลาอนุมัติ การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน พัฒนาระบบ GHB Pro – App ให้รองรับการทำงานแบบตั้งแต่ต้นจนจบ โดยการป้อนข้อมูลโครงการจนถึงการสรุปผลอนุมัติ พร้อมออกแบบระบบรายงานแบบอัตโนมัติที่ผู้ใช้งานสามารถดึงข้อมูลสำคัญเพื่อวิเคราะห์โครงการได้ทันที ตลอดจนสร้าง กรณีตัวอย่างการใช้งานจริงที่แสดงให้เห็นว่าระบบช่วยลดภาระงานได้ เพื่อเพิ่มการรับรู้ประโยชน์ให้พนักงาน

2. ควรให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล และด้านความเข้าใจได้ของข้อมูล เนื่องจากมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยข้อมูลที่จะนำไปใช้นั้น ต้องได้รับการอนุมัติตามอำนาจอนุมัติ และหลังจากได้รับการอนุมัติแล้วข้อมูลจะถูกแสดงไว้บนระบบ เพื่อให้พนักงานทั่วประเทศได้นำไปใช้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากความไม่ครบถ้วนของข้อมูล

3. ควรให้ความสำคัญในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน เนื่องจากมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารควรส่งเสริมความเข้าใจว่าระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพงานจริง เช่น การลดเวลาการอนุมัติโครงการ และต้องมีการนำเสนอกรณีศึกษาหรือผลลัพธ์เชิงประจักษ์ให้พนักงานเห็นภาพชัดเจน เพื่อเสริมแรงจูงใจในการใช้งาน ตลอดจนพัฒนา interface ให้ใช้งานง่าย (User-Friendly) โดยเฉพาะพีเจอร์ที่ใช้งานบ่อย และจัดอบรมการใช้งานอย่างเป็นระบบ พร้อมคู่มือออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก เพื่อช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าการระบบไม่ยุ่งยาก และลดการต่อต้านในการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. การศึกษานี้จะเน้นปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยี แต่ยังไม่ได้เจาะลึกถึงรูปแบบการใช้งานจริง เช่น ความถี่ในการใช้งาน ความต่อเนื่อง หรือฟังก์ชันที่ถูกใช้งานมากที่สุด การวิจัยในครั้งถัดไปสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานจริงผ่านระบบเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบที่แม่นยำยิ่งขึ้น
2. การศึกษานี้ยังไม่ครอบคลุมมุมมองด้านอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความไว้วางใจ ความวิตกต่อเทคโนโลยี หรือความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบได้ การศึกษาในอนาคตควรรวมตัวแปรเหล่านี้เพื่อเพิ่มความลึกทางทฤษฎี และเข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้งานได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น
3. เชื่อมโยงผลของการใช้งานระบบ GHB Pro – App กับผลลัพธ์เชิงประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ระยะเวลาในการอนุมัติโครงการ ความแม่นยำของการวิเคราะห์ หรือความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์เชิงกลยุทธ์ของระบบต่อองค์กรโดยรวม
4. ควรมีการศึกษาที่เปรียบเทียบระหว่างธนาคารอาคารสงเคราะห์กับธนาคารรัฐหรือธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ที่มีการใช้ระบบอนุมัติสินเชื่อดิจิทัล เพื่อวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และเรียนรู้ความแตกต่างเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของภาคการเงิน

### เอกสารอ้างอิง

- กวิสรา รักดินนอก. (2564). *คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังในกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/5131>
- กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด. (2562). *คุณภาพของสารสนเทศ สามารถวัดได้โดยข้อมูลสารสนเทศที่สามารถสื่อสารให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการ*. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*. 16(2). 151-172.
- จักรพันธ์ จันทลา, รุจิรา พลแพงขัว, กมลกา แดงสกุล และกชพร สว่าง. (2566). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุตรดิตถ์*. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 13(2). 46-60.
- จตุรรัตน์ สวัสดิ์พูน. (2567). *ปัจจัยด้านคุณภาพระบบต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ Customs Trader Portal ของกรมศุลกากร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2567). *ประวัติธนาคาร*. <https://www.ghbank.co.th/about/history>.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). *การเปิดใช้งาน ระบบ GHB Pro – App (GHB Digital Project Approve)*

- ธัญธนาภา โล่ห์รักษา. (2563). ผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 25(1), 475-493.
- พรรค์มี ทรัพย์บัญญัติ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์สำหรับผู้บริโภคในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมทินี จันทร์กระแจะ. (2560). คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2560). *ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาที่ยั่งยืน: กระบวนทัศน์การพัฒนาสู่ประเทศไทย 4.0*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิชัย ประชานันท์. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Achmadi, A., Oktrivina, A. & Dewi Trirahayu, D. (2021). *The Review of Financial Technology in Indonesia. Proceedings of the First International Conference on Humanities, Education, Language and Culture*. <https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.30-7-2021.2313965>
- Ohanu, Ifeanyi B. (2022). System quality, technology acceptance model and theory of planned behaviour models: Agents for adopting blended learning tools. *Sage Journals*, 20(3), 255-281. <https://doi.org/10.1177/20427530221108031>
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. Harper & Row.

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร  
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์  
A Study of Organizational Culture, Work Environment, and Organizational  
Commitment Affecting the Job Performance of Employees at the  
Government Housing Bank

ปิยะดา หาญพิทักษ์วงศ์<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Piyada Hanpitakwong<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>University of the Thai Chamber of Commerce

\*Corresponding author e-mail: mingy\_mingy@hotmail.com<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.955 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 420 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบปกติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ (1) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 35.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวก ได้แก่ ด้านโอกาส ความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน ด้านการพัฒนา ศักยภาพ ขณะที่ปัจจัยด้านกายภาพส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ (3) ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร และความเต็มใจและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 40.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**คำสำคัญ:** วัฒนธรรมองค์กร, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ธนาคารอาคารสงเคราะห์

## Abstract

This research aimed to (1) study the organizational culture that affects the performance efficiency of Government Housing Bank employees, (2) study the working environment that affects the performance efficiency of Government Housing Bank employees, and (3) study the organizational commitment that affects the performance efficiency of Government Housing Bank employees. Quantitative research methodology was used, collecting data with questionnaires. Content validity and reliability testing were performed, yielding a coefficient of alpha of 0.955. The sample consisted of 420 Government Housing Bank employees. Data was analyzed using normal multiple regression analysis to test the research hypotheses.

The research results found that organizational culture, namely (1) culture that emphasizes teamwork, culture that emphasizes innovation and risk acceptance, culture that emphasizes competition and overcoming business competitors, and culture that emphasizes detail, had an effect on the performance efficiency of Government Housing Bank employees, with a predictive power of 35.5 percent, statistically significant at 0.01; (2) factors related to the working environment, it was found that factors that had a positive effect included opportunities for advancement, knowledge and skill development, interpersonal relationships, compensation, and potential development, while physical factors had a negative effect on the performance efficiency of Government Housing Bank employees; and (3) organizational commitment, namely the desire to maintain membership in the organization and the willingness and effort to perform work, had an effect on the performance efficiency of Government Housing Bank employees, with a predictive power of 40.6 percent, statistically significant at 0.01.

**Keywords:** Organizational Culture, Work Environment, Organizational Commitment, Job Performance, Government Housing Bank

## บทนำ

ในยุคแห่งโลกาภิวัตน์และการปฏิวัติดิจิทัลที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและปัญญาประดิษฐ์ องค์กรในทุกภาคส่วนต่างเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีพันธกิจหลักในการให้บริการประชาชน แต่ก็จำเป็นต้องยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังที่สูงขึ้นของสังคม (Davenport, 2018) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในฐานะรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนให้ประชาชนในทุกระดับรายได้สามารถเข้าถึงที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ด้วยการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำและบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับรายได้ อย่างไรก็ตาม ธนการยังประสบกับข้อจำกัดในหลายมิติ ทั้งในด้านโครงสร้างองค์กรที่ซับซ้อน ระบบการทำงานที่ล่าช้า และความสามารถของบุคลากรในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (รักษ วรรกิจโกคาทร, 2566) ความท้าทายเหล่านี้ทำให้ประเด็นเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลายเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กรในระยะยาว

จากรายงานผลการดำเนินงานของธนาคาร ในช่วงปี 2563–2565 พบว่าองค์กรมีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การเปิดตัวแอปพลิเคชัน All GEN GHB การให้บริการสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งล้วน

เป็นความก้าวหน้าที่สำคัญ แต่ในขณะที่เดียวกันกลับพบว่าความสามารถในการรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของพนักงานยังมีข้อจำกัด ทั้งในเชิงทักษะ ความเข้าใจ และทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง (ปิยนุช ประสาทธัมมาภรณ์, 2562) ปัญหาดังกล่าวนำไปสู่คำถามสำคัญว่า ปัจจัยใดภายในองค์กรที่สามารถช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนผ่านนี้ได้อย่างแท้จริง

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องในงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ คือ วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนพฤติกรรมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อวิธีการทำงาน การตัดสินใจ และการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Schein, 2010) วัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การกล้าทดลองสิ่งใหม่ และการยอมรับความผิดพลาด ย่อมเอื้อต่อการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างราบรื่น อย่างไรก็ตาม ในบริบทของรัฐวิสาหกิจไทยรวมถึง ธนาคารยังพบว่าวัฒนธรรมองค์กรในหลายหน่วยงานยังยึดถือระบบอาวุโส การสั่งการจากบนลงล่าง และขาดการเปิดพื้นที่ให้พนักงานแสดงความคิดเห็น (ณัฐรัตน์ สุขไชย, 2562) ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมมักเกิดขึ้นได้ช้า และไม่สามารถฝังรากในพฤติกรรมของบุคลากรได้อย่างยั่งยืน

จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการบริหารจัดการงานในลักษณะที่ไม่ยืดหยุ่น มีแนวโน้มทำให้พนักงานเกิดความเครียด และส่งผลต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของพนักงานในระยะยาว โดยเฉพาะในบริบทของภาคบริการที่ต้องเผชิญกับความหลากหลายของลูกค้าและแรงกดดันด้านเวลา จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่แออัด มีการระบายอากาศไม่ดี หรือมีเสียงรบกวนสูง มักมีแนวโน้มประสบภาวะความเครียดและอ่อนล้าสูงกว่าพนักงานในพื้นที่ทั่วไป ปัจจัยเหล่านี้หากไม่ได้รับการจัดการที่เหมาะสม อาจนำไปสู่การลดลงของคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง (Roozeboom et al., 2021) ทั้งยังเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาด้านสุขภาพจิตและทำให้เกิดอัตราการเปลี่ยนงานที่สูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพและต้นทุน ด้านบุคลากรขององค์กรในระยะยาว

ขณะเดียวกัน ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ก็เป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในช่วงที่องค์กรกำลังปรับเปลี่ยนโครงสร้างหรือระบบการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันสูงย่อมมีแนวโน้มที่จะให้ความร่วมมือปรับตัว และรักษาประสิทธิภาพการทำงานแม้ในสถานการณ์ที่ท้าทาย (Meyer & Allen, 1991) ในกรณีของธนาคารพบว่า มีช่องว่าง ด้านความผูกพันเกิดขึ้นระหว่างระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ซึ่งมักเผชิญแรงกดดันจากเป้าหมายเชิงปริมาณ แต่ขาดกลไกสนับสนุนด้านจิตวิทยาองค์กรและความมั่นคงในสายอาชีพ (ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2565) การขาดความผูกพันนี้อาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout) และอัตราการลาออก ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งบั่นทอนทั้งประสิทธิภาพและต้นทุนขององค์กรในระยะยาว

ดังนั้น การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ เพราะสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อออกแบบกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนผ่านขององค์กรรัฐวิสาหกิจไทย และสามารถต่อยอดไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรรัฐวิสาหกิจในระบบเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารอาคารสงเคราะห์ตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน
2. สามารถเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เช่น การพัฒนา โปรแกรมฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ หรือการปรับปรุงโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. สามารถเป็นข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งระดับนโยบายและปฏิบัติการ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในยุคที่เทคโนโลยีและแรงงานต้องเดินไปพร้อมกัน

### ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรจากแนวคิดของ Robbins & Coulter (2002) ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เพียง 5 มิติ ได้แก่ (1) วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด (2) วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน (3) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (4) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และ (5) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง โดยให้เหตุผลว่า ทั้ง 5 มิติข้างต้นมีความสอดคล้องโดยตรงกับบริบทการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานสู่ยุคดิจิทัล และต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เข้มข้นจากภาคเอกชน ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการ ในขณะที่มิติที่เหลืออีก 2 ด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร แม้จะมีความสำคัญในระดับหนึ่ง แต่ไม่ได้สะท้อนเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ในช่วงเวลาที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วน ทั้งในด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทันทั่วถึง ดังนั้น เพื่อให้การวิเคราะห์มีความเฉพาะเจาะจงและสามารถสะท้อนปัจจัยทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เฉพาะ 5 มิติดังกล่าวในกรอบแนวคิดของการวิจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงานจากแนวคิดของ สุวรรณิ หงส์วิจิตร และคณะ (2564) เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่ทันสมัย สอดคล้องกับบริบทของการทำงานในองค์กรไทย และครอบคลุมทั้งปัจจัยกายภาพ จิตวิทยา และโอกาสในสายอาชีพ ซึ่งล้วนมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของพนักงาน สอดคล้องกับการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

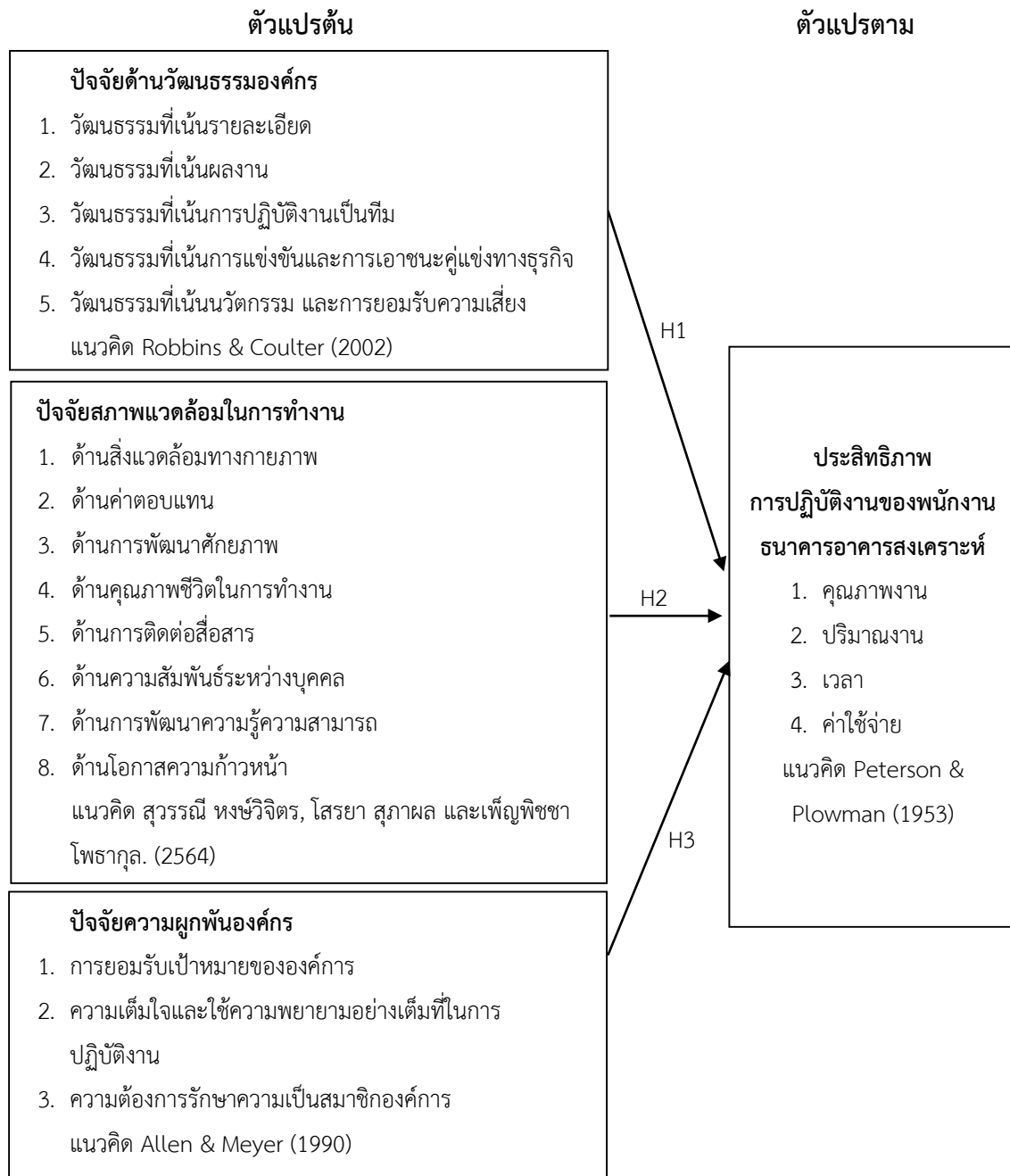
แนวคิดของ Allen & Meyer (1990) เป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีความครอบคลุมรอบด้าน ทั้งในเชิงทัศนคติ พฤติกรรม และจิตวิทยาการทำงาน ซึ่งสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกภายในของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้อย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้ สามารถวัดและอธิบาย ความผูกพันของพนักงานได้อย่างเป็นระบบ และช่วยให้เข้าใจมิติของความผูกพันในมุมมองที่หลากหลาย ไม่จำกัดเพียงด้านใดด้านหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในระดับสากล และสามารถปรับใช้ได้กับบริบทของธุรกิจวิสาหกิจในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งกำลังเผชิญกับความท้าทายในการรักษากำลังคน และเสริมสร้างความยั่งยืนของพนักงานในช่วงของการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทฤษฎีนี้จึงเหมาะสมต่อการใช้เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากสามารถสะท้อนผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้อย่างเป็น เหตุเป็นผล และตรงกับพฤติกรรมของพนักงานในบริบทจริง โดยจำแนกความผูกพันออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความรู้สึกยอมรับและเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร (2) ความเต็มใจในการทุ่มเท ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ (3) ความตั้งใจแน่วแน่ที่จะรักษาสถานภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร

แนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) เป็นกรอบแนวคิด ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุม ทั้งด้านคุณภาพ ผลลัพธ์ และการใช้ทรัพยากร ซึ่งสะท้อน “ผลลัพธ์ สุดท้าย” ของพฤติกรรมการทำงานที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในองค์กร แนวคิดนี้เหมาะสมในการประยุกต์ใช้ร่วมกับ ตัวแปรต้นทั้งสาม ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร, สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร เพราะสามารถ สะท้อนการเปลี่ยนแปลงของผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

### สมมติฐาน

- H1 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
- H2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์
- H3 ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างธนาคาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ทั้งหมด จำนวน 4,932 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาและค้นคว้าจากแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นแนวคิดในการสร้างและออกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) โดยแบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพัน และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่มีโอกาส (Non-Probability Sampling) ที่อาศัยการแนะนำหรือบอกต่อกลุ่มตัวอย่างจากบุคคลที่เป็นจุดเริ่มต้น (Key Informants) ไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นที่มีลักษณะตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยสถิติค่าแจกแจงความถี่ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

## ผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตัวแปร		Std. Error	Beta	t	Sig.	
ค่าคงตัว (Constant)		1.346	0.265	5.083	0.000	
(1) วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด	X1	0.137	0.041	0.136	3.358**	0.001*
(2) วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	X2	-0.063	0.043	-0.067	-1.46	0.145
(3) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	X3	0.244	0.041	0.279	5.904**	0.000*
(4) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน	X4	0.178	0.038	0.220	4.631**	0.000*
(5) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม	X5	0.220	0.039	0.266	5.657**	0.000*

R Square = 0.355, SEE = 0.25473 , Sig of F = 0.000 , \*P < .05 , \*\* P < .01

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 1 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis พบว่า ค่า F = 0.000, p-value = 0.000 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ ส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาค่า p-value ของค่า t-value พบว่า ค่า p-value ของตัวแปร วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ยอมรับให้ ที่ 0.05 แสดงว่าวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด ( $\beta = 0.137$ , p-value = 0.001) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม ( $\beta = 0.244$ , p-value = 0.000) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน ( $\beta$

= 0.178, p-value = 0.000) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม ( $\beta = 0.220$ , p-value = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ว่า ร้อยละ 35.5 ( $R^2 = 0.355$ ) โดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 1.346 + 0.136 (X_1) + 0.279 (X_3) + 0.220 (X_4) + 0.266 (X_5)$$

จากสมการสรุปได้ว่าสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยปัจจัยที่มีผลเชิงบวกประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดตามลำดับ

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตัวแปร		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงตัว (Constant)		1.875	0.194		9.655	0.000
(1) ด้านกายภาพ	X1	-0.079	0.035	-0.105	-2.275*	0.023*
(2) ด้านค่าตอบแทน	X2	0.092	0.034	0.130	2.665**	0.008*
(3) ด้านการพัฒนาศักยภาพ	X3	0.098	0.04	0.136	2.475*	0.014*
(4) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	X4	0.068	0.049	0.089	1.4	0.162
(5) ด้านการติดต่อสื่อสาร	X5	0.061	0.046	0.076	1.326	0.186
(6) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	X6	0.121	0.043	0.141	2.83**	0.005*
(7) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ	X7	0.136	0.041	0.179	3.365**	0.001*
(8) ด้านโอกาสความก้าวหน้า	X8	0.110	0.029	0.180	3.786**	0.000*

R Square = 0.411, SEE = 0.24435 , Sig of F = 0.000 , \*P < .05 , \*\* P < .01

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis พบว่า ค่า F = 0.000, p-value = 0.000 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ ส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาค่า p-value ของค่า t-value พบว่า ค่า p-value ของตัวแปร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ ด้านค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านโอกาสความก้าวหน้า เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ยอมให้ที่ 0.05 แสดงว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ ด้านกายภาพ ( $\beta = -0.079$ , p-value = 0.023) ด้านค่าตอบแทน ( $\beta = 0.092$ , p-value = 0.008) ด้านการพัฒนาศักยภาพ ( $\beta = 0.098$ , p-value = 0.014) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\beta = 0.121$ , p-value = 0.005) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ( $\beta = 0.136$ , p-value = 0.001) ด้านโอกาสความก้าวหน้า ( $\beta = 0.110$ , p-value = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ว่า ร้อยละ 41.1 ( $R^2 = 0.411$ ) โดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 1.875 - 0.105 (X_1) + 0.130 (X_2) + 0.136 (X_3) + 0.141 (X_6) + 0.179 (X_7) + 0.180 (X_8)$$

จากสมการสรุปได้ว่าสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยปัจจัยที่มีผลเชิงบวกประกอบด้วย ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ และ ปัจจัยที่มีผลเชิงลบประกอบด้วย ด้านกายภาพ

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยความผูกพันขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงตัว (Constant)	1.757	0.191		9.193	0.000
(1) การยอมรับเป้าหมายขององค์กร X1	0.068	0.047	0.068	1.45	0.148
(2) ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน X2	0.213	0.04	0.261	5.273**	0.000
(3) ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร X3	0.339	0.042	0.401	8.053**	0.000

R Square = 0.406, SEE = 0.24393, Sig of F = 0.000, \*P < .05, \*\* P < .01

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis พบว่า ค่า F = 0.000, p-value = 0.000 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H<sub>0</sub> แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ ส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาค่า p-value ของค่า t-value พบว่า ค่า p-value ของตัวแปร ความผูกพันขององค์กร ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ยอมรับให้ที่ 0.05 แสดงว่าความผูกพันขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ( $\beta = 0.213$ , p-value = 0.000) ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ( $\beta = 0.339$ , p-value = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ว่า ร้อยละ 40.6 ( $R^2 = 0.406$ ) โดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 1.757 + 0.261 (X_2) + 0.401 (X_3)$$

จากสมการสรุปได้ว่าสมมติฐานข้อที่ 3 ความผูกพันขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยปัจจัยที่มีผลเชิงบวกประกอบด้วย ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

### สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์” มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่ได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลาย แม้จะมีข้อค้นพบที่แตกต่างกันไปในแต่ละบริบท แต่ทั้งสามปัจจัยนี้ ล้วนสอดคล้อง

กับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารฯ ที่มุ่งยกระดับประสิทธิภาพการทำงานมาโดยตลอด

1. ผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ การส่งเสริมการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมที่เพิ่มขึ้นของธนาคาร มีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐรัตน์ สุขใจ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในสังกัดองค์กรธนาคารเช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยนี้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแยกรายมิติด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่ารูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผล ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามระดับการส่งผล

#### 1.1 วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team-Oriented Culture)

วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม เป็นการส่งเสริมให้พนักงานร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รูปแบบการทำงานเน้นการสื่อสารการแบ่งปันข้อมูล เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นของพนักงาน (Robbin & Coulter, 2002) เพราะทีมที่มีประสิทธิภาพสูงคือทีมที่มีเป้าหมายร่วม แบ่งปันพันธกิจ และมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย (Katzenbach & Smith, 1993) และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน ตามผลการศึกษาของทัศนีย์ จันทะนันท์ และคณะ (2564) และยังมีผลต่อความสำเร็จในการจัดตั้งบริษัทมหาชน ตามผลการศึกษาของ กัญญารัตน์ พองจันทร์ (2565) อีกด้วย

#### 1.2 วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง (Innovative and Risk-Taking Culture)

วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานกล้าคิด กล้าทำสิ่งใหม่ ๆ เปิดรับแนวคิดที่แตกต่าง และพร้อมทดลองวิธีการที่ไม่เคยมีมาก่อน แม้จะมีความเสี่ยงเกิดขึ้นก็ตาม (Robbin & Coulter, 2002) ด้วยวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้ทดลอง-ล้มเหลว-เรียนรู้ (fail-safe culture) ช่วยให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรมอย่างยั่งยืน (Sanders, 2024) สอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหานวมินทร์ สิริเมธี (2562) ที่พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานและบุคลากรในสังกัดขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่ง

#### 1.3 วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Competitive Culture)

วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายการแข่งขัน การสร้างผลงานเหนือคู่แข่ง และการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด (Robbin & Coulter, 2002) เน้นการบรรลุเป้าหมายทางการตลาด ส่วนแบ่งในตลาด และกำไร ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงาน เน้นให้พนักงานเข้าใจว่าความสำเร็จวัดจากอะไร ส่งเสริมให้ขับเคลื่อนโดยผลลัพธ์ และมีสมาธิในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในระดับองค์กร (Hakami, 2022) สอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหานวมินทร์ สิริเมธี (2562) ที่พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานและบุคลากรในสังกัดขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่ง

#### 1.4 วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด (Detail-Oriented Culture)

วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรองค์กรให้ความสำคัญกับการทำงานที่ให้ความสำคัญกับความถูกต้องแม่นยำ และการวิเคราะห์เชิงลึกในทุกกระบวนการทำงานของพนักงาน (Robbin & Coulter, 2002) เป็น

วัฒนธรรมความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการจัดตั้งบริษัทมหาชน ตามผลการศึกษาของ กัญญารัตน์ พงษ์จันทร์ (2565) และพนักงานที่มีความใส่ใจในรายละเอียดสูงจะทำงานได้แม่นยำ ลดการทำงานซ้ำ และช่วยลดต้นทุนจากข้อผิดพลาด โดยเฉพาะงานด้านการเงิน และงานด้านคุณภาพ ตามแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (O,Donnell, 2022)

2. ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม กล่าวคือ การส่งเสริมการดำเนินงาน ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานในทุก ๆ ด้านของธนาคารมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแยกรายมิติปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพ เรียงตามระดับการส่งผล นอกจากนี้ยังพบปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 1 ปัจจัย ได้แก่ ด้านกายภาพ

### 2.1 ด้านโอกาสความก้าวหน้า

ความชัดเจนในเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายงานที่ท้าทาย ซึ่งช่วยส่งเสริมความมุ่งมั่นในการทำงาน และลดโอกาสในการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (สุวรรณี หงษ์วิจิตร และคณะ, 2564) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhou, Et al. (2020) พบว่าเมื่อพนักงานมีความชัดเจนว่าความก้าวหน้าในอาชีพของตนเองคืออะไร (career success criteria clarity) จะมีความพึงพอใจในหน้าที่ (career satisfaction) มีความสอดคล้องกับงาน (person-job fit) และสุขภาวะส่วนบุคคลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้พนักงานมีจุดมุ่งหมายชัดเจน มุ่งมั่นต่อเป้าหมาย และมีแนวโน้มต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และ Usman & Jangraiz (2015) พบว่า ชีวภาพโอกาสเลื่อนตำแหน่งเชื่อมโยงอย่างมีนัยทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเพิ่มผลผลิตภาพ (Productivity) และการทำงานเป็นทีม เช่นเดียวกับการศึกษาของ ภัทธลักษณ์ พรบิดา และภริดา ชัยรัตน์ (2560) ที่พบว่าสภาพแวดล้อม ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาแห่งหนึ่ง

### 2.2 ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ

การสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ทั้งผ่านระบบฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการเข้าร่วมกิจกรรมที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้สามารถปรับตัวและพัฒนาทักษะที่ทันสมัยต่อบทบาทหน้าที่ (สุวรรณี หงษ์วิจิตร และคณะ, 2564) สอดคล้องกับการศึกษาของ Association for Talent Development:ATD (2024) พบว่าองค์กรที่ลงทุนในการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับพนักงานจะมีอัตราค่าโหล่เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 24 และพนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดเวลาและขั้นตอนงานที่ไม่จำเป็นลง

### 2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน อาทิ ความเคารพ ความไวใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล และบรรยากาศที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์และไม่กดดันส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (สุวรรณี หงษ์วิจิตร และคณะ, 2564) รวมไปถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามการศึกษาของ ภัทธลักษณ์ พรบิดา และภริดา ชัยรัตน์ (2560) มีผลต่อความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามผลการศึกษาของ พิชาพร ดิษฐ์ (2565) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Houston (2019) ที่พบว่า การสนับสนุนซึ่งกันและกันและความเชื่อใจกันของพนักงานนำไปสู่การแชร์ข้อมูลและทักษะ ซึ่งช่วยสร้างแนวคิดใหม่ ๆ การแก้ปัญหา และการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 2.4 ด้านค่าตอบแทน

ระบบผลตอบแทนที่เหมาะสมทั้งในรูปแบบค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส หรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ที่พนักงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานระยะยาว (สุวรรณี หงษ์วีจิตร และคณะ, 2564) โดยเฉพาะระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (Pay for Performance) มีผลโดยตรงต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในด้าน มีผลบวกต่อทั้งในมิติผล การทำงานหลัก (Task Performance) และ มิติผลการทำงานในบริบทสนับสนุนองค์กร (Contextual performance) (Chen, Zhang, Zhou, Liu, Zhang, & Yu, 2022) สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย ของรัตนภรณ์ ผิวนวล และดารณี พิมพ์ช่างทอง (2563) ที่พบว่า ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงบวกของพนักงาน

#### 2.5 ด้านการพัฒนาศักยภาพ

การส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาตนเองผ่านกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การเวียนงาน หรือการให้โอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานและเติบโตในสายอาชีพ (สุวรรณี หงษ์วีจิตร และคณะ, 2564) เช่นเดียวกันการมอบหมายงานที่ท้าทาย การให้แสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในโครงการสำคัญ หรือการเป็นผู้นำย่อยในทีม ช่วยส่งเสริมให้พนักงาน รู้สึกมีคุณค่า (sense of value) ใช้ความสามารถที่แท้จริงได้เต็มที่ (maximize capability) มีแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) และเกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (Bandura, A. ,1997; Baer, M., & Frese, M. ,2003; Seibert, S. E., Wang, G., & Courtright, S. H. 2011)

#### 2.6 ด้านกายภาพ (X1)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกล่าวคือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรที่เพิ่มขึ้น มีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษามากส่วนหนึ่งที่สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ เช่น การออกแบบและตกแต่งสถานที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ระบบระบายอากาศ ความสะอาด และความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน (สุวรรณี หงษ์วีจิตร, ไสริยา สุภาพผล และเพ็ญพิชชา โพธากุล, 2564) และ ศักยภาพในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้น (ทิวากาล ด่านแก้ว, 2566) ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมพบแนวคิดเกี่ยวกับ Yerkes–Dodson Law ที่กล่าวถึง ประสิทธิภาพจะเพิ่มขึ้นเมื่อความเครียดหรือแรงกดดันอยู่ในระดับพอดีแต่ถ้าน้อยเกินไป (comfort zone) หรือมากเกินไป (panic zone) การทำงานจะแย่ง หากพนักงานในสภาพแวดล้อมที่ตึงเกินไป (Comfort Zone Overload) มีผลให้พนักงานอาจสูญเสียแรงผลักดันภายใน (Internal drive) ทำให้พฤติกรรมการทำงานถดถอยได้ (Mautz, 2023)

3. ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมที่เพิ่มขึ้นของธนาคาร มีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาในบริบทที่แตกต่างกัน ได้แก่ จุฑาพร จูประจบ (2566) ที่ได้ทำการศึกษา ในกลุ่มคนทำงานในองค์กรธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พัจนันท์ ศิริรัตน์มงคล (2566) ที่ได้ทำการศึกษาในกลุ่มคนทำงานเงินเนอเรชั่นวาย และ วิภา อ่ำกลัด (2563) ในกลุ่มพนักงานสังกัดบริษัทสิ่งทอ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแยกรายมิติพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร และความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เรียงตามระดับการส่งผล

### 3.1 ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความตั้งใจของพนักงานในการคงอยู่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระยะยาว โดยไม่ประสงค์จะลาออกหรือย้ายไปยังองค์กรอื่น ซึ่งเกิดจากรู้สึกผูกพัน ความภาคภูมิใจ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกขององค์กร (Allen & Meyer, 1990) ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saeed, Waseem, Sikander, & Rizwan (2014) พนักงานที่มีแนวโน้มจะลาออกต่ำ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า รวมถึงการศึกษาในกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่น วาย ของ ธนกฤต สังข์เฉย (2565) พบว่า เมื่อพนักงาน Gen Y รู้สึกผูกพันและรับการสนับสนุน พวกเขาอยู่กับองค์กรนาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสม่ำเสมอมากขึ้น และ สิริพิมพ์ ชูปาน และคณะ (2559) ทำการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพพบว่าพยาบาลที่ผูกพันกับองค์กรและมีความสุขในการทำงาน มักมีแนวโน้มที่จะอยู่ต่อและมีประสิทธิภาพงานที่ดีกว่า

### 3.2 ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

ความตั้งใจและแรงจูงใจภายในของพนักงานที่พร้อมจะทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และความสามารถ อย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งใจมุ่งหวัง (Allen & Meyer, 1990) ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Gagné (2022) พบว่า แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Performance) อย่างมีนัยสำคัญและโดยเฉพาะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพงานมากกว่าปริมาณ และ Xue, Luo, Luan, & Wang (2022) พบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจภายในมักจะแสดง ถึงความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมเชิงรุก (proactivity) ลดอัตราการลาออก และมีแนวโน้มทำผิดน้อยลง สอดคล้องกับการศึกษาของ ธีรวัฒน์ จิรจิตติเกียรติ และณฐนนท ทวีสิน (2567) แรงจูงใจส่งผลโดยตรงต่อทั้งความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจภายใน เขาจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร และมีแนวโน้มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

1.1 งานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์จำนวน 420 คน ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนมุมมองหรือประสบการณ์ของพนักงานในองค์กรอื่นที่มีลักษณะแตกต่างกันได้ เช่น องค์กรเอกชน ธนาคารพาณิชย์ หรือองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบตะวันตก ส่งผลให้ ขอบเขตของการนำผลวิจัยไปอ้างอิงอาจจำกัดอยู่ในบริบทของธนาคารอาคารสงเคราะห์หรือองค์กรรัฐวิสาหกิจที่คล้ายคลึงกันเท่านั้น

1.2 แบบสอบถามจะผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว แต่การใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) อาจไม่สามารถสะท้อนเจตคติหรือพฤติกรรมที่ลึกซึ้งได้อย่างครบถ้วน เช่น ความผูกพันทางอารมณ์ ความคิดสร้างสรรค์ หรือแรงจูงใจภายในในระดับลึกซึ่งอาจต้องใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเข้าช่วย

1.3 งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร 3 ด้านหลัก ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่ได้รวมปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในค่าตอบแทน หรือสภาพเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งอาจมีผลแทรกซ้อนและส่งผลกระทบต่อความแม่นยำของผลวิเคราะห์

### 2. ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหลายประเภทองค์กร เช่น ธนาคารพาณิชย์ เอกชนขนาดใหญ่ หรือองค์กรไม่แสวงหากำไร เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

2.2 ศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่อาจมีอิทธิพล เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรในระดับจุลภาค (micro-culture) หรือสุขภาวะทางจิตของพนักงาน

2.3 ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) เพื่อให้ได้มุมมองเชิงลึกมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านแรงจูงใจ ความผูกพัน และพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงาน

2.4 ติดตามผลระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในระยะสั้นส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพในระยะยาว

2.5 วิเคราะห์ปัจจัยเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effects) เช่น การวิเคราะห์ว่าเมื่อมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งร่วมกับแรงจูงใจภายในสูง จะส่งผลต่อประสิทธิภาพมากกว่าหรือไม่

### เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ พองจันทร์. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความสำเร็จในการจัดตั้งบริษัทมหาชน จำกัด ของบริษัท ศรีฟ้าโพรเซสฟู๊ด จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑาทพร จูประจบ. (2566). การศึกษาปัจจัยความผูกพันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐรัตน์ สุขไย. (2562). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทัศนีย์ จันทะนันท์, สิทธิชัย แจ่มปั้นรัก, มีนา ตูลาพัฒน์, และอารีรัตน์ พุ่มชู. (2564). ปัจจัยจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ตราเพชร จำกัด (มหาชน). *วารสารวิทยาการจัดการ วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 2(1), 55-66. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/MSVAR/article/view/247816>
- ทิวกาล ด่านแก้ว. (2566). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ธนภุต สังข์เฉย, พรหมมาต จินดาโชติ, และสไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2565). เจเนอเรชันวาย: ความผูกพันเชิงความรู้สึกกับองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงาน. *Silpakorn University e-Journal*, 41(3), 50-62. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sujthai/article/view/249962>
- ธัญรัตน์ จิรฐิติเกียรติ และณฐนนท ทวีสิน. (2567). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตน้ำดื่มประเทศไทย: กรณีศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(2), 26-46. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/hsrnj/article/view/271749/184675>
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2568, 21 เมษายน). *รายงานประจำปี 2567*. ธนาคารอาคารสงเคราะห์. <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>.
- ปิยนุช ประสาทธัมมาภรณ์. (2562). *ความท้าทายภาครัฐในยุคสังคมดิจิทัล*. กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. <https://www.dtn.go.th/th/content/category/detail/id/1126/iid/6585>.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2565). ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, 5(4), 75-84. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/MSJournal/article/view/2351>

- พระมหานวมินทร์ สิริเมธี. (2562). วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ. *วารสารพุทธนวัตกรรมการจัดการ*, 16(1), 99–110. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/bim/article/download/253094/170825/>
- พิชชาพร ดีชู. (2565). สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ. *วารสารวิจัยสุขภาพและการพยาบาล*, 11(1), 40-52. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/journalojhr/article/view/257636>
- พัจนันท์ ศิริรัตน์มงคล. (2566). การศึกษาปัจจัยความผูกพันที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนทำงานรุ่นอายุเจนเอเรชั่นวายในองค์กรผลิตเนื้อสัตว์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัทรลักษณ์ พรบิดา และภริตา ชัยรัตน์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขาสำเหร่. *วารสารสหวิทยาการวิจัย*, 6(1), 79-86. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3283583](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3283583)
- สุวรรณณี หงษ์วิจิตร, โสรยา สุภาพผล, และเพ็ญพิชชา โพธากุล. (2564). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สิริพิมพ์ ชูปาน, อาริรัตน์ ขำอยู่, ศิริวัลท์ วัฒนสินธุ์, และดวงใจ วัฒนสินธุ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 25(4), 1-10. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Nubuu/article/view/103780/82902>
- รักษ์ วรกิจโกศาทร. (2566, 16 พฤษภาคม). *ลมเปลี่ยนทิศ ลิขิตภูมิทัศน์ใหม่ FDI โลก*. <https://moneyandbanking.co.th/2023/39029/>
- รัตนารณณ์ ผิวนวล และดารณี พิมพ์ช่างทอง. (2563). สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของวิศวกรโยธาในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 14(1), 66-73. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RRBR/issue/view/16509>
- วิภา อ่ากถัด. (2563). *คุณภาพชีวิตและความผูกพันองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสายงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.
- Baer, M. & Frese, M. (2003). Innovation is not enough: Climates for initiative and psychological safety, process innovations, and firm performance. *Journal of Organizational Behavior*, 24(1), 45–68. <https://doi.org/10.1002/job.179>.
- Bakhuys Roozeboom, M., de Jonge, J. & Le Blanc, P. M. (2021). Job demands, resources, and burnout: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(1), 26–41.
- Caleb Sanders. (2024). *Fostering an innovative culture through encouraging risk-taking*. The innovative CHRO.
- Chen, Y., Zhang, L., Zhou, M., Liu, Y., Zhang, J. & Yu, Y. (2023). A cognitive evaluation and equity-based perspective of pay for performance on job performance: A meta-analysis and path model.

- Frontiers in Psychology*, 14, 1-26. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.1039375/full>
- Davenport, T. H. (2018). *The AI advantage: How to put the artificial intelligence revolution to work*. MIT Press.
- Houston, Elaine. (2019). *The importance of positive relationships in the workplace*. PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/positive-relationships-workplace/>
- Gagne, Marylene. (2022, 28 June). *New research shows intrinsic motivation is crucial at work: How our motivations explain our performance and well-being on the job*. *Psychology Today*. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/getting-up-on-monday-morning/202206/new-research-shows-intrinsic-motivation-is-crucial-at-work>
- Hakami, Y. M. (2022). The relationship between organizational culture and organizational performance. *International Journal of Entrepreneurship*, 26(4), 1–18. <https://www.abacademies.org/articles/the-relationship-between-organizational-culture-and-organizational-performance-14946.html>
- Katzenbach, J. R. & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business School Press.
- Mautz, Scott. (2023, 31 May). *Issue #107: On how the Yerkes-Dodson law nets peak performance, the airplane seat debate, and more*. LinkedIn. <https://scottmautz.com/issue-107-on-how-the-yerkes-dodson-law-nets-peak-performance-the-airplane-seat-debate-and-more/>
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- O'Donnell, Riia. (2022, 18 August ). *Why detail orientation is a top soft skill-and how to spot it*. TriNet. <https://www.trinet.com/insights/why-detail-orientation-is-a-top-soft-skill-and-how-to-spot-it>
- Peterson, G. E. & Plowman, E. (1953). *Business organization and management*. Irwin.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. (2002). *Management* (7th Edition). Prentice Hall.
- Saeed, Iqra., Waseem, Momina., Sikander, Sidra & Rizwan, Muhammad. (2014). The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitmen. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 242-256. [https://www.researchgate.net/publication/287517505\\_The\\_relationship\\_of\\_Turnover\\_intention\\_with\\_job\\_satisfaction\\_job\\_performance\\_Leader\\_member\\_exchange\\_Emoti\\_onal\\_intelligence\\_and\\_organizational\\_commitment](https://www.researchgate.net/publication/287517505_The_relationship_of_Turnover_intention_with_job_satisfaction_job_performance_Leader_member_exchange_Emoti_onal_intelligence_and_organizational_commitment)
- Seibert, S. E., Wang, G., & Courtright, S. H. (2011). Antecedents and consequences of psychological and team empowerment in organizations: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 981–1003. <https://doi.org/10.1037/a0022676>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.

- Usman Shah & Janraiz Khan. (2015). An analysis of the factors affecting turnover intentions: Evidence from private sector universities of Peshawar. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 2(2), 71–85. <https://ideas.repec.org/p/prs/mprapa/67396.html>
- Xue, H. , Luo, Y. , Luan, Y. , & Wang, N. ( 2022). A meta-analysis of leadership and intrinsic motivation: Examining relative importance and moderators. *Frontiers in Psychology*, 13, 941161. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.941161>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd Edition). Harper and Row.
- Zhou, Wenxia, Xin, Lu, Li, Mengyi Li & Tang, Fangcheng Tang. (2020). Career Success Criteria Clarity as a Predictor of Employment Outcomes. *Frontiers*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00540>

แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานอัยการ  
พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

The Guidelines for Developing the Efficiency Performance of Personnel in the  
Office of the Attorney General in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

บุญรัตน์ ศรีทองเขียว<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Banjarat Srithongkhieo<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Nakhon Sawan Rajabhat University

\*Corresponding author e-mail: seetala06@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ (3) เสนอแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากบุคลากรจำนวน 110 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาแบบอุปนัย

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.73$ ,  $\sigma = 0.98$ ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลสูงสุดจากสมการพยากรณ์

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถ การหมุนเวียนงานและส่งเสริมการพัฒนาทักษะ การสร้างความสามัคคีและการสื่อสารภายในทีม การปลูกฝังจริยธรรมและความภาคภูมิใจในหน้าที่ การสนับสนุนสวัสดิการและความก้าวหน้าในอาชีพ การจัดฝึกอบรมเฉพาะทาง ระบบที่เลี้ยง และการสร้างช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

คำสำคัญ : การพัฒนา, ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, สำนักงานอัยการ

## Abstract

This study aimed to: (1) examine the level of work performance efficiency of personnel in the Office of the Attorney General in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province; (2) investigate factors influencing their work performance efficiency; and (3) propose guidelines for improving work performance efficiency. A mixed-methods research design integrating quantitative and qualitative approaches was employed. The quantitative component involved a population of 110 personnel, including administrative officials, permanent employees, and contracted staff. Data were collected using a questionnaire and analyzed using mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. The qualitative component involved 15 key informants, comprising prosecutor executives, administrative executives, and operational-level personnel, selected through purposive sampling. Data were collected through semi-structured interviews and analyzed using inductive content analysis.

The results revealed that the overall work performance efficiency of personnel was at a high level ( $\mu = 3.73$ ,  $\sigma = 0.98$ ). Factors that had a positive and statistically significant effect on work performance efficiency at the 0.05 level included achievement, recognition, job characteristics, responsibility, advancement, and relationships with supervisors. Among these factors, relationships with supervisors exerted the greatest influence on work performance efficiency. The predictive equation demonstrated that these factors collectively contributed to explaining variations in work performance efficiency.

The proposed guidelines for enhancing work performance efficiency included establishing clear organizational policies, assigning tasks in accordance with personnel competencies and responsibilities, implementing job rotation, promoting continuous learning and skill development, strengthening teamwork and interpersonal relationships, fostering an organizational culture emphasizing ethics and responsibility, providing welfare support and career development opportunities, developing specialized training programs, implementing a mentoring system, and creating open and effective communication channels between supervisors and subordinates.

**Keywords:** Development, Efficiency, Performance, Office of the Attorney General

## บทนำ/Introduction

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นเกิดจากความพึงพอใจของบุคคลเองในการปฏิบัติงาน จึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นหากองค์การใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง เกิดผลเสียต่อองค์การอาจทำให้งานเกิดความเสียหายและอาจทำให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารขององค์การนั้น ๆ ดังนั้น ถ้าหากองค์การใดเห็นถึงความสำคัญของการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับ บุคลากรในหน่วยงานของตน มีความเข้าใจในปัจจัยหรือ

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

สำนักงานอัยการสูงสุดมีวัฒนธรรมองค์กรซึ่งประกอบด้วยตัวย่อ 7 ประการ คือ 1) ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี (L = Leadership) 2) เป็นองค์กรสร้างคุณประโยชน์ให้กับสังคมและประเทศ (O = Our organization for our country) 3) มีคุณธรรม (Y = Yield to integrity) 4) ใฝ่รู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (A = Always academic development) 5) มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (L = Let's turn pro) 6) ความร่วมมือร่วมใจ (T = Together) 7) พวกเราข้าราชการฝ่ายอัยการต้องทำให้ได้ (Y = Yes, we must) ร่วมกันเป็น LOYALTY ที่มีความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2567: 2) เห็นได้ว่าสำนักงานอัยการสูงสุด เล็งเห็นถึงความสำคัญในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร สำนักงานอัยการสูงสุดมุ่งเน้นรูปแบบวัฒนธรรมการทำงานในความเป็นพี่น้องช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ร่วมมือร่วมใจกัน ให้เกียรติเคารพซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ทันกับโลกสมัยใหม่อย่างต่อเนื่อง และการมีประสิทธิภาพสูงสุดในผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยอาศัยการขับเคลื่อนเชิงพฤติกรรมบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต้องยึดถือและปฏิบัติร่วมกันทั้งองค์กร ดังนั้นแม้ว่าสำนักงานอัยการสูงสุดจะปรับเปลี่ยนไปในทิศทางใดก็ตาม องค์กรต้องอาศัยบุคลากรเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กร และตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ และในปัจจุบันนี้ความก้าวหน้าของโลกเทคโนโลยีต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมที่ได้เปลี่ยนแปลงไปองค์กรต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาความสามารถของตนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรที่ต้องรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยทุกคนในองค์กรจะต้องมีความกระตือรือร้นในการหาวิธีที่จะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาการทำงานของตน ทั้งในเรื่องการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมขององค์กรและการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อชื่อเสียงความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ ที่มุ่งสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2568)

ในปัจจุบันมีสำนักงานอัยการ จำนวน 7 สำนักงาน ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเป็นที่ตั้งของสำนักงานอัยการภาค 1 ซึ่งมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการธุรการ พนักงานประจำ/ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการ ที่มีโยกย้ายและบรรจุใหม่หลายอัตรา ซึ่งบุคลากรดังกล่าวต้องมีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินคดีของพนักงานอัยการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยทั้งเทคนิคและวิชาการกฎหมาย วิชาการจัดการ รวมทั้งวิชาชีพและสถิติ เป็นต้น ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานต้องมีการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ และดำเนินงานด้วยความถูกต้องละเอียด รอบคอบ เพื่อให้ภารกิจดังกล่าวบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ จำต้องอาศัยบุคคลที่ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะด้าน ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นตัวเสริมสร้างให้องค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดียิ่งขึ้น จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้บุคลากรดังกล่าวมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองมาปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ผู้บริหารจึงต้องพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

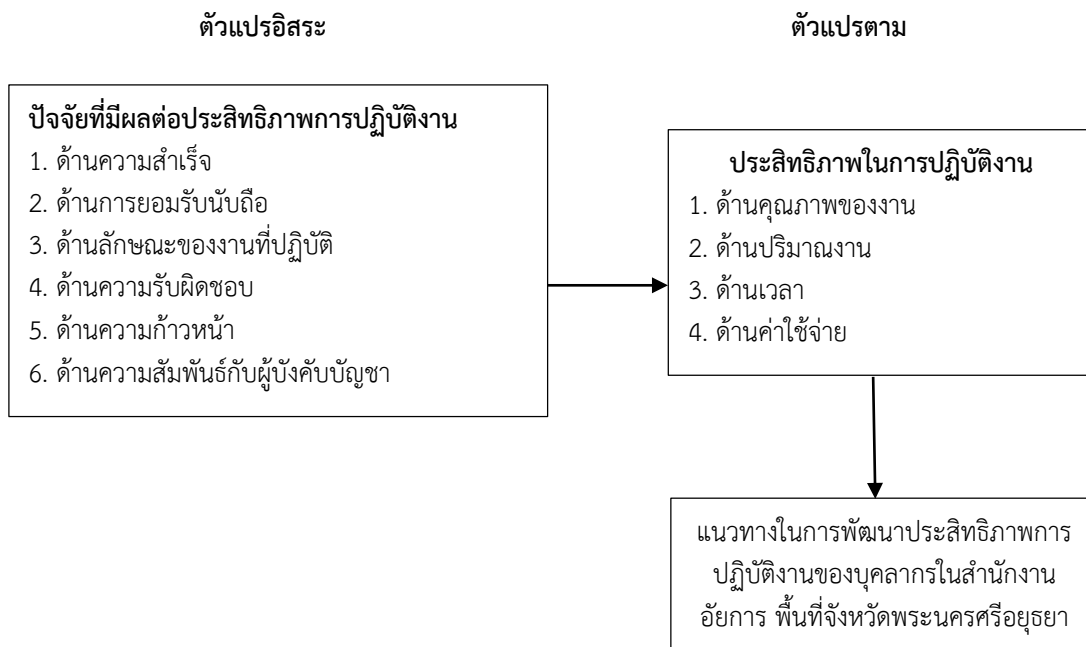
1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ได้แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการวางแผนงานเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย/ Materials and Methods

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการศึกษาในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย ดังนี้

#### 1. ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1) การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการธุรการ พนักงานประจำ/ ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการ ในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 110 คน

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) จากบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้ให้ข้อมูลหลักแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้าราชการอัยการ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้าราชการธุรการ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 3 บุคลากรระดับปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 15 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1) การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนโดยใช้คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 16 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire)

2.2) การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) ผู้ศึกษาดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้าราชการอัยการ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้าราชการธุรการ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 3 บุคลากรระดับปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 15 คน

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากประชากรทั้งหมด ได้แก่ ข้าราชการธุรการ พนักงานประจำ/ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการ ในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 110 คน โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form ที่เป็นแบบฟอร์มในการสร้างแบบสอบถาม และจัดทำ QR CODE แจกจ่ายผ่านแอปพลิเคชัน Line เพื่อให้ได้ประชากรที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 110 ชุด

3.2) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) ผู้ศึกษาดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้าราชการอัยการ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้าราชการธุรการ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 3 บุคลากรระดับปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 15 คน เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1) การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

4.2) การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาถอดเทปสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ เพื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจำแนกประเภทข้อมูล ตามกรอบแนวคิดการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลประเด็นหลัก และแบ่งประเด็นย่อย สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากข้อมูลที่จำแนกประเภทแล้ว เชื่อมโยงข้อมูลกับกรอบแนวคิดเพื่อนำข้อมูลมาสังเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ผลการวิจัย/Results

จากศึกษาเรื่องแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แต่ละด้านในภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านคุณภาพของงาน	3.74	1.04	ระดับมาก	2
ด้านปริมาณงาน	3.74	1.03	ระดับมาก	3
ด้านเวลา	3.65	1.01	ระดับมาก	4
ด้านค่าใช้จ่าย	3.80	1.00	ระดับมาก	1
รวม	3.73	0.98	ระดับมาก	

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.73$ ,  $\sigma = 0.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่าย ( $\mu = 3.80$ ,  $\sigma = 1.00$ ) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ( $\mu = 3.74$ ,  $\sigma = 1.04$ ) อยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณงาน ( $\mu = 3.74$ ,  $\sigma = 1.03$ ) อยู่ในระดับมาก และด้านเวลา ( $\mu = 3.65$ ,  $\sigma = 1.01$ ) ความสำคัญจัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กระทำโดยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis-Enter) ผลปรากฏตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Model Summary)

Model Summary <sup>a</sup>				
R	R <sup>2</sup>	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
0.917 <sup>a</sup>	0.840	0.831	0.40109	1.817

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5, X6  
b. Dependent Variable: efficiency

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.840 หมายความว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร (X<sub>1</sub>) ด้านการยอมรับนับถือ (X<sub>2</sub>) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X<sub>3</sub>) ด้านความรับผิดชอบ (X<sub>4</sub>) ด้านความก้าวหน้า (X<sub>5</sub>) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X<sub>6</sub>) สามารถอธิบายความผันแปรของคะแนนการคงอยู่ของบุคลากร ได้ร้อยละ 84.00 และจากค่า Durbin Watson เท่ากับ 1.817 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.5 ถึง 2.5 แสดงถึงค่าความคาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Model	Coefficients				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	<i>b</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
(Constant)	0.086	0.029		2.966	0.003
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร (X <sub>1</sub> )	0.275	0.012	0.328	23.731	0.000*
ด้านการยอมรับนับถือ (X <sub>2</sub> )	0.259	0.013	0.302	20.306	0.000*
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X <sub>3</sub> )	0.084	0.011	0.107	7.990	0.000*
ด้านความรับผิดชอบ (X <sub>4</sub> )	0.247	0.092	0.238	2.691	0.008*
ด้านความก้าวหน้า (X <sub>5</sub> )	0.173	0.083	0.161	2.086	0.039*
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X <sub>6</sub> )	0.347	0.009	0.363	36.630	0.000*

R = 0.917 R<sup>2</sup> = 0.840 SE<sub>est</sub> = 0.40109 R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = 0.831 F = 90.266 Sig = 0.000

จากตารางที่ 3 จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีตัว

แปรอิสระที่นำเข้าสู่สมการเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 6 ตัว คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร ( $X_1$ ) ด้านการยอมรับนับถือ ( $X_2$ ) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $X_3$ ) ด้านความรับผิดชอบ ( $X_4$ ) ด้านความก้าวหน้า ( $X_5$ ) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $X_6$ ) ซึ่งมีอิทธิพลทางบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (Y) ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.086 + 0.275 (X_1) + 0.259 (X_2) + 0.084 (X_3) + 0.247 (X_4) + 0.173 (X_5) + 0.347 (X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.328 (Z_1) + 0.302 (Z_2) + 0.107 (Z_3) + 0.238 (Z_4) + 0.161 (Z_5) + 0.363 (Z_6)$$

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำผลการศึกษามาสังเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนา ได้ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร
  - 1.1 ให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล โดยอาจกำหนดเป็นนโยบายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรเป็นรูปธรรม
  - 1.2 สรรหาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่เหมาะสมกับขนาด และโครงสร้างองค์กร
  - 1.3 ให้ความสำคัญในการดำเนินการทั้งการสนับสนุน กำกับดูแล และติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
  - 1.4 สร้างบรรยากาศในการทำงานให้แก่บุคลากรด้วย
2. แนวทางการพัฒนาด้านการยอมรับนับถือ
  - 2.1 มีการมอบหมายงานให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 2.2 มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเป็นการกระตุ้นการเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายใหม่ ๆ
  - 2.3 ทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาหาความรู้ ตลอดจนการพัฒนาสร้างทักษะที่มีความหลากหลาย
  - 2.4 มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อเป็นการสร้างเครื่องมือในการทำงาน
3. แนวทางการพัฒนาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
  - 3.1 เสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร
  - 3.2 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการทำความเข้าใจและเพื่อลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานระหว่างกัน
  - 3.3 มีการจัดให้มีการประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นผู้บังคับบัญชามีการสอบถามและคอยให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 3.4 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รวมถึงทัศนคติด้านบวกที่ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

4. แนวทางการพัฒนาด้านความรับผิดชอบ
  - 4.1 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม การส่งเสริมให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในหน้าที่
  - 4.2 มีการสนับสนุนด้านสวัสดิการและโอกาสในการพัฒนาอาชีพ จะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานด้วยความรับผิดชอบ
  - 4.3 มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
  - 4.4 มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และสร้างระบบให้รางวัลหรือการยกย่องบุคลากรที่มีความรับผิดชอบสูง เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับคนอื่น
5. แนวทางการพัฒนาด้านความก้าวหน้า
  - 5.1 มีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะทางเพื่อเพิ่มทักษะให้บุคลากรสามารถเติบโตในสายงานได้เร็วขึ้น
  - 5.2 มีการสร้างระบบพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ช่วยให้คำแนะนำกับคนรุ่นใหม่
  - 5.3 มีการกำหนดเส้นทางอาชีพที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทราบแนวทางการเติบโตของตนเอง
  - 5.4 มีการให้รางวัลและการยกย่องผู้มีผลงานดีเป็นแรงจูงใจให้พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
6. แนวทางการพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
  - 6.1 มีการสร้างช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง อาจใช้การประชุมทีมเป็นประจำ หรือมีแบบสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากร
  - 6.2 มีการฝึกอบรมด้านภาวะผู้นำให้กับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บริหารสามารถจัดการกับลูกน้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 6.3 มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมผ่านกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ เช่น การอบรมร่วมกัน หรือกิจกรรมสันทนาการ
  - 6.4 มีระบบประเมินผลที่โปร่งใสเพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาเป็นธรรม

### สรุปผลและอภิปราย

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีสายการบังคับบัญชา การบริหารงานที่ชัดเจน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับต้น และหัวหน้ากลุ่มงาน ซึ่งรับนโยบายมาปฏิบัติและถ่ายทอดนโยบายให้บุคลากรไปปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการบริหารจัดการภายในกลุ่มงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สุพรรณิ ไผ่เนียม (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอัยการภาค 1 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ศิริพรรณ พิมดา (2567) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการ ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ กาญจนพร วงศ์อาจ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 6 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของศิริพรรณ พิมดา (2567) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการ ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน (Beta = .363) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (Beta = .280) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน (Beta = .244) และปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน (Beta = .106) สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ร้อยละ 77.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ด้านการยอมรับนับถือไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของศิริพรรณ พิมดา (2567) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการ ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน (Beta = .363) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (Beta = .280) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน (Beta = .244) และปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน (Beta = .106) สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ร้อยละ 77.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของสุพรรณิ ไผ่เนียม (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอัยการภาค 1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1

2.4 ด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของศิริพรรณ พิมดา (2567) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการ ภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน (Beta = .363) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (Beta = .280) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน (Beta = .244) และปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน (Beta = .106) สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ร้อยละ 77.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ด้านความก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของธนภรณ์ พรณราย (2565) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

2.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของสุพรรณิ ไผ่เนียม (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอัยการภาค 1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด

3. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ควรมีนโยบายบริหารบุคคลที่เป็นรูปธรรมจัดหาบุคลากรให้เหมาะสมและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน ควรมอบหมายงานให้เหมาะสม กระตุ้นการเรียนรู้ผ่านการหมุนเวียนงาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ควรมีการส่งเสริมความสามัคคี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น ควรมีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม สนับสนุนสวัสดิการ อบรมการบริหารงาน และนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ควรมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม สร้างระบบพี่เลี้ยง กำหนดเส้นทางอาชีพ และให้รางวัลแก่ผู้มีผลงานดี ควรมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเปิดช่องทางการสื่อสาร ฝึกอบรมภาวะผู้นำ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และมีระบบประเมินผลที่โปร่งใส การพัฒนาในทุกด้านเหล่านี้จะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรในระยะยาว สอดคล้องกับ รัฐศาสตร์ สายฟ้าแลบ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหา มีการวางแผนในการดำเนินการอย่างเป็นระบบ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของท้องถิ่นอำเภอ พิจารณาการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ ธัญญา นุช จันทร์ไพฑูรย์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ 1) วางแผนการทำงานและพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ 2) มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ 3) กำหนดทิศทางของนโยบายที่ชัดเจนต่อเนื่อง และมีกระบวนการในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และ 4) มีความรับผิดชอบของการทำงานร่วมกัน และสอดคล้องกับ กาญจนาพร วงศ์อาจ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 6 ผลการศึกษาพบว่า แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงานและมีความทันสมัยเอื้ออำนวยต่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรจัดโครงการอบรม และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ส่งเสริมนโยบายบริหารบุคคลที่เป็นรูปธรรม จัดหาบุคลากรให้เหมาะสม และสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน

1.2 มอบหมายงานให้เหมาะสม กระตุ้นการเรียนรู้ผ่านการหมุนเวียนงาน และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

1.3 ส่งเสริมความสามัคคี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น

1.4 ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม สนับสนุนสวัสดิการ อบรมการบริหารงาน และนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

- 1.5 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม สร้างระบบพี่เลี้ยง กำหนดเส้นทางอาชีพ และให้รางวัลแก่ผู้มีผลงานดี
- 1.6 เปิดช่องทางการสื่อสาร ฝึกอบรมภาวะผู้นำ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และมีระบบประเมินผล

ที่โปร่งใส

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 องค์กรควรมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ควรมีการจัดอบรม สัมมนาในการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีหลักสูตรให้ตรงกับการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนให้ชัดเจน และพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้ทันสมัย สนับสนุนบุคลากรที่ต้องการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญในการทำงาน

2.2 องค์กรควรจัดสรรงบประมาณมาพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัย และให้การส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน มุ่งเน้นในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และพร้อมรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดจนพัฒนาสร้างทักษะที่มีความหลากหลายให้แก่บุคลากรเพื่อสร้างความพร้อมให้สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมปัจจุบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

## 3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้ได้แผนพัฒนาของการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 ควรนำปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในระดับมากที่สุดของการศึกษาครั้งนี้ มาศึกษาวิจัยต่อยอดเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการ พื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กาญจนาพร วงศ์อาจ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงาน อัยการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 6. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธัญญา นุช จันทร์ไพฑูรย์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกองคุ้มครองแรงงานนอก ระบบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. [https://www3.ru.ac.th/mpaabstract/files/2566\\_1723544086\\_6514832048.pdf](https://www3.ru.ac.th/mpaabstract/files/2566_1723544086_6514832048.pdf)
- รัฐศาสตร์ สายฟ้าแลบ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดระยอง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. <https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/873>
- สุพรรณิ ไผ่เนียม. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอัยการภาค 1. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. ไม่ได้ตีพิมพ์.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2568, 30 พฤศจิกายน). *เกี่ยวกับองค์กร*. <https://www.ago.go.th>

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร  
สายการผลิตในจังหวัดสงขลา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. [https://so05.tci-  
thaijo.org/index.php/srj/article/view/124508/94400](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/srj/article/view/124508/94400)