

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สมรรถนะด้านดิจิทัล และพฤติกรรมเชิงรุก
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
The Effects of Perceived Organizational Support, Digital Competence, and
Proactive Work Behavior on Job Performance: A Case Study of Employees at
the Government Housing Bank

ฉนวนนท์ ต้นสกุล^{1*} และ โสภิตา วระนิล²

Chananon Tunsakul^{1*} and Sopida Woranin²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²สาขาการบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

¹Master of Business Administration, Program in Management, Graduate School,

University of the Thai Chamber of Commerce

²International Business Management, Business School,

University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author's email: chananon08@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

4 สิงหาคม 2568

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

8 กันยายน 2568

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

9 กันยายน 2568

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สมรรถนะด้านดิจิทัล และพฤติกรรมเชิงรุก ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างของธนาคาร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สมรรถนะด้านดิจิทัล และพฤติกรรมเชิงรุก มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะพฤติกรรมเชิงรุกและสมรรถนะด้านดิจิทัล ซึ่งพนักงานที่มีทักษะด้านดิจิทัล เช่น การรู้ดิจิทัล และความสามารถในการปรับตัวกับเทคโนโลยี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, สมรรถนะดิจิทัล, พฤติกรรมเชิงรุก, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ABSTRACT

This Independent Study aimed to examine the effects of perceived organizational support, digital competence, and proactive work behavior on the job performance of employees at the Government Housing Bank. A quantitative research method was employed, with a sample group consisting of 400 employees, including permanent staff, contract employees, and temporary workers. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The research findings revealed that all three factors had a statistically significant influence on job performance at 0.05 level. In particular, proactive work behavior and digital competence had a strong impact. Employees with digital skills such as digital literacy and the ability to adapt to technology were found to perform their duties more effectively and in alignment with the organization's goals.

Keywords: Perceived Organizational Support, Digital Competence, Proactive Work Behavior, Job Performance, Government Housing Bank

บทนำ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างรวดเร็ว องค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะสถาบันการเงินของรัฐ อย่างธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำเป็นต้องปรับตัวทั้งในเชิงโครงสร้าง เทคโนโลยี และทรัพยากรบุคคล เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง การพัฒนา ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทาง เดียวกับกลยุทธ์ดิจิทัลขององค์กร

องค์กรใดที่ขาดการพัฒนาและสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นด้านสมรรถนะดิจิทัล ด้านพฤติกรรมการทำงานแบบเชิงรุก และด้านการสนับสนุนจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลต่อการแข่งขัน กับองค์กรภาคการเงินการธนาคารซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS) ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานว่าองค์กรให้คุณค่าและสนับสนุน ความเป็นอยู่และการทำงานของตน งานวิจัยของ Eisenberger et al. (1986); Rhoades and Eisenberger (2002) พบว่าพนักงานที่รู้สึกได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะมีแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน และผลงาน ที่ดีขึ้น

นอกจากนี้ สมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Competence) ก็เป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อการทำงาน ในยุคดิจิทัล โดยกรอบแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561)

ได้เน้นองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การรู้ดิจิทัล การใช้เทคโนโลยี การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล และการปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีความเชื่อมโยงโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Masias-Fernandez et al., 2023)

อีกปัจจัยที่ได้รับความสนใจคือ พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (Proactive Work Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานริเริ่ม ปรับตัว และลงมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยไม่ต้องรอคำสั่ง Parker and Collins (2010) ระบุว่าพฤติกรรมเชิงรุกมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงสูง ทั้งใน ด้านคุณภาพงาน ความรวดเร็ว และนวัตกรรม

จากความสำคัญของทั้งสามปัจจัย งานวิจัยฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของ การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร สมรรถนะด้านดิจิทัล และพฤติกรรมเชิงรุก ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับการพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรในยุคธนาคารดิจิทัลอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาผลของสมรรถนะด้านดิจิทัลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. เพื่อศึกษาผลของพฤติกรรมเชิงรุกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสมรรถนะด้านดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

สรุปแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

(Perceived Organizational Support: POS), สมรรถนะดิจิทัล (Digital Competence) และ พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (Proactive Work Behavior) ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎี

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) อ้างอิงแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ซึ่งชี้ว่าหากพนักงานรู้สึกว่างค์กรให้การสนับสนุน ทั้งด้านเงิน รางวัล ความมั่นคง สภาพแวดล้อม ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ จะก่อให้เกิดความผูกพันและแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

สมรรถนะดิจิทัล สอดคล้องกับกรอบสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับพลเมืองไทย (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) โดยครอบคลุมทักษะการรู้ดิจิทัล การใช้ดิจิทัล การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล และด้านการปรับตัวสอดคล้องความเปลี่ยนแปลงดิจิทัล ซึ่งเป็นทักษะจำเป็นในยุคดิจิทัลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพงาน

พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ตามแนวคิดของ Bateman and Crant (1993) และกรอบของ Parker and Collins (2010) อธิบายถึงการวางแผนล่วงหน้า การคิดสร้างสรรค์ การผลักดันการเปลี่ยนแปลง และการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งล้วนช่วยยกระดับคุณภาพและผลลัพธ์ของงาน

ทฤษฎีด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อ้างอิง Petersen and Plowman (1946) ที่เน้นความสามารถของบุคลากรในการทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร ตลอดจนการบริหารเวลาและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

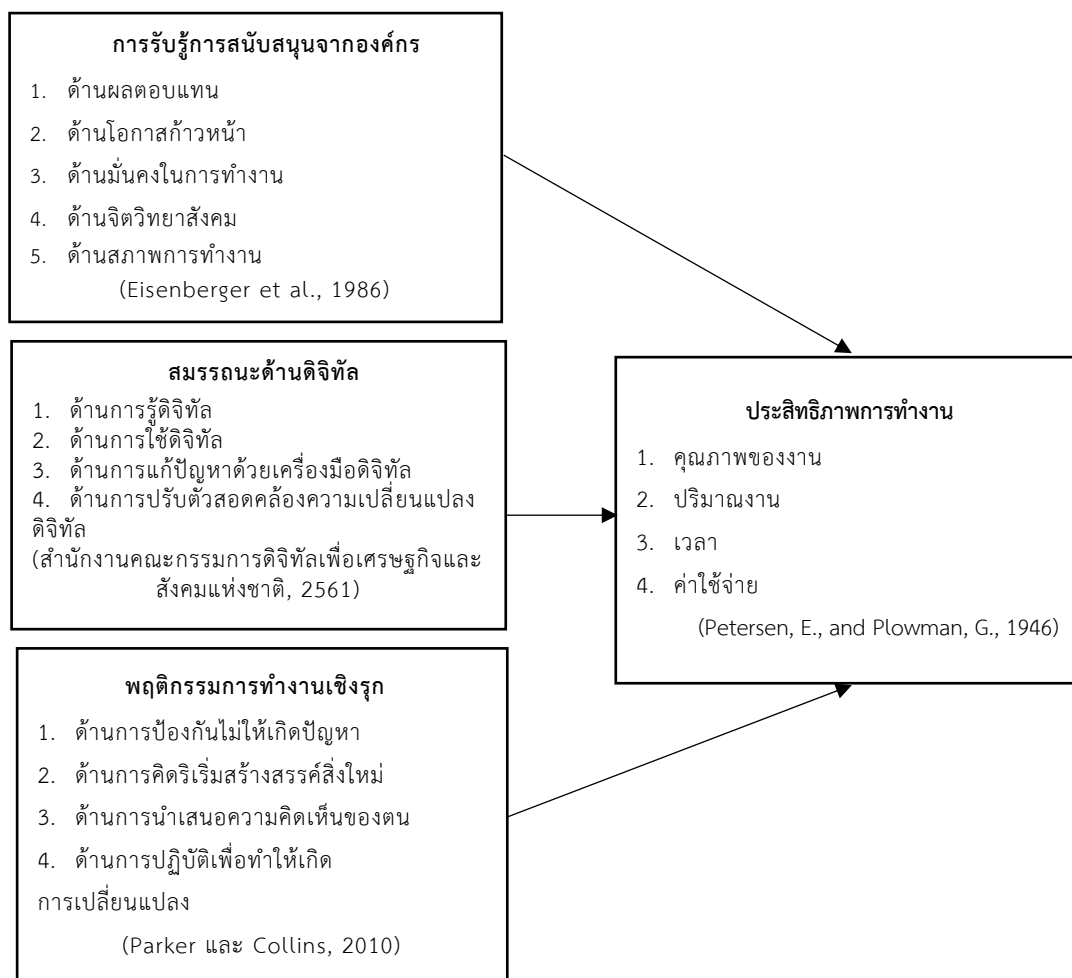
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศชี้ตรงกันว่า ปัจจัย POS สมรรถนะดิจิทัล และพฤติกรรมเชิงรุกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ณัฐมน บัวพรมมี และคณะ (2021) พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรและปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพพนักงานธนาคารในกรุงเทพฯ

กานต์ภิชชา ธรรมกุล และคณะ (2023) ระบุว่าสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรการศึกษามีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์การทำงาน

ส่วนงานต่างประเทศ เช่น Hu et al. (2021) ชี้ว่าบุคลิกภาพเชิงรุกมีผลโดยตรงต่อผลการทำงานของพยาบาลในจีน โดยมีสมรรถนะและความผูกพันในการทำงานเป็นตัวกลาง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างของธนาคารอาคารสงเคราะห์ทั่วประเทศ รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,932 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ .05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{4932}{1 + 4932(0.05)^2}$$

$$n = 370 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และป้องกันความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ การสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจัดสรรกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหน่วยงาน/ฝ่าย/ภาค/ศูนย์ ของธนาคารตามสัดส่วนที่เหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
3. แบบวัดสมรรถนะด้านดิจิทัล
4. แบบวัดพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก
5. แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เครื่องมือทั้งหมดใช้ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Scale) ตามแบบของ Likert (1961)

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้นจำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2. ผลคะแนนจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามแนวทางของครอนบัค โดยกำหนดว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่มากกว่า 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

3. จากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมเท่ากับ $\alpha = 0.981$ ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 1 การตรวจสอบความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha Coefficient

ตัวแปร	จำนวนคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ตัวแปรต้น)	25	0.952
สมรรถนะดิจิทัล (ตัวแปรต้น)	29	0.974
พฤติกรรมการทำงานเชิงรุก (ตัวแปรต้น)	21	0.948
ประสิทธิภาพการทำงาน (ตัวแปรตาม)	16	0.956

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวนคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ตัวแปรต้น)		
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	5	0.881
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	5	0.803
ด้านความมั่นคงในงาน	5	0.826
ด้านจิตอากรมัย	5	0.875
ด้านการปฏิบัติงาน	5	0.870
สมรรถนะดิจิทัล (ตัวแปรต้น)		
ด้านการรู้ดิจิทัล	11	0.939
ด้านการใช้ดิจิทัล	4	0.867
ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล	5	0.858
ด้านการปรับตัวสอดคล้องความเปลี่ยนแปลงดิจิทัล	9	0.940
พฤติกรรมเชิงรุก (ตัวแปรต้น)		
ด้านการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา	6	0.835
ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่	4	0.835
ด้านการนำเสนอความคิดเห็นของตน	5	0.861
ด้านการปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	6	0.897
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม)		
ด้านคุณภาพของงาน	4	0.832
ด้านปริมาณงาน	4	0.863
ด้านระยะเวลา	4	0.829
ด้านการบริหารงบประมาณ	4	0.837

วิธีรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) ให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยคิดเป็นร้อยละ 8.1 ของประชากรทั้งหมด โดยส่งผ่านทางเลขานุการของแต่ละส่วนงาน และให้เลขานุการของแต่ละส่วนงานช่วยกระจายและติดตามการตอบกลับให้ได้ตามโควต้าของแต่ละส่วนงานที่ผู้วิจัยได้กำหนดให้ โดยรวบรวมข้อมูลภายในระยะเวลาตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2568

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานเพื่อตอบคำถามวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สมรรถนะดิจิทัล และพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ทดสอบสมมติฐานงานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สมรรถนะด้านดิจิทัล และพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	236	59
หญิง	162	40.5
LGBTQ+	2	0.5
รวม	400	100
2. อายุ		
25 – 29 ปี	79	20
30 – 39 ปี	168	42
40 – 49 ปี	83	21
มากกว่า 49 ปี	70	17
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	
ปริญญาตรี	302	76
ปริญญาโท	98	24
ปริญญาเอก	-	
รวม	400	100

ตารางที่ 2 สามารถวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 399 คน ได้ดังนี้

1. เพศ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 LGBTQ+ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 คน ตามลำดับ

2. อายุ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือ อายุ 40– 49 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อายุ 25 – 29 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุมากกว่า 49 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	3.767	0.218		17.261	<0.001
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.174	0.048	0.180	3.647	0.001

R = 0.180, R² = 0.032, Adjusted R² = 0.030, Std. Error of the Estimate = 0.3952,
F = 13.304, p-value <0.05

หมายเหตุ: R คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์, R² คือ ค่าความผันแปรของตัวแปร, Std. Error of the Estimate คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์, F คือ ความถี่, p-value คือ ค่าโอกาส

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อศึกษาผลของ “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร” ที่มีต่อ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” พบว่าโมเดลการวิเคราะห์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ($F = 13.304$) แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมทางสถิติ โดยค่าความสัมพันธ์ $R = 0.180$ และ $R^2 = 0.032$ หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ประมาณ 3.2%

ตัวแปร “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร” มีค่าสัมประสิทธิ์ $B = 0.174$ และมีค่าสถิติ $t = 3.647$ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\text{Sig.} = 0.001$ แสดงว่ามีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ เมื่อระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตาม ทั้งนี้แม้ว่าค่าการอธิบายโมเดลจะไม่สูงมาก แต่แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มเชิงบวกของปัจจัยองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญในเชิงพฤติกรรม

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยสมรรถนะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	3.449	0.236		14.617	<0.001
สมรรถนะดิจิทัล	0.243	0.052	0.231	4.726	0.000

R = 0.231, R² = 0.053, Adjusted R² = 0.051, Std. Error of the Estimate = 0.33584,
F = 22.337, p-value <0.05

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า สมรรถนะดิจิทัล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig.=0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ B = 0.243 และค่า Beta = 0.231 แสดงถึงอิทธิพลในทางบวก โมเดลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงปานกลาง (R = 0.231) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 5.3 (R² = 0.053) ค่า F = 22.337 ยืนยันว่าโมเดลโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p < 0.05) สะท้อนว่าเมื่อสมรรถนะดิจิทัลเพิ่มขึ้น จะช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรดีขึ้น

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยพฤติกรรมเชิงรุกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	2.701	0.224		12.079	<0.001
พฤติกรรมเชิงรุก	0.408	0.049	0.389	8.342	0.000

R = 0.386, R² = 0.149, Adjusted R² = 0.147, Std. Error of the Estimate = 0.31838,
F = 69.584, p-value <0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพบว่า พฤติกรรมเชิงรุกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig.=0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ B = 0.408 และค่า Beta = 0.389 แสดงว่าเมื่อพฤติกรรมเชิงรุกเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตาม ในระดับที่มีอิทธิพลปานกลางถึงสูง โมเดลมีความสัมพันธ์ R = 0.386 และอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 14.9 (R² = 0.149) ซึ่งถือว่าค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับโมเดลพฤติกรรมมนุษย์โดยทั่วไป โดยมีค่า F = 69.584 ยืนยันว่าแบบจำลองมีนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตัวแปรต้น	Beta	P Value (Sig)
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์	0.389	0.000
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสมรรถนะด้านดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์	0.231	0.000
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์	0.180	0.001

p-value <0.05

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะในด้านการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการ การให้ความมั่นคงในอาชีพ และการสนับสนุนด้านจิตวิทยาสังคม มีส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานและส่งเสริมการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

สมรรถนะด้านดิจิทัลของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) และสามารถใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหาและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้ดี จะสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การวางแผนล่วงหน้า และการลงมือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พนักงานที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกและมีความเชื่อมั่นในตนเองมักสามารถผลักดันให้งานสำเร็จลุล่วงและสร้างผลงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์กรได้มากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สมรรถนะด้านดิจิทัล และพฤติกรรมเชิงรุก มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในภาพรวม โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 34.9 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทั้งสามปัจจัยในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของบุคลากรในยุคดิจิทัล

ในด้านทฤษฎี ผลลัพธ์สอดคล้องกับแนวคิด Proactive Personality Theory ของ Bateman and Crant (1993) ที่ระบุว่าบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพเชิงรุกจะมองหาโอกาส คิดริเริ่ม และลงมือเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ขณะเดียวกัน สมรรถนะด้านดิจิทัลสอดคล้องกับกรอบสมรรถนะดิจิทัลสำหรับพลเมืองไทย (2561) โดยเฉพาะด้านการรู้ดิจิทัลและการใช้เครื่องมือแก้ปัญหา ซึ่งมีผลชัดเจนต่อ

การทำงาน ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสอดคล้องกับทฤษฎีของ Eisenberger et al. (1986) ที่ชี้ว่า ความรู้สึกที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะเสริมแรงจิตใจและผูกพันต่อองค์กร

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบความสอดคล้องกับงานของ มั่นสนั่นทน ช่อประพันธ์ (2568); อภิวัชร ฉายอรุณ (2564) ที่ยืนยันบทบาทของพฤติกรรมเชิงรุกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งงานของ ณฐมน บัวพรมมี และคณะ (2021) ที่ระบุว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพ อีกทั้งงานของ นภาพิน ผิวกอง และ มติธมา กรงเด็น (2568) ก็สะท้อนถึงความสำคัญของการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่อการทำงาน

โดยสรุป การวิจัยชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนจากองค์กร การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล และการเสริมสร้างพฤติกรรมเชิงรุก ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารควรนำมาใช้กำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันและสร้างความยั่งยืนขององค์กรในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สืบเนื่องมาจากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในหลายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผล และการนำผลวิจัยไปใช้ในทางปฏิบัติ ดังนี้

ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เช่น พนักงานในสายงานสนับสนุน หรือพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจมีความเข้าใจหรือความพร้อมในการตอบแบบสอบถามแตกต่างกันไป การให้คำแนะนำหรือคำอธิบายเพิ่มเติมก่อนการตอบแบบสอบถาม รวมถึงการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับบริบท จะช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

แม้ผลการวิเคราะห์จะสามารถระบุปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างชัดเจน แต่ในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยในบริบทขององค์กรจริง จำเป็นต้องพิจารณาความพร้อมด้านทรัพยากรของแต่ละองค์กร ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะการนำแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมเชิงรุกและการพัฒนาทักษะดิจิทัลเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การจัดอบรมภายใน การวางแผนพัฒนาอาชีพ การประเมินผล การปฏิบัติงาน หรือการส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงรุกในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม องค์กรธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถนำผลการวิจัยดังกล่าว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยอาจจะเน้นไปที่การส่งเสริมด้านพฤติกรรมเชิงรุกของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน การปรับตัวเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนส่งเสริมองค์ความรู้ด้านดิจิทัลให้มากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปช่วยในการปฏิบัติงานตลอดจนการนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยในอนาคตมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

งานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก แม้จะสะดวกและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็ว แต่มีข้อจำกัดในด้านความลึกของข้อมูล โดยเฉพาะในประเด็นที่ต้องการเข้าใจแรงจูงใจหรือมุมมองส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม งานวิจัยในอนาคตจึงอาจพิจารณาใช้วิธีการเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก ควบคู่กับการใช้แบบสอบถาม เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของข้อมูล

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ซึ่งมีลักษณะเฉพาะขององค์กรรัฐวิสาหกิจ ในอนาคตอาจขยายไปยังธนาคารพาณิชย์เอกชน หรือองค์กรในภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างเชิงโครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละประเภทองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ข้อค้นพบมีความหลากหลายและประยุกต์ใช้ได้กว้างขึ้น

ประการสุดท้ายด้านการจัดการเวลาและทรัพยากร เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีภาระงานสูงมักประสบปัญหาในการติดตามผลการตอบแบบสอบถาม จึงควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน การขออนุญาตและประสานงานกับผู้บริหารแต่เนิ่น ๆ และการเตรียมทีมงานสนับสนุนการเก็บข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ภิชชา ธรรมกุล และคณะ. (2023). สมรรถนะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการศึกษาในจังหวัดลำปาง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(3), 29–38
- ณฐมน บัวพรหมมี และคณะ. (2021). ผลกระทบเชิงสาเหตุของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 55–66.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2568). รายงานจำนวนบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2025. ธนาคารอาคารสงเคราะห์.
- นภาพิน ผิวทอง และ มัตธิมา กรงเต้น. (2568). การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 5(1), 265–277.
- มนัสนันท์ ช่อประพันธ์. (2568). ผลกระทบของพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารวิชาการ ปช มท.*, 14(1), e1481-e1481.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *กรอบสมรรถนะดิจิทัลสำหรับพลเมืองไทย*. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

อภิวัชร ฉายอรุณ. (2564) ปัจจัยพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรมหาวิทยาลัยรังสิต. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยรังสิต.

Bateman, T. S., and Crant, J. M. (1993). The Proactive Component of Organizational Behavior: A Measure and Correlates. *Journal of Organizational Behavior*. 14(2): 103-118.

Eisenberger, R., et al. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.

Hu, X., et al. (2021). Relationship between Proactive Personality and Job Performance of Chinese Nurses: the Mediating Role of Competency and Work Engagement. *Frontiers in Psychology*, 12, 533293.

Likert, Rensis. (1961). *New Pattern of Management*. New York: McGraw – Hill.

Masias-Fernandez, M. G., et al. (2023). Digital Competence and Job Performance in University Teachers in the Public Sector. *International Journal of Professional Business Review*, 8(8), e03251.

Parker, S. K. and Collins, C. G. (2010). Taking Stock: Integrating and Differentiating Multiple Proactive Behaviors. *Journal of Management*, 36(3), 633-662.

Petersen, E. and Plowman, G. (1946). *Business Organization and Management*. Richard D. Irwin.

Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: a Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.