

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Work Motivation Factors Affecting The Quality of Work Life of Government

Housing Bank Employees in the Northeastern Region

วรายศ มณีวรรณ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และอายุงาน 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 189 ราย ใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างค่าที (T-test) ความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) และค่าสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1) การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 ด้าน ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ABSTRACT

This research aimed to achieve two objectives: 1) to compare The quality of work life among employees of the Government Housing Bank in the Northeastern Region, classified by personal factors including gender, age, educational level, salary, and length of service, and (2) to study the work motivation factors affecting the quality of work life of these employees.

The sample consisted of 189 employees of the Government Housing Bank in the Northeastern region. A questionnaire was employed as the research instrument, and data were analyzed using percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The results of the study were as follows:

1) The comparison of the overall work motivation factors among employees of the Government Housing Bank in the Northeastern Region, categorized by different personal factors (gender, age, educational level, salary, length of service) showed a statistically significant difference at the .05 level.

2) Four aspects of work motivation factors were found to affect the quality of work life of employees of the Government Housing Bank in the Northeastern Region, with a statistically significant difference at the .05 level. These four aspects were: career advancement, salary and compensation, coworker relationships and job security

Keyword: work motivation the quality of work life Government Housing Bank

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบันเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและมีการแข่งขันสูง ทั้งในด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค และภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลกลายเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันการเงินที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและทุ่มเทในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการขับเคลื่อนบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายองค์กรคือ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ แรงจูงใจนี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน แต่ยังรวมถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมด้วย ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ได้รับความสนใจอย่างมากในการบริหารทรัพยากรบุคคลคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ,2562) ซึ่งหมายถึงสภาพโดยรวมที่ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ มีความสุข และมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะช่วยลดความเครียด สร้างความผูกพันต่อองค์กร และส่งเสริมสุขภาพกายและใจของพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการให้บริการลูกค้า การศึกษาในอดีตได้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจสูงมักจะรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกว่า เนื่องจากแรงจูงใจเหล่านี้ช่วยตอบสนองความต้องการพื้นฐานและสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานให้แก่พนักงาน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองปัจจัยนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาแนวทางบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อยกระดับขีดความสามารถขององค์กร

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ กระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการสนับสนุนให้คนไทยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน การดำเนินงานของธนาคารจึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางเศรษฐกิจและสังคมสูงอย่างภาคตะวันออกเฉยงเหนือ ซึ่งเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจที่สำคัญและคงมีความท้าทายในด้านการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้คนจำนวนมาก การให้ความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในพื้นที่นี้ เนื่องจากจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดนโยบายและมาตรการที่สอดคล้องกับความ

ต้องการของพนักงานได้อย่างตรงจุด และนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานตามพันธกิจของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อทำความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสอง รวมถึงศึกษาว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและศึกษาผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารในการนำไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เพื่อปรับปรุงและพัฒนานโยบายด้านทรัพยากรบุคคลให้ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น สร้างความผูกพันต่อองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้านี้ จะนำไปสู่การเติบโตที่แข็งแกร่งและยั่งยืนของธนาคารในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือขอบเขตการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1966) ประกอบด้วย 10 ตัวแปร คือ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงาน 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า 6) นโยบายและการบริหาร 7) เงินเดือนและผลตอบแทน 8) สภาพการทำงาน 9) ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน 10) ความมั่นคงในงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน วอลตัน (Walton, 1973) ประกอบด้วย 8 ตัวแปรคือ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถ 4) โอกาสในการเติบโตและความมั่นคง 5) การบูรณาการทางสังคมในองค์กร 6) หลักนิติธรรมในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว 8) ความเกี่ยวข้องกับสังคมของงาน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1) พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 35 ราย (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ข้อมูล ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2568)

2) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 189 ราย ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนที่นับได้ ใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำความเข้าใจในการทำงานและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ทำหน้าที่เป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนอยู่ภายในตัวและเป็นสิ่งที่สนับสนุนการทำงานให้สำเร็จทั้งในผลงานและความสำเร็จส่วนบุคคล

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) โดย เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg , 1959) เป็นทฤษฎีที่เน้นการทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของมนุษย์กับแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีแนวคิดสำคัญว่า ปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้คนไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นคนละกลุ่มกันโดยสิ้นเชิง ทฤษฎีนี้จึงแตกต่างจากทฤษฎีอื่นที่มองว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเป็นขั้วตรงข้ามกัน แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากไม่มีปัจจัยเหล่านี้หรือได้รับการตอบสนองอย่างไม่เพียงพอ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่ในทางกลับกัน แม้จะมีปัจจัยเหล่านี้อย่างครบถ้วนก็ไม่ได้ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในระยะยาว เพียงแต่ช่วยป้องกันความไม่พอใจเท่านั้น ตัวอย่างปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายของบริษัท, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการบังคับบัญชา

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง และเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ (Satisfaction) และเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ หากมีปัจจัยเหล่านี้เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทุ่มเทมากขึ้น ตัวอย่างปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโอกาสในการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่

ทฤษฎีมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพราะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจว่าการจูงใจพนักงานอย่างแท้จริงนั้นต้องทำอย่างไร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ ก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน เช่น การจ่ายเงินเดือนที่เป็นธรรม การจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี หลังจากนั้นจึงมุ่งเน้นที่ ปัจจัยจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและทุ่มเทให้กับงาน เช่น การมอบหมายงานที่ท้าทาย การให้โอกาสในการเติบโต และการให้คำชมเชยหรือรางวัลเมื่อทำงานสำเร็จ การใช้ทั้งสองปัจจัยนี้อย่างสมดุลจะช่วยสร้างแรงจูงใจและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรได้ในระยะยาว

2. ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญมากในปัจจุบัน และยังคงเป็นสิ่งที่ยังคงกระตุ้นให้พัฒนาให้เกิดขึ้นเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน และส่งเสริมชีวิตในการทำงานให้มีคุณภาพต่อไป

Walton (1974) คิดค้นและได้วางเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างที่ได้รับต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพตามมาตรฐานของสังคม และมีความยุติธรรมกับตำแหน่งของตนเอง รวมถึงตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โดยคนทำงานต้องไม่เผชิญกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และควรมีการกำหนดมาตรฐานสุขลักษณะ รวมถึงการควบคุมเรื่องเสียง กลิ่น สลายตา ที่เป็นมลภาวะกระทบต่อการทำงาน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การมอบโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความสามารถ พัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ของตนเอง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และได้รับความท้าทายจากการทำงานที่รับผิดชอบ

4. โอกาสเติบโตและความมั่นคงในงาน หมายถึง การให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าและเสถียรภาพในอาชีพ โดยพิจารณาว่า 1) งานที่มอบหมายช่วยรักษาและเพิ่มพูนความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ 2) ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคตได้หรือไม่ และ 3) องค์กรได้ให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถในงานอย่างต่อเนื่องหรือไม่

5. การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีคุณค่าต่อสังคมขององค์กร โดยส่งเสริมให้พวกเขาารู้สึกประสบความสำเร็จ มีความเป็นอิสระทาง

ความคิด มีการแสดงออกอย่างเปิดเผย ไม่มีปัญหาการแบ่งชนชั้นในหน่วยงาน และเกิดความรู้สึกว่า มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

6. วัฒนธรรมในองค์กร หมายถึง การมีระบบและวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย รวมถึงการกำหนดมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลของชีวิตโดยภาพรวม หมายถึง การสร้างความสมดุลระหว่างบทบาทการทำงานกับบทบาทอื่นในชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการจัดสรรเวลาที่เหมาะสมระหว่างการทำงานกับเวลาว่างสำหรับชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และสังคม

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การที่กิจกรรมขององค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หากองค์กรขาดความรับผิดชอบต่อสังคม จะส่งผลให้คุณค่าและความสำคัญของงานในสายตาผู้ปฏิบัติงานลดลง เช่น ความรู้สึกที่พนักงานรับรู้ว่าการกระทำของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในการรณรงค์ด้านต่าง ๆ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภิญญา เฉลิมบุญ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.ระดับแรงจูงใจโดยรวม ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจทุกด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านนโยบายและการวางแผน 2.ความแตกต่างตามระดับการศึกษาครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.ความแตกต่างตามประสบการณ์การทำงานครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรับผิดชอบ ซึ่งพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรณิดา กันหา (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 406 คน จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร โดยภาพรวมทั้งปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยสนับสนุน อยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการทำงาน รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จใน

การทำงาน และโอกาสเติบโตในองค์กร มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ก็มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน ดังนั้น จากผลการศึกษา ธนาคารควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ว่าตนมีความรับผิดชอบต่อภารกิจที่สำคัญ โดยอาจจัดกิจกรรมการแข่งขันเพื่อพิชิตเป้าหมายภายในองค์กร เพื่อสร้างแรงกระตุ้นและความภาคภูมิใจในการทำงาน

Shreeram Kumar Patel (2025) ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของพนักงานในสถานที่ทำงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในประเทศเนปาล จากการจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถาม 123 คน พบว่า การศึกษาแสดงให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกของเงินเดือนต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน แสดงให้เห็นว่าหากเงินเดือนสูงขึ้น แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานก็จะสูงขึ้นเช่นกัน ในทำนองเดียวกัน การศึกษาแสดงให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกของสภาพแวดล้อมการทำงานต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน การศึกษานี้ยังเผยให้เห็นผลกระทบเชิงบวกของการฝึกอบรมและพัฒนาต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน แสดงให้เห็นว่ายังมีโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาอีกเท่าใด แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานก็จะสูงขึ้นเท่านั้น เช่นเดียวกัน การศึกษานี้ยังพบผลกระทบเชิงบวกของความมั่นคงในงานต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน แสดงให้เห็นว่ายิ่งมีความมั่นคงในงานมากเท่าใด แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานก็จะสูงขึ้นเท่านั้น เช่นเดียวกัน การศึกษานี้ยังพบผลกระทบเชิงบวกของการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน แสดงให้เห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 356 คน (ผ่านทรัพยากรบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ,2568) โดยทำการคำนวณในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane ,1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 189 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เครื่องแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉิงเหนือ สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน

ส่วน 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อดูระดับความคิดเห็นต่อองค์การมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพื่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้ ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ ผลจากการพิจารณาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้เท่ากับ 0.979 ซึ่งมากกว่า 0.50 หมายความว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ดำเนินการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำกรวิจัย จำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 แล้วนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจริง สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha พบว่า มีความเชื่อมั่นโดยรวมของแบบสอบถามเท่ากับ 0.978

การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัว 2 ตัว โดยการใช้ค่าที (T-test) และใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ด้วยการใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA โดยใช้ค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการ (Scheffe' test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 ปี – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอัตราเงินเดือน 15,000 – 25,000 บาท และอายุงาน 10 ปีขึ้นไป

2. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับแรงจูงใจในการทำงานระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน

ส่วนระดับแรงจูงใจในการทำงานระดับมากอยู่ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและผลตอบแทน

3.ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของงาน ส่วนระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ด้านหลักนิติธรรมในองค์กร ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ด้านโอกาสในการเติบโตและความมั่นคง และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

4.ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมและรายด้านที่มีอายุ และอายุงาน แตกต่างกัน มีระดับความคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน โดยด้านเพศพบว่า พนักงานเพศชายมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานระดับการศึกษาเทียบเท่าปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าพนักงานระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานอัตราเงินเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยกว่าพนักงานอัตราเงินเดือน 35,001 – 45,000 และพนักงานอัตราเงินเดือนสูงกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีจำนวน 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1.ด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉยงเหนือ อาจเป็นเพราะธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีแผนการเติบโตและความก้าวหน้าในสายงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า แสดงให้เห็นว่าจากตำแหน่งเริ่มต้น จะสามารถพัฒนาตนเองเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือบทบาทที่แตกต่างออกไปอย่างไร เพื่อไปถึงเป้าหมายสูงสุดในอาชีพได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน ช่วยสร้างแรงขับเคลื่อนและเห็นภาพอนาคตของการทำงานได้ชัดเจนขึ้น ทั้งนี้ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานเองที่จะไต่เต้าไปในตำแหน่งที่ต้องการเพื่อเติมเต็มความต้องการภายในของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อธิติยา อินทรกำแหง (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่าครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตดอนเมือง สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีบทบาทเป็นหัวหน้าการดำเนินงาน แต่ไม่สอดคล้องกับวิจัยของ วรณิดา กันหา (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ก็มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉยงเหนือ อาจเป็นเพราะธนาคารอาคารสงเคราะห์ พนักงานให้ความสำคัญกับเงินเดือนและค่าตอบแทน ซึ่งมาจากเงินเดือนและโบนัสประจำปี การที่เงินเดือนและผลตอบแทนมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการได้รับการตอบแทนที่เป็นธรรม และไม่เพียงแต่ช่วยให้พนักงานมีความมั่นคงทางการเงิน แต่ยังส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ลดอัตราการลาออก และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมได้ ซึ่งสอดคล้องกับ วรณิดา กันหา (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ก็มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ Shreeram Kumar Patel (2025) ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของพนักงานในสถานที่ทำงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในประเทศเนปาล จากการจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถาม 123 คน พบว่า การศึกษาแสดงให้เห็นถึงผลกระทบเชิงบวกของเงินเดือนต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน แสดงให้เห็นว่าหากเงินเดือนสูงขึ้น แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานก็จะสูงขึ้นเช่นกัน

3.ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจเพราะธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการส่งเสริมให้พนักงานด้วยกันสร้างความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงานช่วยให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ลดความตึงเครียดในงาน ทำให้พนักงานเป็นที่ยอมรับในหมู่คนทำงานด้วยกันและทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งของทีม ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 250 คน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด (หรือ สมรส) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญา เฉลิมบุญ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1.ระดับแรงจูงใจโดยรวม ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจทุกด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านนโยบายและการวางแผน

4.ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจเพราะธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นธนาคารของรัฐที่มีความมั่นคงในระดับใกล้เคียงกับหน่วยงานราชการ พนักงานก็เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ แม้เป็นธนาคารที่เน้นการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นหลักทำให้ต้องมีการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันกันได้ในตลาด รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถผ่านฝึกอบรมให้พนักงานสามารถปรับตัวให้สามารถแข่งขันได้เช่นเดียวกัน ให้พนักงานมีความพึงพอใจในผลงานคุณภาพของงาน มั่นใจในศักยภาพของตนเองในการทำงานให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร โพธิ์สร (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของครูผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ครูผู้ดูแลเด็กมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลอนงค์ นาคสร้อย และนิตนา ฐานิตชนกร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพความสัมพันธ์ รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 47.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ความสำเร็จในการทำงาน หน่วยงานควรพิจารณากับการให้ความสำคัญด้านความสำเร็จมากกว่านี้ เช่นการดำเนินงานให้สำเร็จในช่วงเวลาที่กำหนดรวมถึงคุณภาพของผลงาน กำชับพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและรอบคอบ เพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานที่ตนเองได้ปฏิบัติไปนั้นเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายของธนาคาร

2. การได้รับยอมรับนับถือ หน่วยงานควรจัดให้มีนโยบายให้ผู้บริหารส่งมอบของขวัญเล็กน้อย ให้กับพนักงานที่มีผลงานดีเยี่ยมหรือให้รางวัลชมเชยโดยเป็นการกล่าวชื่นชมพนักงานนั้นให้มีความรู้สึกว่ามีค่าและได้รับการยอมรับทั้งจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง เป็นกำลังในการทำงานต่อไป

3. ลักษณะของงาน โดยปกติแม้ว่าธนาคารจะได้รับเป้าหมายที่เพิ่มมากขึ้นทุกปีนั้นก็มีความท้าทายอยู่แล้ว แต่ในการประชาสัมพันธ์หาลูกค้าควรเพิ่มแนวทางการประชาสัมพันธ์ใหม่ ๆ โดยให้พนักงานในสาขานั้นๆ เป็นผู้ออกแบบการตลาดของสาขาเอง เพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ๆ เพื่อรองรับกับเป้าหมายที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี

4. ความรับผิดชอบ ธนาคารควรเพิ่มอำนาจในการบริหารงานให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้นแม้ธนาคารนั้นจะมีกฎระเบียบที่เข้มงวดอยู่แล้ว ก็สามารถทบทวนกฎระเบียบเหล่านั้น เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้ต้องดูความเหมาะสมของเรื่องนั้นๆ ด้วย

5. ความก้าวหน้า ธนาคารควรกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจนกว่านี้ เช่นเมื่อทำงานตำแหน่งพนักงานอาวุโสมาครบ 4 ปี สามารถสอบเพื่อเลื่อนขั้นเป็นหัวหน้างานได้ ทำให้เกิดการแข่งขันขึ้นในหมู่พนักงานที่มีคุณสมบัติครบแต่ไม่มีโอกาสได้เป็นหัวหน้างานได้ เป็นการเพิ่มความก้าวหน้าในสายงานอาชีพให้แก่พนักงานที่ทำงานมานานแต่ไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งได้

6. นโยบายและการบริหาร หน่วยงานควรพิจารณากฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน โดยปรับเปลี่ยนให้ทันตามยุคสมัยเช่น แม้ธนาคารจะเป็นรัฐวิสาหกิจแต่โครงสร้างนั้นเหมือนกันหน่วยงานราชการอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการบริหารจัดการ ควรปรับปรุงในส่วนนี้ให้มีความสมัยกับโลกปัจจุบัน

7. เงินเดือนและค่าตอบแทน ธนาคารควรมีการปรับปรุงการจ่ายเงินเดือนขั้นต่ำให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งในส่วนนี้ทำให้มีผลกระทบต่อพนักงานใหม่ที่อาจจะไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งของตน

8. สภาพการทำงาน ธนาคารควรมีการสำรวจความต้องการของพนักงานในการปรับปรุงพื้นที่การทำงานในส่วนใดบ้างที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นและเหมาะสมกับการทำงาน เช่น มีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัยใช้งานง่ายประหยัดเวลาทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการทำงาน

9. ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ธนาคารควรจัดให้พี่เลี้ยงให้กับพนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับกับสังคมการทำงานเป็นหมู่คณะ เป็นที่ปรึกษาปัญหาในการทำงานเป็นสร้างความมั่นใจในการทำงานต่อไป

10. ความมั่นคงในงาน ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมย้ายสายงาน เพื่อที่พนักงานนั้นอยากไปอยู่ในตำแหน่งที่สนใจหรือมีความต้องการทำงานในสายงานที่ตนเองถนัด ทำให้เกิดความสบายใจพึงพอใจแก่ตัวพนักงาน แต่ทั้งนี้ก็อยู่ที่ความเหมาะสมของแต่ละตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมไปในหลายๆพื้นที่ เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกันและนำมาสรุปเพื่อปรับปรุงและนำมาใช้ในระดับประเทศต่อไป

2. ควรใช้เครื่องมือวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานยาวนานเพื่อทำความเข้าใจแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น ช่วยให้เข้าใจมุมมอง ประสบการณ์ ที่ละเอียดและรอบด้านมากขึ้น

3. ควรมีการวิจัยบทบาทของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน เป็นการต่อยอดการผลการวิจัยต่อไปว่าหากเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ประสิทธิภาพของงานจะเพิ่มขึ้นหรือไม่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ: กรุงเทพฯ.
- ดวงพร โพธิ์สร. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของครูผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวลอนงค์ นาคสร้อย และนิตนา ฐานิตชนกร. (2560). คุณภาพความสัมพันธ์รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน: นครปฐม
- กัญญา เฉลิมบุญ. (2563). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ: กรุงเทพฯ.
- วรรณิตา กันหา. (2562). แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงาน (*Quality of Working life*). เข้าถึงได้จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- อติติยา อินทรกำแหง. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- Bernard Mausner, Barbara Bloch Snyderman Frederick Herzberg. (1959). The motivation to work. *John Wiley & Sons*.
- R. E. (Richard E. Walton) Walton. (1973). Criteria for quality of working life. *The Quality of Working Life: Volume One*, 7-11.
- S. K. Patel. (2025). Motivation and Satisfaction of Employees in the Workplace: A Case of Nepalese Commercial Banks. *Nepalese Journal of Economics*, 47-59.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.