

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันนี้ สถาบันการเงินในประเทศไทยประกอบไปด้วยธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจจำนวนมาก และยังมีการจัดตั้งขึ้นใหม่ของธนาคารพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การแข่งขันกันในตลาดธนาคารมีความรุนแรงมากขึ้น การที่ธนาคารใดจะดำรงอยู่ได้จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ธนาคารออมสินก็เช่นเดียวกัน ได้มีการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคารออมสินได้วางกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นธนาคารคุณภาพเชิงคู่สังคมไทย โดยเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงจากวิสัยทัศน์ “ธนาคารในดวงใจของประชาชน” สู่วิสัยทัศน์ใหม่ “มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับ เปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีทันสมัยภายในปี 2550” ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบธุรกิจและช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และทรงประสิทธิภาพแก่ลูกค้า ด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยบุคลากรคุณภาพที่มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการที่ดีที่สุด ตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ตามปรัชญาการทำงานของธนาคารที่มุ่งหวังให้ ธนาคารเจริญ สังคมได้ประโยชน์ และพนักงานเป็นสุข (ธนาคารออมสิน, 2547 : 3)

การที่ธนาคารออมสินจะประสบความสำเร็จบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนในหลายด้าน เริ่มตั้งแต่ มีการปรับโครงสร้างขององค์กร เพื่อควมรวมฝ่ายงานที่มีการทำงานซ้ำซ้อนหรือคาบเกี่ยวกันให้รวมเป็นฝ่ายงานเดียวกัน และจัดตั้งฝ่ายงานขึ้นใหม่เพื่อรองรับการพัฒนาบริการทางการเงินและสินเชื่อ นอกจากนี้ยังมีการปรับสายการบังคับบัญชาให้สั้นลง เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวและมีการบริหารงานที่ทันสมัยตามแบบมาตรฐานสากล ในด้านของเทคโนโลยีนั้น มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในทุกส่วนงานของธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันธนาคารออมสินอยู่ในระหว่างจัดทำโครงการ Core Banking System เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร โดยระบบนี้จะทำให้ระบบงานเงินฝาก ระบบงานสินเชื่อ ระบบงานบัญชี คลังเก็บข้อมูล มีความเชื่อมโยงระหว่างกันในทุกมิติมากขึ้น ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการของธนาคาร อีกทั้งระบบงานจะมีความแม่นยำและตรวจสอบได้ (กรพจน์ อัสวินวิจิตร, 2547 : 47-51) ซึ่งการปรับเปลี่ยนนั้นส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ของพนักงาน โดยพนักงานธนาคารออมสินต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีคิด กระบวนการทำงานและ พัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีของตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานและมีผลกระทบไปถึงประสิทธิภาพในการทำงานด้วย โดยหากความพึงพอใจในการ ทำงานลดลงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเช่นกัน จากคำกล่าวที่ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็น ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร เพราะเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องกระตุ้นให้พนักงานทำงานในองค์กรอย่างเต็มความ สามารถ รวมทั้งรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้ทำงานอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด โดยอาศัย ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงาน (โสภิตา เพ็ญทอง, 2545:2) ดังนั้น การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้ธนาคารทราบถึงระดับการให้ความสำคัญ และความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการ ทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงานของธนาคาร เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานให้สูงขึ้น อันจะทำให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธนาคารออมสินประสบความสำเร็จบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

ตามโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินได้แบ่งออกเป็น 14 ภาค โดยธนาคารออมสิน ภาค 7 ได้รับมอบหมายให้ควบคุมการดำเนินงานของธนาคารออมสินเขตและธนาคารออมสินสาขา ครอบคลุมพื้นที่ 5 จังหวัด คือ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน พะเยา และแม่ฮ่องสอน เพื่อให้การ ดำเนินงานมีความคล่องตัวและควบคุมสาขาได้อย่างทั่วถึง ธนาคารออมสินภาค 7 ได้แบ่งออกเป็น 4 เขต ประกอบด้วย ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ธนาคาร ออมสินเขตลำพูน ธนาคารออมสินเขตเชียงราย ซึ่งแต่ละเขตจะได้รับมอบหมายให้ควบคุมดูแลการ ดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขา ดังนี้ ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 1 และ 2 จะควบคุมดูแล ธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารออมสินเขตลำพูนจะควบคุมดูแลธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดลำพูนและแม่ฮ่องสอน ธนาคารออมสินเขตเชียงรายจะควบคุมดูแลธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงรายและพะเยา (ธนาคารออมสิน, 2547 : 14) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะจำกัด ขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษาคือพนักงานธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน  
ในจังหวัดเชียงใหม่

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร  
ออมสินในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร  
ออมสินในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการจูงใจในการทำงานของ  
พนักงานธนาคารออมสิน

## นิยามศัพท์

ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่อ  
ปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็น  
ตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะและขอบเขตของงาน ผลสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ  
การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายและ  
การบริหารงานของธนาคาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน  
ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารออมสินซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ ธนาคารออมสินสาขา  
ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 24 สาขา รวม 266 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการ  
สาขา และพนักงานปฏิบัติการ โดยไม่รวมพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ธนาคาร  
ออมสินเขตและธนาคารออมสินภาค

ธนาคารออมสิน หมายถึง ธนาคารออมสินทุกสาขาในจังหวัดเชียงใหม่