

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่มุ่งให้บริการทางการเงินที่มีคุณภาพครบวงจร ตรงต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม เป็นธนาคารที่มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้น พนักงาน สังคม และส่วนรวมภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ต่อมาในปี 2547 ธนาคารได้รวมกิจการกับ ธนาคาร ดีบีเอสไทยท努 และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งการรวมกิจการ ดังกล่าวส่งผลให้เป็นธนาคารใหม่ที่สมบูรณ์แบบ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2547 โดยมีขนาดสินทรัพย์ประมาณ 7 แสนล้านบาท เป็นอันดับ 5 ของธนาคารพาณิชย์ และมีจำนวนสาขาทั่ว 450 สาขาทั่วประเทศ รวมทั้งบริษัทประกันภัย และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือ และจากการรวมกิจการดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ธนาคารมีพนักงานเพิ่มขึ้นกว่า 1,878 คน ประกอบด้วย ธนาคาร ดีบีเอสไทยท努 จำนวน 1,189 คน และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 689 คน ปัจจุบันธนาคารมีพนักงานทั้งหมดกว่า 8,917 คน (อ้างอิงใน <http://www.tmbbank.com>: 9 ตุลาคม 2549)

การรวมกิจการส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากพนักงานมาจากต่างสถาบันการเงิน เกณฑ์การปฏิบัติงาน มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานพึงได้รับจากธนาคารจึงมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่แน่ใจในธนาคารว่าจะสามารถจัดการรูปแบบกระบวนการทำงาน และ สวัสดิการต่างๆ ให้มีความเท่าเทียมกันทั่วทั้งธนาคาร และจากความไม่แน่ใจสับสน และขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน รวมถึงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้น ธนาคารจึงมุ่งเน้นที่จะเสริมสร้างความมั่นใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่การงานใหม่ ทำให้พนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นในการทำงานของพนักงาน จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้ธนาคารทราบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นในการทำงานของพนักงานเพื่อผู้บริหารของธนาคารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประกอบการบริหารงานด้านบุคลากร อีกทั้ง เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม ทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ สร้างผลงานที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายที่ธนาคารได้กำหนดไว้เพื่อความสำเร็จโดยรวม เพื่อให้พร้อมกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจประเภทสถาบันการเงินต่อไป

เนื่องจาก พนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความหลากหลายของต้นสังกัดเดิม ทำให้สามารถศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน ได้อย่างชัดเจน ผู้ศึกษาจึงเลือกพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและเชิงประยุกต์

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

## 1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่มีต่องาน โดยเกิดจากปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน มีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบความก้าวหน้า และ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับ

ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน  
ความเป็นอยู่ส่วนตัว

พนักงาน หมายถึง พนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved