

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในบรรดาทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงาน ได้แก่ บุคคล (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และวิธีการจัดการ (management) บุคคลนับเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากบุคคลจะเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ เช่น เงินทุน และวัสดุสิ่งของต่าง ๆ นอกจากนี้บุคคลยังมีบทบาทสำคัญในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดการเกี่ยวกับบุคคล (staffing) การอำนวยการ (directing) และการควบคุม (controlling) (กุลชลี พวงเพชร, 2547, หน้า 3)

เมื่อองค์การธุรกิจต่างเติบโต และมีความซับซ้อนขึ้นเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องสามารถบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยเฉพาะกระบวนการโลกาภิวัตน์ (globalization) ที่ทำให้สิ่งต่าง ๆ ในโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการแข่งขันกันอย่างมาก ในวงการธุรกิจ กิจการต่าง ๆ จึงต้องหาวิธีการทำให้ธุรกิจของตนอยู่รอด และมีความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง เพื่อที่จะสามารถดำเนินธุรกิจในภาวะที่มีการแข่งขันสูงได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถทำงานให้กับองค์การได้อย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ ถือเป็นงานที่สำคัญและท้าทายสำหรับผู้บริหารทุกคน โดยพยายามสรรหาเทคนิคและวิธีต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการกระตุ้น และสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับองค์การได้อย่างเต็มที่ (มัลลิกา ดันสอน, 2544, หน้า 193)

ในเรื่องของบุคคล บุคคลล้วนมีแรงจูงใจในการกระทำการต่าง ๆ แต่แรงจูงใจของแต่ละคนอาจมากหรือน้อย แตกต่างกันไปแล้วแต่สถานการณ์ การจูงใจจึงเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ สถานการณ์มิได้เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล การจูงใจ (motivation) คือ กระบวนการที่ความพยายามของบุคคลได้รับการกระตุ้น (energized) ชี้นำ (directed) และรักษาให้คงอยู่ (sustained) จนกระทั่งงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย การกระตุ้นหรือการเติมพลัง (energy) ด้วยวิธีการต่าง ๆ ก็เพื่อเพิ่มพลังหรือแรงขับเคลื่อนเพื่อให้พนักงานใช้ความพยายามทำงานหนักขึ้น แต่การกระตุ้นให้ทำงานหนักขึ้นอย่างเดียวย่อมไม่ได้ทำให้ผลงานดีขึ้น ยกเว้นความพยายามนั้นกระทำไปในทิศทาง (direction) ที่ให้ประโยชน์แก่องค์การอย่างสม่ำเสมอ ด้วยความไม่ย่อท้อ (persistence) กระทั่งบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารมีหน้าที่จูงใจพนักงาน ในองค์การใดที่วัตถุประสงค์หรือความต้องการส่วนบุคคล (individual need) ของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ (organizational goal) การจูงใจจะประสบผลสำเร็จโดยง่าย เพราะเมื่อองค์การบรรลุเป้าหมาย พนักงานก็ได้รับการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วย รีอบบิ้นส์, และ โครว์เดอร์

(Robbins, & Coulter, 2005, pp. 209-210) แรงจูงใจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ แรงจูงใจเชิงบวกจะทำให้มนุษย์มีความพึงพอใจและแสดงออกมาในเชิงบวก เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ มีความกระตือรือร้น และทำกิจกรรมนั้น ๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ฯลฯ ขณะเดียวกันหากมนุษย์ไม่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จะทำให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงลบ เช่น เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย ไม่กระตือรือร้น ไม่ตั้งใจ อย่างไรก็ตามทัศนคติหรือความรู้สึกนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้เช่นกัน หากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือสภาพการณ์ใหม่ที่จะทำให้เข้าใจและพอใจมากขึ้น เช่น มีเทคนิคในการทำงานใหม่ ได้รับการเอาใจใส่ดูแล บรรยากาศการทำงานที่ดี สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ความเป็นอิสระในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ดังนั้น เรื่องของแรงจูงใจความพึงพอใจ จึงเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ด้วย (ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์, 2548, หน้า 1)

ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทในการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ในการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาประเทศ มีภารกิจหลักในการดำเนินงานเพื่อรัฐและปวงชน ด้วยภารกิจในการส่งเสริมการออมทรัพย์เพื่อระดมเงินออมเข้าสู่ตลาดเงินในระบบ สนับสนุนเงินทุนและสินเชื่อเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและภูมิภาคทั้งในภาครัฐและเอกชน มีนโยบายในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ สนับสนุนการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค และชนบท

จากอดีตสู่ปัจจุบัน ธนาคารออมสิน ได้มุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชาติ ทำให้ธนาคารออมสินเป็นยิ่งกว่าธนาคาร ธนาคารออมสิน การเดินหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง หลายผลงาน หลายความสำเร็จทั้งมวล ก็ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประชาชน ได้อย่างครบวงจร พร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณประโยชน์คืนสู่สังคม และสร้างความแข็งแกร่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพสู่การเป็นสถาบันการเงินของชาติที่แข็งแกร่งด้วยการให้บริการทางด้านการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร และขนานรับนโยบายของรัฐบาล เพื่อการกระตุ้นเศรษฐกิจสู่ฐานราก ดังนั้น การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของธนาคารออมสินจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง พนักงานของธนาคารออมสินจึงมีความสำคัญต่อองค์กรที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพและมีความเจริญก้าวหน้า ธนาคารออมสินยังเล็งเห็นความสำคัญต่อบุคลากรและการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้นทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จและมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อการดำเนินงาน จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2550 ของธนาคารออมสิน รายงานว่า ธนาคารได้จัดทำโครงการวางแผนอัตรากำลังปี 2550-2551 จัดทำระบบ การสรรหาและเลือกสรรบุคคลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (super e-recruitment) ในลักษณะของฐานเครือข่าย (web based) พัฒนาศักยภาพพนักงานตามการสรรหาและเลือกสรรบุคคลตามสมรรถนะ (core competency) ปรับปรุงระบบการประเมินผลที่มุ่งเน้นผลงาน (performance management system) มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) เป็นรายบุคคล และอยู่

ระหว่างศึกษาการนำระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานทุกระดับ โดยส่งเสริมการเรียนรู้ ทั้งการอบรม ศึกษา ดูงานทั้งในและต่างประเทศ และการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการใช้ระบบการเรียนรู้โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) จัดให้มีห้องซาวด์ แล็บ (sound lab) ห้องมัลติมีเดีย (multimedia lab) และห้องศูนย์เรียนรู้ ตลอดจนการฝึกอบรมสำหรับผู้บริหารและพนักงานที่มีศักยภาพในการสอนงาน (train the trainer) ดำเนินโครงการรางวัลจริยธรรมและจรรยาบรรณดีเด่น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นต้นแบบของธนาคารในด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่มีความรับผิดชอบต่องาน ต่องาน และสังคม นอกจากนี้ ธนาคารยังอยู่ระหว่างการศึกษาปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนให้สอดคล้องกับค่าจ้าง และสามารถแข่งขันกับอัตราค่าจ้างในตลาด (ธนาคารออมสิน, 2550 ก, หน้า 13)

จากการดำเนินงานหลาย ๆ ด้าน รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบใหม่ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพของบุคลากร ย่อมมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน และโดยเฉพาะกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 72.89 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของธนาคารออมสิน และเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารออมสินภาค 4 พนักงานปฏิบัติการ มีจำนวนร้อยละ 65.61 ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการเป็นผู้ขับเคลื่อนธุรกิจอันสำคัญของธนาคารออมสิน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานมีผลกระทบมากที่สุด ซึ่งปัญหาของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 ได้แก่ ระบบโครงสร้างขององค์การที่เปลี่ยนแปลงอาจทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานเนื่องจากความไม่ชัดเจน ระบบของการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถตอบสนองต่อปริมาณงานและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หรือแม้แต่การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงการบริหาร การจัดการ ระบบของการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนที่ยังไม่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน รวมถึงถึง ระบบของการบังคับบัญชาที่ซับซ้อน และมาตรฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งอาจไม่เป็นธรรม และยังมี การเปลี่ยนแปลงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ที่ผ่านมาพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 ลาออกจากงาน มีการขอเข้าร่วมโครงการเกษียณอายุ ก่อนกำหนดมากขึ้น พนักงานขาดงาน ลา กิจ หรือลาป่วยมากขึ้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคาร ออมสินภาค 4 เนื่องจากเป็นกลุ่มงานและหน่วยงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบัน การวิจัยครั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 เพื่อนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความต้องการดำรงสมาชิกภาพของพนักงานตลอดไป อันจะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินมีประสิทธิภาพและทำให้ธนาคารออมสินเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4
2. เป็นแนวทางในการนำเสนอปรับปรุงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 และส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 ให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตพื้นที่** โดยศึกษาจากสำนักงานในสังกัดธนาคารออมสินภาค 4 ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 สำนักงานธนาคารออมสินภาค 4 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.2 เขตพระนครศรีอยุธยา 1 ได้แก่ สาขาท่าเรือ สาขาภาชี สาขาอุทัย สาขาบางปะอิน สาขานครหลวง สาขาวังน้อย สาขาประตูน้ำพระอินทร์ สาขาคลองสวนพลู
 - 1.3 เขตพระนครศรีอยุธยา 2 ได้แก่ สาขาพระนครศรีอยุธยา สาขาเสนา สาขาผักไห่ สาขาบ้านแพรก สาขามหาราช สาขาบางปะหัน สาขาลาดบัวหลวง สาขาเจ้าพรหม
 - 1.4 เขตสุพรรณบุรี ได้แก่ สาขาสุพรรณบุรี สาขาสองพี่น้อง สาขาสามชุก สาขาศรีประจันต์ สาขาเดิมบางนางบวช สาขาบางปลาม้า สาขาอุทุมพร สาขาด่านช้าง สาขาดอนเจดีย์
 - 1.5 เขตอ่างทอง ได้แก่ สาขาอ่างทอง สาขาวิเศษชัยชาญ สาขาโพธิ์ทอง สาขาป่าโมก สาขาสิงห์บุรี สาขาอินทร์บุรี สาขาบางระจัน สาขาท่าช้าง
 - 1.6 เขตลพบุรี ได้แก่ สาขาลพบุรี สาขาโคกกระเทียม สาขาโคกสำโรง สาขาบ้านหมี่ สาขาพัฒนานิคม สาขาลำনারายณ์ สาขาวงเวียนสระแก้ว สาขาท่าวัง สาขาหนองม่วง
 - 1.7 เขตสระบุรี ได้แก่ สาขาสระบุรี สาขาพระพุทธบาท สาขาแก่งคอย สาขาหนองแค สาขาบ้านหม้อ สาขามวกเหล็ก สาขาวิหารแดง สาขาเสาไห้

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4

2.1 ขอบเขตประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 จำนวน 417 คน (ธนาคารออมสิน, 2551, หน้า 1)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 จำนวน 204 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ใช้หลักการของยามาเน่ โดยการสุ่มตัวอย่างเป็นแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling)

3. ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยทำการศึกษาระงุงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรของธนาคารออมสินเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และใช้ตัวชี้วัดแรงจูงใจตามแนวความคิดของเฮอริสเบิร์ก (Herzberg) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ, 2542 หน้า 37) โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจ (motivation factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยธำรงรักษา (hygiene factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคงในการทำงานเป็นตัวชี้วัด

4. ตัวแปรศึกษา ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

4.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

4.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี
- 2) 30-40 ปี
- 3) 41-50 ปี
- 4) มากกว่า 50 ปี

4.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง
- 4) แยกกันอยู่

4.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) น้อยกว่า 5 ปี
- 2) 5-10 ปี
- 3) 11-15 ปี
- 4) 16-20 ปี
- 5) มากกว่า 20 ปี

4.1.6 รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000-20,000 บาท
- 3) 20,001-30,000 บาท
- 4) 30,001-40,000 บาท
- 5) มากกว่า 40,000 บาท

4.1.7 ตำแหน่งงาน

- 1) ระดับ 2-3
- 2) ระดับ 4-7

4.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ 2-7 สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 ประกอบด้วยปัจจัย 11 ด้าน ดังนี้

- 4.2.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 4.2.2 การยอมรับนับถือ
- 4.2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4.2.4 ความรับผิดชอบ
- 4.2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- 4.2.6 นโยบายและการบริหารงาน
- 4.2.7 การบังคับบัญชา
- 4.2.8 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4.2.9 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 4.2.10 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
- 4.2.11 ความมั่นคงในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย พนักงานที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัด และไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการจูงใจจะมีเป้าหมายในการแสดงออก มีพลังในการแสดงออก มีความพยายามในการแสดงออก โดยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 ประกอบด้วย

1.1 **ความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดได้จนบรรลุผลสำเร็จ มีความสามารถในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายและภายในเวลาที่กำหนด มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายที่

1.2 **การยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้รับการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน การยอมรับและเชื่อถือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกว่าที่ทำนั้นมีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอก

1.3 **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานได้ทำอยู่นั้นมีความน่าสนใจ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ มีลักษณะงานที่สามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ต้องอาศัยทักษะและความชำนาญ

1.4 **ความรับผิดชอบ** หมายถึง ปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง มีความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

1.5 **ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อาทิเช่น การเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้าในหน่วยงานขึ้นอยู่ กับความสามารถของพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการสนับสนุนในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และมีการจัดการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนา ศักยภาพในการทำงาน

1.6 **นโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง หน่วยงานมีการประกาศหรือชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานออกมาชัดเจน มีการจัดการอย่างมีระบบทำให้การปฏิบัติงานได้คล่องตัว นโยบายกับการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.7 **การบังคับบัญชา** หมายถึง แนวทางที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้ในการปกครองบังคับบัญชา ตลอดจนลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา อาทิเช่น ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและแนะนำการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

การปกครองบังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและให้โอกาสในการตัดสินใจในการทำงาน

1.8 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิเช่น ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทและมีแสงสว่างเพียงพอ พื้นที่ของอาคารสำนักงานเหมาะสมต่อปริมาณพนักงานและผู้ใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และความรู้สึกถึงความปลอดภัยในการทำงานด้วย

1.9 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจต่อพนักงาน พนักงานและเพื่อนพนักงานต่างเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน และภายในหน่วยงานมีความลักษณะของการทำงานเป็นทีม

1.10 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ เกณฑ์การพิจารณาค่าตอบแทนการทำงานที่นอกเหนือจากเงินเดือน มีความเหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และการจัดสรรสวัสดิการของหน่วยงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม

1.11 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความมั่นคงของธนาคาร และความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร

2. พนักงานปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ตั้งแต่ ระดับ 2-7 สังกัดธนาคารออมสินภาค 4

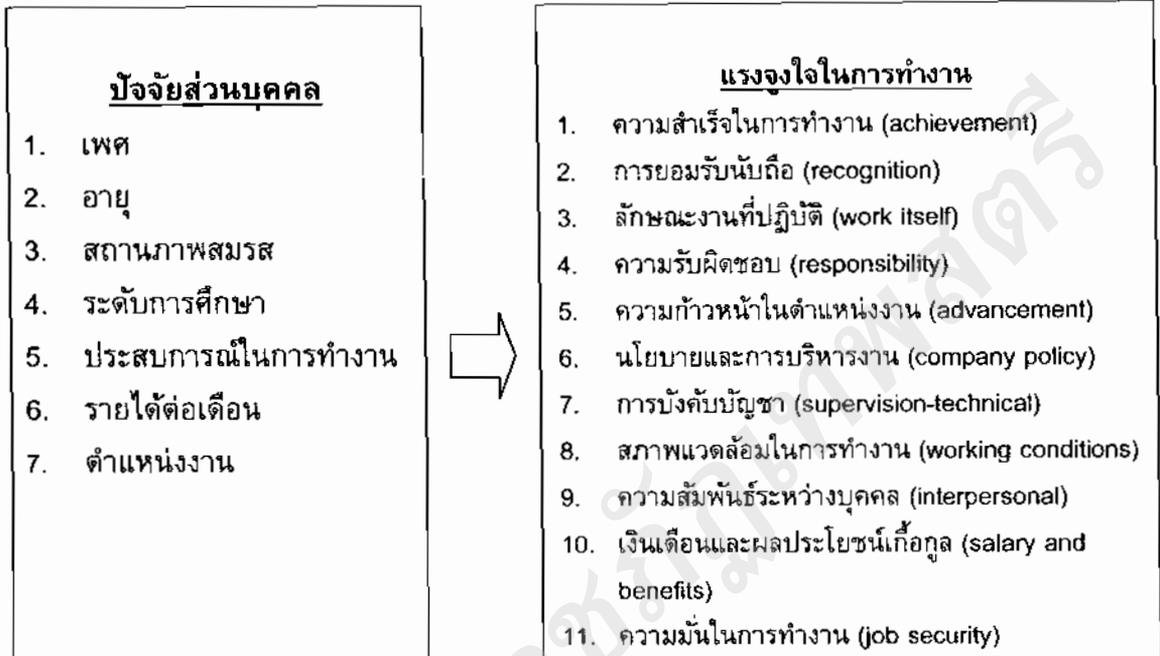
3. ธนาคารออมสินภาค 4 หมายถึง หน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในรูปแบบของสถาบันการเงิน อยู่ภายใต้การกำกับโดยทั่วไปของกระทรวงการคลัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 ผู้ศึกษาวิจัยได้นำกรอบแนวคิดของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg) โดยการศึกษาจากองค์ประกอบของปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยธำรงรักษา เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทีมา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ, 2542, หน้า 37)

สมมติฐานการวิจัย

ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ สังกัดธนาคารออมสินภาค 4 แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน