

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นผู้สร้างสรรค์ทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริการ แล้วแต่ประเภทขององค์การ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การ โดยทั่วไปมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะหลากหลายต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (พยอม วงศ์สารศรี, 2542, หน้า 151) และหากเปรียบเทียบทรัพยากรทางการบริหารต่างๆ คือ คน (man) เงิน (money) เครื่องจักร (machine) และวิธีการ (method) จะพบว่าบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เพราะการจัดให้บุคคลทำงานต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด และบุคคลจะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ให้ทำงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพของบุคคลจะเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์การธุรกิจ เพราะปัจจุบันองค์การต่างๆ สามารถจัดหาเงินทุน เครื่องมือ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ได้ใกล้เคียงกัน แต่หากบุคคลไม่มีความสามารถ และผู้บริหารไม่สามารถบริหารบุคคลให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและมีศักยภาพเหนือคู่แข่งได้ ธุรกิจอาจประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน โดยเฉพาะปัจจุบันและอนาคตที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและคาดเดายาก บุคคลจึงไม่เพียงแต่เป็นทรัพยากรแต่เป็นสินทรัพย์ที่องค์การต้องซำรงรักษา และพัฒนาให้องค์การอยู่เสมอ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547, หน้า 130)

บุคคลเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการมากที่สุด บุคคลสามารถสร้างความพึงพอใจ ดึงลูกค้า หรือไล่ลูกค้าไปได้จากการปฏิสัมพันธ์ (interaction) กับลูกค้าเพียงครั้งเดียว โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสูง เช่น การตัดผม การรักษาพยาบาล หรือการติดต่อธุรกรรมกับธนาคาร เป็นต้น จนสามารถกล่าวได้ว่า บุคคลเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดในองค์การ ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการบริการมากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสะดวกและประหยัดต้นทุนด้านบุคลากรในบางส่วน และช่วยให้กระบวนการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ในส่วนที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2546, หน้า 55)

ความสำเร็จขององค์การเกิดจากปัจจัยหลายประการประกอบเข้าด้วยกัน การศึกษาหาแนวทางและโน้มน้าวให้พนักงานในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพรวมทั้งลักษณะของสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการทำงานของการเสริมสร้างกำลังใจและแรงจูงใจมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของ

พนักงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระตุ้นให้พนักงานสนใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างเสริมกำลังใจ ทำนุบำรุงขวัญให้พนักงานเกิดความสนใจ และเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอด้วยความจริงใจ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2548, หน้า 176)

ยงยุทธ เกษสาคร (2548, หน้า 143) กล่าวว่า การจูงใจนั้นเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การ แรงจูงใจเป็นกระบวนการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น ทำให้ปฏิบัติงานทุ่มเทด้วยความพยายามอย่างเต็มความสามารถ หากการจูงใจน้อยลงความพยายามในการทำงานก็จะลดต่ำลงด้วย องค์ประกอบที่ทำให้เกิดแรงจูงใจนั้นมีหลายประการ ตั้งแต่บทบาทของผู้นำ เพื่อนร่วมงาน สิ่งตอบแทนที่เป็นทั้งสิ่งของและโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง สิ่งต่างๆ เหล่านี้นับเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ และเป็นแรงกระตุ้นที่บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้อย่างถาวร

สถาบันการเงินในประเทศไทยมีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจ ในลักษณะที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันออกไป สถาบันการเงินในประเทศไทยประกอบด้วยธนาคารของรัฐ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ เครดิทฟองด์ซีเออร์ โรงรับจำนำ บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันภัย สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร เป็นต้น การประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินนับว่ามีความเสี่ยงสูง หากสถาบันการเงินต่างๆ ดำเนินธุรกิจผิดพลาดก็จะส่งผลกระทบต่อบุคคล วงการธุรกิจ สังคม และประเทศชาติได้ (สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2547, หน้า 6)

ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้ประกอบการทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม โดยช่วยส่งเสริม ช่วยเหลือให้ธุรกิจมีความสามารถในการดำเนินงาน และการขยายกิจการ อีกทั้งเป็นแหล่งระดมเงินทุนจากประชาชน เพื่อนำเงินทุนที่ระดมมาได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ อาทิ เช่น การกู้ยืมแก่บุคคลในทุกอาชีพ และทุกวงการธุรกิจจึงช่วยให้เกิดสภาพคล่องแก่ธุรกิจ และทำให้มีกระแสหมุนเวียนทางการเงินที่ดี ธนาคารพาณิชย์จึงมีส่วนสำคัญในการสนับสนุน และเกื้อกูลต่อการดำเนินนโยบายทางการเงินของภาครัฐให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น (สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2547, หน้า 8)

การประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันเรื่อยมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้ามาบีบบทบาทในธนาคารพาณิชย์ของธนาคารจากต่างประเทศ ซึ่งจะนำบริการทางการเงินใหม่ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีอันทันสมัยเข้ามาในตลาดรายย่อย ซึ่งทำให้ธนาคารพาณิชย์ของไทยต้องมีการปรับตัว มิฉะนั้นบทบาทของธนาคารพาณิชย์ในไทยจะค่อยๆ ลดลงจนถูกแทนที่ด้วยธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (จรินทร์ เทศวานิช, 2545, หน้า 216) ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยมีการแข่งขันกันทุกด้าน อัตราดอกเบี้ยและนโยบายที่เริ่มทรงตัวจากกลางปี

พ.ศ. 2549 และคาดการณ์ทิศทางการเติบโตของเศรษฐกิจ ส่งผลให้การแข่งขันด้านเงินฝากที่มีความรุนแรงในครึ่งปีแรกบรรเทาตามลำดับ ขณะที่การขยายตัวของสินเชื่อชะลอตัวลงตลอดทั้งปี การลงทุนและการบริโภคภาคเอกชนที่ชะลอตัวลง ธนาคารพาณิชย์ยังคงดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านคุณภาพสินทรัพย์จากความผันผวนทางเศรษฐกิจ จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ ทั้งการแข่งขันและจากมาตรการของทางการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมโครงสร้างพื้นฐานให้มีความแข็งแกร่ง ควบคู่ไปกับการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระยะยาวด้วยการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ขยายเครือข่าย เพิ่มและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), 2550, หน้า 4-5)

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์หนึ่งใน 18 แห่งของธนาคารพาณิชย์ของไทย เดิมมีชื่อว่า ธนาคารนครหลวงแห่งประเทศไทย จำกัด เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ.2484 มีหน้าที่หลักในการดำเนินธุรกิจในการให้บริการทางการเงินที่หลากหลายแบบครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในกลุ่มธุรกิจต่างๆ เช่น การให้บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านการค้าต่างประเทศ ด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ด้านการโอนเงิน ด้านการประกันชีวิต ด้านการชำระสินค้า เป็นต้น มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าแบบครบวงจรอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่กำหนด เพื่อเพิ่มศักยภาพของการให้บริการ และการแข่งขัน ทั้งนี้ธนาคารนครหลวงไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานของธนาคาร ซึ่งถือว่าเป็นผู้ปฏิบัติ และให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง สิ่งหนึ่งที่ฝ่ายบริหารของธนาคารให้ความสนใจ และต้องการพัฒนาเป็นพิเศษ คือ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารให้มีแรงจูงใจสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น อันจะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), 2550, หน้า 1) ณ วันที่ 30 เมษายน 2550 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีสาขารวมทั้งสิ้น 403 สาขา โดยเป็นสาขาเต็มรูปแบบ 309 สาขา และสาขาย่อย 94 สาขา

ภาวะเศรษฐกิจของภาคตะวันออกในปัจจุบัน มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และในขณะเดียวกันภาคธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายก็มีการแข่งขัน และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา โดยธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีสาขาในเขตภาคตะวันออก จำนวน 37 สาขา เพื่อรองรับการขยายตัวของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่ขยายตัวสู่ภาคตะวันออกของประเทศไทย ซึ่งจากที่กล่าวมาธนาคารนครหลวงไทยได้ดำเนินการเป็นส่วนๆ อย่างต่อเนื่อง การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของพนักงานธนาคาร โดยยงยุทธ เกษสาคร (2541, หน้า 67)

กล่าวว่าการจงใจเพื่อให้บุคคลต้องการปฏิบัติงานมีความจำเป็นและต้องการมีขึ้นในองค์กร การแรงจูงใจเป็นความปรารถนาที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จในงานที่ยุ่ยากซับซ้อน เป็นการพยายามหาวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาเพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน ผู้ที่มีแรงจูงใจสูงจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ปรับปรุงตนเอง มีความกระตือรือร้น และสนุกสนานกับงานที่ทำ มีความสามารถในการแก้ปัญหาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพชรินทร์ มุทธาภิญโญ (2543, หน้า 2) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่ทำงานธนาคาร ซึ่งมีลักษณะงานเป็นรูปแบบประจำ (routine) อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายต่องานที่ทำอยู่ ทำให้ไม่ทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรต่ำลง

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นหากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติ นั้น ควรจะคำนึงถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งจะสามารถทำได้โดยการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงกับเหตุ รวมถึงนำมาใช้ในการวางแผนและพัฒนาองค์กรได้ในอนาคต

### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน

### ความสำคัญของการวิจัย

สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในระบับนโยบายด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการให้บริการลูกค้าของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร และการบริหารธุรกิจธนาคารพาณิชย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานในอนาคต

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยมุ่งเน้นศึกษาพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 3 เขต ประกอบด้วยสาขาในสำนักงานเขต 15, 16 และ 17 โดยข้อมูลจากการเจ้าหน้าที่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 20 เมษายน ถึง 3 มิถุนายน 2551รวมทั้งสิ้น 285 คน มีดังนี้

1.1 สำนักงานเขต 15 มี 11 สาขาประกอบด้วย สาขาจันทบุรี สาขาตราด สาขาหัวสะพาน สาขาระยอง สาขามายาพุด สาขานิคมพัฒนา สาขาบ้านแพ สาขาแกลง สาขาสัตหีบ สาขาอโยธยา และสาขาย่อยปลวกแดง จำนวนพนักงานรวม 86 คน

1.2 สำนักงานเขต 16 มี 15 สาขาประกอบด้วย สาขาพญา สาขาอโยธยา (เหนือ) สาขาย่อยพญากลาง สาขาย่อยดีบุก (พญา) สาขาชลบุรี สาขาบางปลาสร้อย (ชลบุรี) สาขาศรีราชา สาขาถนนสุรศักดิ์ (ศรีราชา) สาขาแหลมฉบัง สาขาฉะเชิงเทรา สาขาหนองมน สาขาบ้านบึง สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมบ่อวิน สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเฉียงเหนือ สาขาย่อยมหาวิทยาลัยบูรพาจำนวนพนักงานรวม 129 คน

1.3 สำนักงานเขต 17 มี 11 สาขาประกอบด้วย สาขาปราจีนบุรี สาขานครนายก สาขาสระแก้ว สาขาวังน้ำเย็น สาขาย่อยวังสมบูรณ์ สาขาอรัญประเทศ สาขานาดี สาขาภินทร์บุรี สาขาพนมสารคาม สาขาย่อยเขตอุตสาหกรรม (304) และสาขาย่อยเขตอุตสาหกรรมภินทร์บุรี (หนองกี่) จำนวนพนักงานรวม 70 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) การหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน 0.04 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 196 คน (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 97)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกได้ดังนี้

1.1 อายุ

1.1.1 20 - 30 ปี

1.1.2 31 - 40 ปี

1.1.3 41 - 50 ปี

1.1.4 51 ปีขึ้นไป

- 1.2 วุฒิการศึกษา
  - 1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 1.2.2 ปริญญาตรี
  - 1.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.3 สถานภาพสมรส
  - 1.3.1 โสด
  - 1.3.2 สมรส
  - 1.3.3 อื่นๆ (หย่าร้าง/หม้าย)
- 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
  - 1.4.1 ต่ำกว่า 10 ปี
  - 1.4.2 10 - 20 ปี
  - 1.4.4 20 ปีขึ้นไป
- 1.5 อัตราเงินเดือน
  - 1.5.1 9,000 - 15,000 บาท
  - 1.5.2 15,001 - 20,000 บาท
  - 1.5.3 20,001 - 25,000 บาท
  - 1.5.4 สูงกว่า 25,000 บาท
- 1.6 สำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน
  - 1.6.1 สำนักงานเขต 15
  - 1.6.2 สำนักงานเขต 16
  - 1.6.3 สำนักงานเขต 17

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการศึกษาในปัจจัยต่างๆ  
 ดังต่อไปนี้

- 2.1 ปัจจัยจูงใจ
  - 2.1.1 ความสำเร็จในงาน
  - 2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
  - 2.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
  - 2.1.4 ความรับผิดชอบ
  - 2.1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

## 2.2 ปัจจัยค้ำจุน

- 2.2.1 ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน
- 2.2.2 นโยบายและการบริหารงาน
- 2.2.3 ความมั่นคงในการทำงาน
- 2.2.4 รายได้และสวัสดิการ
- 2.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัย หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก

2. แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำของผู้บริหารที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามที่ต้องการหรือตามความคาดหวังของธนาคาร การทำให้พนักงานรู้สึกอยากทำงาน ได้แก่ การให้รางวัล การให้การสนับสนุนด้านต่างๆ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้สึกที่แสดงออกถึงการยอมรับ เชื่อฟังและศรัทธาต่อผู้บริหารของธนาคาร ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อพนักงานด้วยกัน รวมถึงความศรัทธาในอาชีพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับ

4. การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า แม้ว่ากระบวนการอาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

5. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย กล่าวคือ

5.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติภาระหน้าที่ตามที่รับมอบหมาย โดยใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่างๆ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย และยอมรับในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานว่าเป็นบุคคลที่มีการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน

5.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ประเภทหรือชนิดของงานที่รับผิดชอบ วิธีการปฏิบัติ ตลอดจนปริมาณงาน และคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง งานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหรือพันธะผูกพันที่จะต้องมีการปฏิบัติ เพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ

5.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น รวมทั้งโอกาสได้รับการฝึกอบรม การศึกษาเพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่ตนเอง

6. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น มี 5 ประการคือ

6.1 ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานและผู้ร่วมงานมีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทมิตร

6.2 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ข้อกำหนด และแนวทางในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

6.3 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาดลอดจนความเข้าใจซึ่งกันและกันกับผู้บังคับบัญชา

6.4 รายได้และสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน เงินล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล ดลอดจนเงินสวัสดิการประเภทต่างๆ ซึ่งเป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

6.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อม และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน และอื่นๆ มีความสะดวกสบาย ดลอดจนมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้

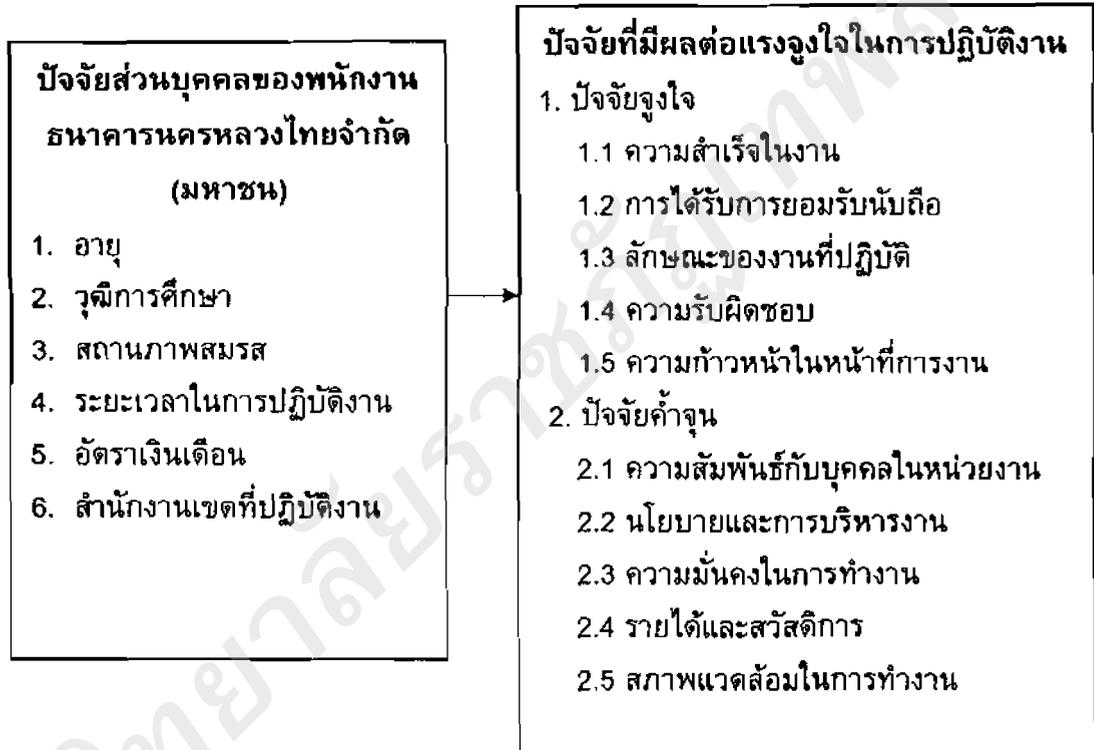
7. พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก ในปี พ.ศ.2550 ไม่รวมถึงผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของโรบบินส์ และเคอาน์เตอร์ (Robbins & Coulter, 2005, p. 395) ที่ได้สังเคราะห์ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (conceptual framework) ดังแสดงในภาพ 1

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน