

1. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumptions) ข้อสมมติแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของแม็กเกรเกอร์เกี่ยวกับทฤษฎี X ดังนี้

- 1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงานและจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
- 1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงานคนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับควบคุมสั่งการ
- 1.3 ใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 1.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับต้องการเลี่ยงความรับผิดชอบมีคหิตะเขยหะขานน้อยและต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumptions) ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y โดย McGregor มีดังนี้

- 2.1 การใช้ความพยายามทางกายภาพและความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
- 2.2 การควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษไม่ใช่วิธีเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบุคคลจึงต้องใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร้ง
- 2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสมไม่แต่เพียงการยอมรับความรับผิดชอบแต่มีการแสวงหาด้วย
- 2.5 สมรรถภาพขึ้นอยู่กับระดับการจินตนาการระดับสูงและความคิดสร้างสรรค์
- 2.6 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติฐาน 2 ประการที่แตกต่างกันทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้ายไม่ยึดหยุ่นการควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาในทางตรงกันข้ามทฤษฎี Y เป็นการมองโลกในแง่ดียึดหยุ่นได้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์การเป็นที่น่าสงสัยว่า แต่ละข้อสมมติฐานจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารที่จะแก้ปัญหาในหน้าที่และกิจกรรมในการจัดการ

เฮร์ซเบร์ก, บั้วส์เนอร์และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Bausners and Snyderman. 1959 : 113 - 115; อ้างถึงใน สุวรรณี ทับทิมอ่อน. 2548 : 12 - 14) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจโดยใช้ทฤษฎี 2

องค์ประกอบของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) หรือที่มีชื่อเรียกว่า Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation-Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานเฮอริชเบิร์กได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คนจากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg, Bausners and Snyderman ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวเฮอริชเบิร์กเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นตัวอย่างการสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
2. การได้รับการยอมรับนับถือหมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในงานด้วยกันการยอมรับนี้ อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ โดยลำพังแต่ผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน ใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น

### ปัจจัยห้านี้มีดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพทางกายภาพเช่นแสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงานและความรู้ลึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์กร
5. ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือนสวัสดิการและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

ปัจจัยห้านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งสูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์กคือปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยห้านี้จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยสูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยห้านี้จะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยห้านี้เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเองส่วนปัจจัยสูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำแต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้นดังนั้นสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์กก็คือ ความพอใจในงานที่จะทำจะเป็นสิ่งสูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจ สรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอยู่ 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยสูงใจหรือปัจจัยภายใน และปัจจัยห้านี้ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถนำเอาปัจจัยสูงใจหรือปัจจัยภายในมาใช้ในการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องใช้ปัจจัยห้านี้ควบคู่กันไป จึงจะสามารถทำให้การดำเนินการของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## ปัจจัยจูงใจและธำรงรักษาพนักงาน

### 1. เงินเดือนและสวัสดิการ

องค์กรต่าง ๆ มีรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันตามลักษณะธุรกิจขององค์กร ดังนั้นรูปแบบของค่าตอบแทนโดยรวมจึงประกอบไปด้วยส่วนที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงินส่วนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน เงินค่าจ้างรายวัน รวมไปถึงค่าตอบแทนจูงใจระยะสั้น เช่น ค่าคอมมิชชั่น ค่าเบี้ยเลี้ยง เป็นต้น และค่าตอบแทนจูงใจระยะยาว เช่น โบนัสส่วนค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นสวัสดิการที่จัดไว้ให้กับพนักงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะธุรกิจขององค์กรแต่ละแห่ง เช่น รถประจำตำแหน่ง คุปองรับประทานอาหารกลางวัน แบบฟอร์มพนักงาน มือถือ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น

### 2. สวัสดิการเพื่อความมั่นคงและสุขภาพ ได้แก่

#### 2.1 สวัสดิการการรักษาพยาบาล (Medicare Benefits)

โดยปกติรัฐได้กำหนดให้องค์กรจัดสวัสดิการในการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ ลูกจ้างพนักงานอยู่แล้ว เช่น นายจ้างต้องจัดห้องพยาบาล พยาบาล หรือแพทย์ประจำ เพื่อบริการลูกจ้างตามขนาดของกิจการ องค์กรธุรกิจบางแห่งจัดสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้แก่ลูกจ้างเองนอกเหนือจากสิทธิที่ลูกจ้างได้รับจากกองทุนประกันสังคม องค์กรหลายแห่งใช้วิธีประกันสุขภาพพนักงานหรือ ประกันอุบัติเหตุกับ ประกันภัย โดยนายจ้างเป็นผู้จ่ายเบี้ยประกันให้ การให้การรักษาคงกำหนดลงไปในรายละเอียดว่าจะครอบคลุมมากน้อยแค่ไหน เช่น

##### 2.1.1 การรับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก ( Outpatient )

##### 2.1.2 การผ่าตัดรักษา ( Operation )

##### 2.1.3 การใช้บริการห้องปฏิบัติการพิเศษ ( Laboratory )

ขอบเขตของการให้สวัสดิการชนิดนี้อาจครอบคลุมไปถึงครอบครัวลูกจ้างด้วย ขอบเขตและระดับการรักษาพยาบาลขึ้นอยู่กับตำแหน่งของลูกจ้าง นโยบายขององค์กร บางองค์กรอาจกำหนดเป็นจำนวนเงินที่องค์กรจะรับผิดชอบให้เป็นรายปี โดยไม่กำหนดวิธีการและชนิดของการรักษาก็ได้

#### 2.2 การให้เงินทดแทน (Disability Benefits or Employment Injury Benefits)

เป็นสวัสดิการที่ให้กับพนักงานที่ไม่สามารถทำงานได้ เนื่องจากการเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพ อันเนื่องมาจากการทำงาน ตามปกติพนักงานเหล่านี้ก็จะได้รับผลประโยชน์เป็นเงินทดแทน ตามสิทธิของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมอยู่แล้ว ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับการจ่ายเงินทดแทน ได้กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการและสังคม เรื่อง

กำหนดระยะเวลาการจ่ายค่าทดแทนหลักเกณฑ์และวิธีการคำนวณค่าจ้างรายเดือน ลงวันที่ 12 กันยายน 2537 แต่องค์กรอาจจัดสวัสดิการให้เพิ่มเติมจากนี้ก็ได้

### 2.3 การประกันชีวิต ( Life Insurance )

การประกันชีวิตพนักงานลูกจ้างเป็นการให้หลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวของลูกจ้างในกรณีที่ลูกจ้างเสียชีวิต ซึ่งนับเป็นสวัสดิการให้แก่ทายาทที่ยังมีชีวิตอยู่ ( Survivor Benefits) ของลูกจ้างด้วยการประกันชีวิตนี้ องค์กรนิยมทำประกันชีวิตกับบริษัทประกัน และมักเป็นการประกันกลุ่ม ซึ่งค่าเบี้ยประกันจะถูกกว่า สำหรับวงเงินประกันจะมากหรือน้อยแล้วแต่ นโยบายขององค์กร

### 2.4 บำนาญ (Pension Benefits )

วัตถุประสงค์ของการจ่ายสวัสดิการบำนาญเพื่อให้ลูกจ้างที่เกษียณอายุไปแล้วสามารถดำรงชีพอยู่ได้ด้วยเงินจำนวนหนึ่ง ซึ่งองค์กรจะจ่ายให้ทุกเดือน ในระยะเวลาหนึ่ง หรือจนกว่าลูกจ้างจะเสียชีวิต สวัสดิการชนิดนี้เป็นภาระหนักแก่องค์กรเพราะว่าค่าใช้จ่ายนี้ประมาณการได้ยากอีกทั้งแนวโน้มต่อไปก็คือ คนจะมีอายุที่ยืนยาวขึ้นกว่าเดิม ส่วนใหญ่สวัสดิการชนิดนี้มักจะจ่ายในองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งมีกองทุนสวัสดิการมาก องค์กรที่มีการวางแผนในเรื่องเงินและการบริหารอย่างดี เช่น

#### 2.4.1 การตั้งกองทุนบำนาญ (Pension Fund)

#### 2.4.2 มีการวางแผนเกี่ยวกับการหักเงินสมทบอย่างดี (Salary Deduction Plan)

#### 2.4.3 มีการกำหนดอายุงานและสัดส่วนของบำนาญที่จะได้รับ เป็นต้น

### 2.5 สวัสดิการอื่น ๆ ( Other Benefits )

องค์กรสามารถจัดสวัสดิการแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากข้อที่กล่าวมาข้างต้น ได้ตามความเหมาะสม เช่น

#### 2.5.1 บางองค์กรอาจมีบำเหน็จเป็นเงินก้อนแก่พนักงานครั้งเดียว เมื่อเกษียณงาน ( Lump Sum payment)

#### 2.5.2 การชดเชยเมื่อเลิกจ้าง (Severance Pay )

2.5.3 ให้สิทธิในการลาโดยไม่รับค่าจ้างเป็นระยะเวลาหนึ่ง (Leave Without Pay) เนื่องด้วยความจำเป็นหรือเหตุผลส่วนตัว เช่นลาศึกษาอบรม ลาเลี้ยงดูบุตร หรืออุปการี โดยไม่ได้รับค่าจ้างขณะลา แต่ยังคงสภาพของสมาชิกองค์กรไว้ เป็นต้น

3. การฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง การฝึกอบรมรูปแบบต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มความถนัดและทักษะให้แก่พนักงานตามระดับของพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การฝึกอบรมทางเทคนิค (Technical Training) การฝึก

อบรมทักษะเฉพาะทาง (Special Skill Training) การฝึกอบรมการจัดการ (Management Training) และการพัฒนานักบริหาร (Executive Development) เป็นต้น

4. การยกย่องชมเชย พนักงานควรได้รับการยกย่องชมเชย (Recognition) จากผู้บริหาร การยกย่องชมเชยพนักงานเป็นเรื่องที่มีต้นทุนน้อยมาก เพราะเพียงแค่ผู้บริหารรู้จักใช้ คำพูด น้ำเสียง และภาษาให้เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สีนน้ำมีมิตรไมตรี ชื่นชมพนักงานด้วยความจริงใจ เมื่อพนักงานทำงานได้ประสบความสำเร็จ แม้บางครั้งจะเป็นความสำเร็จเล็ก ๆ หรือบางเรื่องก็ไม่สำเร็จ หากพนักงานได้พยายามทำอย่างเต็มที่แล้วก็ต้องชื่นชม และที่สำคัญต้องชื่นชมพนักงานด้วย หากพวกเขาได้ปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร เพื่อคอยย้ำว่าหากเขาทำตามที่องค์กรคาดหวัง เขาจะได้รับการชื่นชม หากผู้บริหารแสดงให้เห็นว่ามองเห็นคุณค่า เห็นความสำคัญของพนักงานอยู่เสมอ ก็จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานพร้อมทุ่มเทกายใจในการทำหน้าที่

5. แผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) หมายถึง การพัฒนาอาชีพของพนักงานในองค์กร โดยการวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน (Competency Analysis) และการสำรวจความสนใจในการพัฒนาอาชีพของพนักงาน (Career Inventory) แล้วนำมาจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเตรียมพัฒนาพนักงานขึ้นรองรับตำแหน่งระดับสูงที่จะต้องขยับตามกันขึ้นไป พร้อม ๆ กับการวางแผนทดแทน (Succession Planning) เพื่อเตรียมคนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไป กิจกรรมการพัฒนาอาชีพของพนักงานมีหลายกิจกรรมย่อย เช่น การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-The-Job Training) การเป็นที่ปรึกษา (Mentoring) การบริหารผลงาน (Performance Management) เป็นต้น

### บริบทธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน (Government Savings Bank ชื่อย่อ : GSB) มีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลังเป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีรูปแบบของสินเชื่อและชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมายอีกทั้งยังสร้างเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มชุมชน โครงการธนาคารเพื่อประชาชนโดยให้สินเชื่อระยะสั้น แก่ผู้ประกอบการรายย่อย (ให้ประชาชนมาเป็นหนี้ในระบบ ที่สามารถตรวจสอบได้ และการเก็บดอกเบี้ยตามความเป็นจริง) เป็นช่องทางการรับและจ่ายเงินกู้จากโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อีกทั้งยังลงทุนในการพัฒนาประเทศของหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจให้บริการรูปแบบเงินฝากที่หลากหลาย เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย รวมทั้งมีการให้บริการตามหลักศาสนาอิสลาม



### ประวัติความเป็นมาและการก่อตั้งธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 โดยพระราชบัญญัติคลังออมสิน พุทธศักราช 2456 ได้วิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบันนี้พอแบ่งระยะแห่งการวิจัยได้เป็น 3 ระยะคือ ระยะแรกการก่อตั้งคลังออมสินสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 – 2472 ระยะที่ 2 คลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข พ.ศ. 2472 – 2490 ระยะที่ 3 ยกฐานะเป็นธนาคารออมสิน พ.ศ. 2490 – ปัจจุบัน (ธนาคารออมสินธนาคารเพื่อประชาชน. 2546 : 32 – 55)

ระยะแรกการก่อตั้งคลังออมสินสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 – 2472 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานกำเนิดคลังออมสินขึ้นในประเทศไทยเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 โดยทรงตราพระราชบัญญัติคลังออมสิน พุทธศักราช 2456 ขึ้น ครั้นเมื่อพระองค์เสด็จฯ กลับประเทศไทย และมีวังที่ประทับเรียบร้อยแล้วจึงทรงพระดำริที่จะให้มีการออมสินขึ้นในประเทศไทย ในขั้นต้นมีพระประสงค์ที่จะทรงฝึกหัดพวกมหาเด็กเด็กชาของพระองค์ให้รู้จักเก็บออมสินไว้แต่ยังเป็นเด็กเสียก่อน ดังนั้นพระองค์จึงทรงตั้งสำนักงานคลังออมสินขึ้น ณ วังที่ประทับ คือ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนปารุสกวัน) เมื่อ พ.ศ. 2450 พระราชทานแบงก์นั้นว่า “สีฟอเทีย” และได้ประทานพระอธิบายถึงวิชาการฝากและถอนเงินรวมทั้งข้อบังคับและระเบียบของแบงก์แก่พวกมหาเด็กเด็กชากล่าวจนเป็นที่เข้าใจนับแต่นั้นมาพวกมหาเด็กในพระองค์ต้องนำเงินที่ได้รับพระราชทานมาฝากที่แบงก์ทุกคนเมื่อต้องการใช้ก็ถอนได้พระองค์ได้ทรงมีพระราชดำริที่จะตั้งคลังออมสินสำหรับฝากเงินแก่ราชการที่ออมไว้ได้เพื่อจะได้ปลอดภัยจากโจรสลัดปล้นสดมภ์และทรงมีพระราโชบายมิให้ราษฎรเที่ยวใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่าย เช่น เล่นการพนัน เป็นต้น ในที่สุดร่างพระราชบัญญัติและกฎข้อบังคับในการที่จะจัดคลังออมสินก็ปรากฏออกมาทันพระราชประสงค์ ซึ่งกรมหลวงจันทบุรีนฤนาถ ทูลเกล้าฯ ถวายร่างพระราชบัญญัติ และกฎข้อบังคับของคลังออมสิน ได้ทราบได้ฝ่าละอองธุลีพระบาทขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2456 เป็นต้นไป รวมทั้งขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตจ่ายเงินคงพระคลังจำนวนหนึ่งแสนบาทเพื่อเป็นทุนหาผลประโยชน์สำรองไว้จ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้นำเงินฝากและเพื่อจะให้ประชาชนมีความเลื่อมใสในหลักการที่ตั้งขึ้น “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พุทธศักราช 2456” ได้ตราขึ้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2456 มี 9 มาตราและให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2456 เป็นต้นไป

ระยะที่ 2 คลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข พ.ศ. 2472 – 2490 เมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้ทอดพระเนตรรายงานคลังออมสินประจำปี 2468 และ พ.ศ. 2469 ก็ทรงสลดพระราชหฤทัยที่กิจการของธนาคารออมสินไม่เจริญก้าวหน้าสมกับเวลาตั้งมา จึงได้ปรึกษากับเสนาบดีกระทรวงพระคลังฯ ถึงวิธีการที่จะทำให้คลังออมสินเจริญก้าวหน้าได้ใน

ที่สุดสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้ทรงมีพระราชดำริจะเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินการให้ประชาชนได้รับความสะดวกยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยคณะรัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการออมสินยิ่งขึ้นเพราะเป็นแหล่งระดมเงินอันสำคัญแห่งหนึ่งของประเทศจึงได้รับเร่งปรับปรุงส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการบริหารให้คล่องตัวโดยยกฐานะแผนกคลังออมสินขึ้นเป็นกองคลังออมสิน

ระยะที่ 3 ยกฐานะเป็นธนาคารออมสิน พ.ศ. 2490 – ปัจจุบัน เมื่อหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 และประเทศเข้าสู่ภาวะปกติแล้ว นายควง อภัยวงศ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้พิจารณาเห็นว่ากิจการคลังออมสินได้เจริญและเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนอย่างกว้างขวางโดยรวดเร็ว แต่การบริการในด้านการรับฝากและถอนเงินยังไม่สะดวกเท่าที่ควร เพราะยังอยู่ในขอบเขตจำกัดแห่งระเบียบการของกรมไปรษณีย์โทรเลขจึงเห็นควรจะได้ปรับปรุงระเบียบการและขยายกิจการให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นตามภาวะเหตุการณ์ของบ้านเมืองและความนิยมของประชาชนเพราะคลังออมสินเป็นเสมือนเส้นโลหิตใหญ่แห่งความมั่นคงของการเศรษฐกิจการคลังของประเทศทั้งเห็นว่ถึงเวลาแล้วที่กองคลังออมสินควรจะได้แยกจากกรมไปรษณีย์โทรเลขเป็นองค์การดำเนินกิจการทางธุรกิจโดยเฉพาะเพราะหากยังเป็นกองคลังออมสินขึ้นอยู่กับกรมไปรษณีย์ฯ ต่อไป แล้วก็เป็นการยากที่จะขยายกิจการให้เจริญกว้างขวางออกไปได้ ทั้งนี้เพราะต้องรออาศัยงบประมาณแผ่นดินด้วยเหตุนี้จึงมีการร่างพระราชบัญญัติคลังออมสินขึ้นใหม่โดยยกฐานะเป็นองค์การของรัฐดำเนินการ โดยอิสระ กิจการคลังออมสินเป็นกิจการที่ควรจะดำเนินการและปรับปรุงยกฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” ตามแบบอย่างของต่างประเทศที่ดำเนินการกันจึงเปลี่ยนชื่อพระราชบัญญัติคลังออมสินเป็น “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน”

ธุรกิจที่ธนาคารออมสินเปิดดำเนินการตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 คือ

1. รับฝากเงินออมสินเพื่อเรียก - ประจำ
2. ออกพันธบัตรและสลากออมสิน
3. ทำการรับจ่ายและโอนเงิน
4. รับฝากเงินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
5. ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย
6. ลงทุนเพื่อผลประโยชน์ซึ่งรัฐมนตรีอนุญาต
7. การออมสินอื่น ๆ ตามที่ได้มี พ.ร.ก. กำหนดไว้
8. กิจการอันถึงเป็นงานของธนาคารตาม พ.ร.ก. กำหนดไว้



### วัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการธนาคารออมสิน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 กำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการรับรักษาเงินที่ประชาชนนำมาฝากและรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควรและเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สินซึ่งรวมทั้ง

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักประหยัดและมีการออมทรัพย์กับธนาคารออมสินมากขึ้น
2. เพื่อให้บริการรับฝากเงินโดยทั่วไปและให้ประชาชนที่มีเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยมั่นคงอย่างทั่วถึงโดยมีประโยชน์ตอบแทนอันจะเป็นการคงไว้ซึ่งความเชื่อถือของสังคมในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ
3. เพื่อระดมเงินมาให้รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ
4. เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนนิติบุคคลและหน่วยงานของรัฐอันจะเป็นการจูงใจให้นำเงินมาฝากไว้กับธนาคารออมสิน
5. เพื่อนำเงินมาลงทุนหาผลประโยชน์ให้มีรายได้มากพอที่จะนำมาใช้จ่ายสามารถพัฒนาปรับปรุงกิจการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้นรวมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้เพียงพอแก่พนักงาน

### ธุรกิจของธนาคารออมสิน

ธุรกิจทุกประเภทของธนาคารออมสินที่ให้บริการในปัจจุบัน ประกอบด้วย

1. บริการเงินฝากที่ธนาคารถือว่าเป็นการออมอีกวิธีหนึ่ง ที่ได้ผลมากที่สุดและธนาคารออมสินก็มีบริการฝากเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสม ซึ่งการออมไม่ได้หมายถึงโดยประเภทของการฝากเงินที่ธนาคารออมสินเปิดให้บริการมีดังนี้

- 1.1 เงินฝากเพื่อเรียก
- 1.2 เงินฝากเพื่อเรียกพิเศษ
- 1.3 เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี
- 1.4 เงินฝากประจำ 3 เดือน
- 1.5 เงินฝากประจำ 6 เดือน
- 1.6 เงินฝากประจำ 12 เดือน
- 1.7 เงินฝากกระแสรายวัน
- 1.8 สลากออมสินพิเศษรุ่นธนโชค

## 1.9 สลากออมทรัพย์พิเศษ

### 1.10 พันธบัตรออมสิน

#### 1.11 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบเพิ่มทุนทรัพย์

#### 1.12 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบร่วม ไทร

#### 1.13 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบบำนาญสงเคราะห์

#### 1.14 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบทุนการศึกษา

#### 1.15 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบออมสินตลอดชีพ

#### 1.16 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบอุษวัญ

#### 1.17 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบอุ่นใจ

#### 1.18 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบเพิ่มทุนทรัพย์ 170

#### 1.19 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบเพิ่มทุนทรัพย์ 200

#### 1.20 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตแบบออมสินกุ่มนิรันดร์

#### 1.21 เงินฝากวาคิอะฮ์

#### 1.22 เงินฝากเพื่อฮัจย์ และอุมเราะฮ์

#### 1.23 เงินฝากมูออรออะฮ์

2. บริการสินเชื่อธนาคารเปิดให้บริการสินเชื่อ แก่บุคคลรายย่อยทั่วไปผ่านเครือข่ายสาขา ซึ่งเป็นแนวทางที่ธนาคารมุ่งเน้นเพราะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้สูงมากขึ้นได้โดยตรง โดยปัจจุบัน ธนาคาร ได้เปิดให้สินเชื่อประเภทต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป โดยคำนึงถึงประโยชน์ ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด สินเชื่อที่ธนาคารออมสิน ให้บริการ มีดังนี้

### 2.1 สินเชื่อบุคคล

#### 2.1.1 สินเชื่อเคหะ (เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย)

#### 2.1.2 สินเชื่อเคหะ (เพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น)

#### 2.1.3 สินเชื่อเคหะ (กู้เพิ่มเติมเพื่อวัตถุประสงค์อื่น)

#### 2.1.4 สินเชื่อเคหะเพิ่มยอด

#### 2.1.5 สินเชื่อเคหะอเนกประสงค์

#### 2.1.6 สินเชื่อเคหะเพื่อที่อยู่อาศัยถูกจ้างประจำสมาชิก กสจ.

#### 2.1.7 สินเชื่อสวัสดิการ

#### 2.1.8 สินเชื่อสวัสดิการสำหรับข้าราชการตุลาการ

#### 2.1.9 สินเชื่อสวัสดิการพิเศษสำหรับนายทหารระดับสูง

- 2.1.10 สินเชื่อเงินฝากค้ำประกัน
- 2.1.11 สินเชื่อเพื่อการศึกษา
- 2.1.12 สินเชื่อสลากค้ำประกัน
- 2.1.13 สินเชื่อกรมธรรม์ค้ำประกัน
- 2.1.14 สินเชื่อชีวิตสุขสันต์
- 2.1.15 สินเชื่อเบิกเงินบัญชี
- 2.1.16 สินเชื่อไทรทอง
- 2.1.17 สินเชื่อไทรทองเอนกประสงค์
- 2.1.18 สินเชื่อไทรทองเพื่อซื้อรถยนต์ส่วนบุคคล (สำหรับพนักงานออมสิน)
- 2.1.19 สินเชื่อไทรทองเพื่อการสร้างงาน
- 2.1.20 สินเชื่อไทรทองเพื่อไปทำงานต่างประเทศ
- 2.1.21 สินเชื่อไทรทองคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา
- 2.1.22 สินเชื่อไทรทองค้ำรับเปิดเทอม
- 2.1.23 สินเชื่อไทรทองเพื่อการศึกษา
- 2.1.24 สินเชื่อวินาศภัย
- 2.1.25 สินเชื่อซื้อคคกลาง
- 2.1.26 สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครู
- 2.1.27 สินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตทหาร
- 2.1.28 สินเชื่อเพื่อพัฒนาพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.1.29 สินเชื่อเพื่อพัฒนาข้าราชการพลเรือน
- 2.2 สินเชื่อธุรกิจ
  - 2.2.1 สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs
  - 2.2.2 สินเชื่อเพื่อธุรกิจห้องแถว
  - 2.2.3 สินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษา
  - 2.2.4 สินเชื่อเพื่อสถานศึกษาและสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพเอกชน
- 2.3 สินเชื่อนโยบายรัฐ
  - 2.3.1 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน
  - 2.3.2 สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน (แบบกลุ่ม)
  - 2.3.3 สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท
  - 2.3.4 สินเชื่อเพื่อซ่อมแซมหรือต่อเติมที่อยู่อาศัยของสมาชิกองค์กรชุมชน

- 2.3.5 สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทกลุ่มเกษตรกรชาวไร่ยาสูบ
- 2.3.6 สินเชื่อโครงการส่งเสริมการเพาะปลูกพริกพันธุ์ Long Chill No.455
- 2.3.7 สินเชื่อโครงการส่งเสริมการเพาะปลูกส้มเขียวหวาน
- 2.3.8 ธุรกิจเช่าซื้อผ่อนส่งธนาคารอิสลาม
- 2.3.9 สินเชื่อบ้านออมสินเพื่อประชาชน

3. บริการด้านการเงิน หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจอีกประเภทหนึ่ง คือการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย นอกเหนือจากด้านเงินฝากและสินเชื่อ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และยังเป็นแหล่งที่มาของรายได้ค่าธรรมเนียมของธนาคารอีกด้วย บริการด้านการเงินที่ธนาคารออมสินให้บริการ มีดังนี้

- 3.1 บริการทางการเงินผ่านตู้ ATM
- 3.2 บริการบัตรออมสิน วีซ่า เดบิต
- 3.3 บริการธนาคารทางโทรศัพท์
- 3.4 บริการให้เช่าตู้നിറภัย
- 3.5 บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- 3.6 บริการเช็คของขวิญ
- 3.7 บริการบาทเนต
- 3.8 บริการชำระเงินออนไลน์
- 3.9 บริการตรวจสอบผลสลากออมสินผ่าน SMS
- 3.10 บริการ Mobile Online และ ATM
- 3.11 บริการเรือธนาคารออมสิน
- 3.12 บริการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

#### หลักเกณฑ์เงื่อนไขการให้สินเชื่อเคหะธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินเข้าใจและรู้ซึ่งถึงความต้องการมีบ้าน ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญของการเริ่มต้นชีวิตที่ดี จึงมุ่งส่งเสริมและช่วยสานฝันของท่านให้เป็นจริงด้วยเงื่อนไขสบาย ๆ และไม่ยุ่งยากอย่างที่คิด จึงได้มีประกาศธนาคารออมสิน ดังนี้

**ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง การให้สินเชื่อเคหะ ประกาศ ณ วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2544 (ธนาคารออมสินธนาคารเพื่อประชาชน. 2544 : 1) ดังนี้**

- 1. ผู้กู้ต้องเป็นบุคคลที่มีอาชีพและรายได้แน่นอน
- 2. ให้กู้เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้
  - 2.1 กรณีกู้เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย ให้กู้เพื่อ

- 2.1.1 ซื่อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร
- 2.1.2 ซื่อที่ดินพร้อมอาคาร หรือห้องชุด
- 2.1.3 ซื่อที่ดินและปลูกสร้างอาคารในที่ดินนั้น
- 2.1.4 ซื่อที่ดินที่มีอาคารของคนหรือคู่สมรสปลูกสร้างอยู่แล้ว
- 2.1.5 ปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคารในที่ดิน ซึ่งเป็นของคนหรือคู่สมรส
- 2.1.6 ใ้ถ่อนงานองที่ดิน หรือห้องชุดของตนเองหรือคู่สมรสจากสถาบัน

## การเงิน

- 2.2 ให้กู้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นได้ตามหลักเกณฑ์ ที่ธนาคารกำหนด
3. วงเงินให้กู้ ไม่เกินรายละ 5,000,000 บาท
4. ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 30 ปี
5. อัตราดอกเบี้ย เป็นไปตามประกาศของธนาคาร
6. หลักประกันการกู้เงิน
  - 6.1 ที่ดิน หรือที่ดินและอาคาร หรือห้องชุดของผู้กู้หรือคู่สมรส ตามวัตถุประสงค์ 2.
  - 6.2 สิทธิการเช่าที่ดิน และ/หรืออาคาร
  - 6.3 หลักทรัพย์อื่นตามที่ธนาคารกำหนด

ในกรณีหลักทรัพย์ตามวรรคแรกมีมูลค่าต่ำกว่าจำนวนเงินกู้ จะใช้หลักทรัพย์ประเภทเดียวกันกับหลักทรัพย์ 6.1 ถึง 6.3 หรือสมุดฝากเงินออมสินทุกประเภท หรือสลากออมสินพิเศษของผู้กู้ หรือของบุคคลอื่นเป็นหลักประกันเพิ่มเติมก็ได้ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ขั้นต่ำ ประกาศ ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ.2551 (ธนาคารออมสินธนาคารเพื่อประชาชน. 2551 : 1) ดังนี้

1. ดอกเบี้ยเงินกู้ขั้นต่ำประเภทเงินกู้ที่มีระยะเวลา (Minimum Lending Rate : MLR) อัตราร้อยละ 7.25 ต่อปี
2. ดอกเบี้ยเงินกู้ขั้นต่ำประเภทเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate : MOR) อัตราร้อยละ 7.50 ต่อปี

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 11 มิถุนายน 2551 เป็นต้นไป

ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะ ประกาศ ณ วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2547 (ธนาคารออมสินธนาคารเพื่อประชาชน. 2547 : 1) ดังนี้

- ข้อ 1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะคงที่ 2 ปี มีเงื่อนไขดังนี้
  - 1.1 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 5.50 ต่อปี ในปีที่ 1

1.2 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 6.50 ต่อปี ในปีที่ 2

1.3 เมื่อครบกำหนดเวลา 2 ปี นับแต่วันทำสัญญาเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะตามข้อ 2. หรืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะตามข้อตกลงแล้วแต่กรณี และไม่สามารถกลับมาใช้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะครั้งที่ได้อีก

1.4 กรณีผู้ชำระคืนเงินกู้เสร็จสิ้น หรือได้ถอนจำนวนก่อนครบกำหนดในทุกกรณีภายในระยะเวลา 3 ปี นับแต่วันที่ทำสัญญาเงินกู้ (Pre-Payment) ต้องชำระค่าธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 2.00 ของจำนวนเงินกู้ตามสัญญาเงินกู้

ข้อ 2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเคหะ (แบบลอยตัว) กำหนดไว้ดังนี้

2.1 จำนวนเงินให้กู้ไม่เกิน 500,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ MLR - 0.50 ต่อปี

2.2 จำนวนเงินให้กู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ MLR - 0.25 ต่อปี

2.3 จำนวนเงินให้กู้เกิน 1,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ MLR ต่อปี

2.4 กรณีผู้เพื่อซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคาร

2.4.1 ไม่เกิน 3,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ย MLR + 1.00 ต่อปี

2.4.2 เกิน 3,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ย MLR + 2.00 ต่อปี

การผู้เพื่อซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้างอาคารตาม 2.4 กรณีผู้ผู้ได้ปลูกสร้างที่อยู่อาศัยลงบนที่ดินดังกล่าว จะขอใช้อัตราดอกเบี้ยตาม ข้อ 1. หรือ ข้อ 2. ได้ต่อเมื่อได้ปลูกสร้างอาคารลงบนที่ดินแล้วเสร็จ และได้เลขหมายประจำบ้านแล้ว

ข้อ 3. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิคนัดไม่ชำระหนี้ เป็นไปตามประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราดอกเบี้ยกรณีผิคนัดไม่ชำระหนี้

ข้อ 4. กรณีผู้ผู้ผิคนัดไม่ชำระหนี้ และในสัญญาเงินกู้ได้กำหนดให้คิดค่าปรับ ให้ใช้บังคับตามสัญญาเงินกู้ดังกล่าวต่อไปทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2549 เป็นต้นไป

ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมบริการประเภทต่าง ๆ ประกาศ ณ วันที่ 4 เมษายน พ.ศ.2549 (ธนาคารออมสินธนาคารเพื่อประชาชน. 2549 : 1 - 2) ดังนี้

ข้อ 1. ประเภทและอัตราค่าธรรมเนียมบริการ มีดังนี้

2.22 การประเมินราคาหลักทรัพย์

2.22.1 ค่าตรวจสอบสภาพที่ดินและหรืออาคาร เรียกเก็บเฉพาะกรณีบริษัท เป็นผู้ประเมิน อัตราค่าธรรมเนียมรายละ 500 บาท

2.22.2 ค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ กรณีธนาคารเป็นผู้ประเมิน อัตราค่าธรรมเนียมร้อยละ 0.25 ของวงเงินที่ขอกู้หรือกู้เพิ่มเติม ทั้งนี้ ต้องไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท แต่ไม่เกิน 10,000 บาท



2.22.3 ค่าตรวจสอบผลการปลูกสร้างหรือต่อเติมซ่อมแซมอาคาร อัตราค่าธรรมเนียมครั้งละ 400 บาท

### 2.23 การให้สินเชื่อ

2.23.1 ค่าธรรมเนียมการให้สินเชื่อทุกประเภทนอกจาก 2.23.2, 2.23.3 และ 2.23.4

- (1) วงเงินกู้ไม่เกิน 200,000 บาท อัตราค่าธรรมเนียมรายละ 200 บาท
- (2) วงเงินกู้ตั้งแต่ 200,001-1,000,000 บาท อัตราค่าธรรมเนียมรายละ 500 บาท
- (3) วงเงินกู้ตั้งแต่ 1,000,001-3,000,000 บาท อัตราค่าธรรมเนียมรายละ 1,000 บาท
- (4) วงเงินกู้ตั้งแต่ 3,000,001-10,000,000 บาท อัตราค่าธรรมเนียมรายละ 2,000 บาท
- (5) วงเงินกู้ตั้งแต่ 10,000,001 บาทขึ้นไป อัตราค่าธรรมเนียมรายละ 5,000 บาท

2.23.2 ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อชีวิตสูงสุด อัตราค่าธรรมเนียมรายละ 100 บาท

2.23.3 ค่าธรรมเนียมการให้สินเชื่อพันธบัตรออมสิน อัตราค่าธรรมเนียมรายละ 300 บาท

2.23.4 ค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อที่อยู่ในความดูแลของฝ่ายสินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชน ฝ่ายสินเชื่อ โยบายรัฐ ฝ่ายสินเชื่อสำนักงานใหญ่ ฝ่ายธุรกิจตราสารหนี้และสินเชื่อภาครัฐ และสินเชื่อของพนักงานธนาคารออมสิน อัตราค่าธรรมเนียม ยกเว้นให้ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

#### หลักฐานเอกสารประกอบการขอกู้

##### เอกสารหลักฐานของผู้ขอกู้

- สำเนาบัตรประจำตัว
- สำเนาใบสำคัญสมรส หรือสำเนาใบแสดงการหย่า หรือสำเนาใบมรณบัตรของ

##### คู่สมรส

- สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอกู้และคู่สมรส
- สำเนาหลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว, ชื่อสกุล (ถ้ามี)

### เอกสารแสดงรายได้

กรณีข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างบริษัท

- หนังสือรับรองเงินเดือนของผู้ขอกู้ และคู่สมรส
- สลิปเงินเดือน/ใบเสียภาษีเงินได้
- สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารฯ (ถ้ามี)
- กรณีมีรายได้อื่น ๆ ให้แนบหลักฐานมาประกอบ

กรณีประกอบอาชีพอิสระ

- สำเนาทะเบียนการค้า/สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน/บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น
- Statement บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน หรือสำเนาบัญชีเงินฝากอย่างน้อย 6 เดือน
- งบการเงิน
- เอกสารอื่น ๆ ที่แสดงที่มาของรายได้

เอกสารแสดงหลักทรัพย์ค้ำประกัน

- สำเนาโฉนดที่ดิน น.ส.3 ก. หรือสำเนาหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุด (ถ่ายเอกสารทุก

หน้าขนาดเท่ากับต้นฉบับ)

- แผนผังบริเวณที่ตั้งหลักทรัพย์
- สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย ใบเสร็จรับเงินคาวน์
- ราคาประเมินของกรมที่ดิน (ถ้ามี)
- เอกสารอื่น ๆ ตามความจำเป็นที่ใช้ในการขอกู้

กรณีปลูกสร้าง หรือต่อเติมซ่อมแซม

- แบบแปลน หรือผังรายการซ่อมแซมอาคาร/ใบประเมินราคารายการซ่อมแซม
- สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร หรือสำเนาใบอนุญาตต่อเติมซ่อมแซมอาคาร
- สำเนาสัญญาจ้างก่อสร้างอาคาร หรือสำเนาสัญญาจ้างต่อเติมซ่อมแซมอาคาร
- ใบให้เลขหมายประจำบ้าน หรือห้องชุด
- สำเนาทะเบียนบ้านที่จะซื้อหรือต่อเติม

กรณีได้ถอนจำนอง

- สำเนาสัญญากู้เงิน และสัญญาจำนองพร้อมสัญญาต่อท้าย
- หนังสือรับรองยอดหนี้เงินกู้คงเหลือ
- ใบเสร็จรับเงินแสดงการผ่อนชำระหนี้ย้อนหลัง อย่างน้อย 6 เดือน
- สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอได้ถอนจำนอง

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงิน ที่มีรัฐบาล เป็นประกันอยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของ กระทรวงการคลังมีสาขา 1,121 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 101 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2557 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสิน ได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาสถานะลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อ รองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัย เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หัวข้อในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ชนิษฐา วัฒนโฬารนนท์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานรวม 9 ด้าน ข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีขวัญและกำลังใจเกี่ยวกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาด้านพึงพอใจในหน้าที่มีขวัญและกำลังใจสูง ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีขวัญและกำลังใจสูง สำหรับด้านความเสมอภาคในหน่วยงานมีขวัญและกำลังใจปานกลาง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ส่วนใหญ่มีขวัญและกำลังใจสูง

จิราภรณ์ ขวัญบัว (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ กรณีศึกษากลุ่มบริษัททิปโก้ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยงูใจและปัจจัยค้ำจุน รวม 10 ปัจจัย ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยงูใจด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อแรงงูใจด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อแรงงูใจด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในระดับมาก

วลิต โรจนภักดี (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์ พบว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ข้าราชการส่วนใหญ่ต้องการให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยใน

ผลงานที่คนปฏิบัติ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน การส่งเสริมให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำมาพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

สิริน สุริยวงศ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า บังคับจูงใจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในระดับปานกลาง บังคับจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในระดับต่ำ ส่วนบังคับบุคคลมีเพียงประเภทบุคลากรคือลูกจ้างและพนักงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การสวนพฤกษศาสตร์อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

พินิจ เมฆะสุวรรณ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านความสำเร็จในชีวิตมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและด้านกายภาพมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สุภาพ กันธิมา (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ ว่า พนักงานเทศบาลตำบลได้รับบังคับจูงใจด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงาน ส่วนบังคับจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิภาพและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ส่วนบังคับจูงใจอื่นคือ การพัฒนาและความก้าวหน้า และบังคับจูงใจอื่นคือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เช่น บำเหน็จ บำนาญ การประกันชีวิตและอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล เงินโบนัส ด้านสันตนาการและการกีฬาที่อยู่อาศัย การเดินทางและขนส่งในการปฏิบัติงาน การจัดจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพดีและราคายุติธรรม การจัดสถานที่พักผ่อนและบริการห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของสมมติฐานพบว่า พนักงานเทศบาลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมและหน้าที่การงานแตกต่างกัน พบว่า บังคับส่วนบุคคลด้านจำนวนบุตรของบังคับจูงใจมีค่าความแตกต่างในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือ ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน อายุ สถานภาพ ที่พักอาศัย การศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน อาชวราชการ การปฏิบัติงานในหน่วยงาน รายได้อื่นต่อเดือน ไม่มีความ

แตกต่าง และพบว่าด้านกลุ่มอายุที่แตกต่างกันและด้านการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความแตกต่าง จากที่คาดหวังไว้ในระดับที่มีนัยสำคัญ ส่วนที่เหลือในปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่าง

สุทธิรักษ์ อินทร์ศิริพงษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการ ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในการ ปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเงินเดือน และสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบจำแนกตาม ระดับการศึกษา บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ก็ถือว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

นรินทร์ กะฐินิติ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานราชการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านเงินเดือนและ ประโยชน์ถือว่ามีค่าอยู่ในระดับปานกลาง

เศรษฐพร เบญจศิริรักษ์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของ บุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรส่วนใหญ่ถึงแม้จะมีความผูกพันต่อองค์การใน ระดับมากกับการที่มีวัตถุประสงค์สำนักงาน ยานพาหนะให้บริการอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ แต่ก็มึ บางประเด็นที่บุคลากรต้องการให้องค์กรปรับปรุงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาคือ ในที่ทำงานยังมีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ

ผู้บังคับบัญชายังขาดคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงาน ซึ่งทำให้นักตากรเกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีหลายปัจจัยด้วยกัน แต่ผู้วิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่น่าสนใจในด้านความต้องการเป็นที่ยอมรับ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน

นพรัตน์ อารยพัฒนานุกุล (2540 : 8) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชนกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนทุกขนาด 224 คน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจโดยรวมในระดับปานกลางปัจจัยที่สัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่ง ระดับ (ซี) เงินเดือนปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมได้ คือปัจจัยจูงใจ ประสบการณ์ทำงาน และปัจจัยค่าจ้าง โดยสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพได้ร้อยละ 31.56 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามบทบาท ได้แก่ จำนวนบุคลากรตามอัตรากำลัง และระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่กำหนดตามกรอบไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ

ไกลวัลย์ เจตนาอนุศาสน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พอร์คคิงส์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โรงงานบ้านโป่ง พบว่าพนักงานพอใจในการที่จะทำงานในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายที่ลดความซ้ำซ้อนของงานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้น และมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในเกณฑ์ดีมีสภาพการทำงานที่มีระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมาตรฐานที่น่าพอใจแต่ยังขาดเรื่องความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งถ้าปรับปรุงข้อบกพร่องได้ เช่น จ้างพนักงานเป็นรายเดือนมากขึ้นหรือมีขั้นตอนการรับและการปลดออกที่ชัดเจนจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีมากขึ้น

ศิริเพ็ญ คู่ศักดิ์ศรีสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าทำงานในองค์กรของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าทำงานในองค์กรของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานด้านคุณลักษณะขององค์กร ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านความมั่นคงปลอดภัย

คมสันต์ วัฒนบารมี (2546 : 52 – 54) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจทางด้านขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่ง



ประเทศไทยสำนักงานใหญ่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 32 ปี จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามากที่สุด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ และตำแหน่งที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจไม่มีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กฤษมา ช้อยช้างเนียม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน อันเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบตามอายุงานและรายได้แต่เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันส่วนปัจจัยด้านงาน 5 ด้านคือ ด้านลักษณะงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

จิรวรรษ์ กิรติกสิกร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของ KTC Touch ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลพฤติกรรมการใช้บริการของเคทีซีทัช และเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละด้านที่มีต่อการให้บริการของ KTC Touch ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้แบบสอบถามกับประชากรที่มีคุณสมบัติ 4 ด้าน ได้แก่ อาศัยและ/หรือทำงานอยู่เขต กรุงเทพมหานคร มีอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป อาชีพและรายได้ที่แน่นอนและมีประสบการณ์ในการใช้บริการของเคทีซีทัช จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-Test F-Test และ Multiple Regression Analysis (MRA) ผลการวิจัยพบว่าลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของ KTC Touch ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันพบว่า เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านอาคารอาคารและสถานที่และด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านอาคารและสถานที่เรื่องบริเวณจุดบริการมีความสะดวก ทันสมัยพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการด้านบริการของพนักงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเรื่องความถี่ในการใช้บริการของ KTC Touch พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเรื่องช่วงเวลาที่มาใช้บริการของ KTC Touch มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านอาคารและสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเรื่องการทราบข่าวสารหรือบริการของ KTC Touch มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

วารกรณ์ คำเพชรดี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานีทั้ง 5 ด้านประกอบด้วยด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านการยอมรับนับถือด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.61) เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.84) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.56) ด้านการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.54) โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) 2) บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานีที่มีเพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพรายได้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เรณู สิมิล (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการพัฒนาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน โรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยาเขต 1 และเขต 2 ผลการศึกษาพบว่าสภาพปัญหาของโรงเรียนขนาดเล็กคือขาดครูขาดสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกขาดการบริหารที่เป็นระบบ โดยเฉพาะขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและเกิดความเสียหายต่อระบบการทำงาน โรงเรียนจึงมีความต้องการแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เหมาะสมและผลจากการพัฒนาแนวทางการสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับโรงเรียนขนาดเล็กได้แนวทางซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผนเช่นการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจัดลำดับความสำคัญ 2) การดำเนินการเช่นการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 3) การติดตามและประเมินผลผลการทดลองแนวทางพบว่าแนวทางที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ได้ สถานการณ์จริงผู้บริหารและครูมีความพึงพอใจต่อแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่พัฒนาขึ้นในระดับมาก

ศรายุทธ จู๋อ่วม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารและประการที่สามข้อเสนอแนะการให้บริการของธนาคารเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลรวบรวมด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คนที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคารจำนวน 8,311 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายตามเขตของลูกค้าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ .8713 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ เกือบทุกด้านอยู่ในระดับมากยกเว้นด้านการต้อนรับแบบไทยอยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าแยกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาการเข้าเป็นลูกค้าธนาคาร ความถี่ในการใช้บริการต่อปี จำนวนเงินฝากกับธนาคาร จำนวนเงินกู้กับธนาคาร และประเภทบริการที่ใช้กับธนาคารของลูกค้าที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกันข้อเสนอแนะต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบรบือ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการควรย้ายสำนักงานสมาคมฯ ปณิกสงเคราะห์จากชั้นที่สามมาไว้ชั้นที่หนึ่ง และขยายที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มเติม ด้านระบบการให้บริการควรจัดให้มีจุดบริการเคลื่อนที่ตามจุดในชุมชนใหญ่ ๆ จัดพนักงานไว้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ การบริการให้กับลูกค้า ด้านระยะเวลาให้บริการต้องวางกรอบระยะเวลาบริการให้ชัดเจนพร้อมแจ้งให้ลูกค้ารับทราบถึงวันเวลาที่ลูกค้าจะได้รับบริการ ด้านพฤติกรรมพนักงานต้องรักษาความเป็นกันเองให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ด้านข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

ศิริวรรณ วุ่นจิณา (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินค่างานบริการจ่ายเงิน กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินค่างานบริการจ่ายเงินกรณีศึกษาของคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินค่างานบริการจ่ายเงิน กรณีศึกษาของคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีสิทธิรับเงินจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วยนักศึกษานุเคราะห์ภายในสถาบันและหน่วยงานภายนอกทั้งหมด 353 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์เนื้อหา ค่า t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงินของกองคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้มีสิทธิรับเงินมีความพึงพอใจต่องานบริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงินของกองคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของ ผู้มีสิทธิรับเงิน ระยะเวลาที่ติดต่อใช้บริการ จำนวนเงินที่รับ ส่วนเพศ ตำแหน่งหน้าที่ อายุการทำงานจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ ประเภทของเงินที่รับบริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการการจ่ายเงิน

วิชัย สีนโหมรัมย์ (2553 : 81 – 85) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนกลาง จำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการมีระดับแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก โดยด้านความพยายามในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและด้านความมุ่งมั่นในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานและปัจจัยสุขอนามัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีผลมากที่สุดต่อแรงจูงใจในการทำงาน และปัญหาต่อแรงจูงใจในการทำงานพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ข้าราชการธุรการได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน การมอบหมายงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ และตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานและการพิจารณาความดีความชอบไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะได้แก่ องค์กรควรกำหนดแนวทางในการพิจารณาความดีความชอบให้โปร่งใส ชัดเจน ให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติเข้ามีส่วนร่วมมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเป็นแนวทางเดียวกัน รวมทั้งจัดสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น จักรรถรับส่ง ที่พักอาศัย

ชูเกียรติ ชัยมพวง (2554 : 89 – 91) ได้ทำวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทบางกอกก๊อกลีต จำกัด โรงเรียนจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

ฉันทน์ รัชดาชัย (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อนภาพรวมด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมด้านต่างๆ อันดับแรกคือลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความก้าวหน้าและโอกาสเติบโตในการปฏิบัติงาน, นโยบายและการบริหารงาน อันดับสุดท้ายคือการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ การเปรียบเทียบแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน ในด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ วุฒิการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

มีนาทอง คณหา (2555 : 85) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สำหรับในด้านความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในงาน นโยบายและการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสามารถร่วมพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ได้ร้อยละ 71

วันชัย ศกุลตนาค (2555 : 91) ได้ทำวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานกลุ่มงานบริการ Service Desk จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และความสัมพันธ์กับผู้บริหารมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร



ฉัตรปวี อยู่นั้น (2555 : 201) ได้ทำวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 638 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหัวหน้างาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานและด้านการคงอยู่กับองค์กร และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผาสุกในชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

นรินทร์ จันทร์หอม (2557 : 367) ได้ทำวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ โดยพนักงานเพศหญิงมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย พนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ควรมีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ควรมีการสอบเลื่อนขั้นและส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติม ด้านความรับผิดชอบควรให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ด้านลักษณะของงานควรมีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน ด้านการยอมรับนับถือ ควรรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงานต้องมีความชัดเจน และด้านความสำเร็จของงาน ควรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมาย โดยสรุป พนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมาก



## การวิเคราะห์องค์ประกอบ

### 1. การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์

ตาราง 2.1 องค์ประกอบการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับ	ประเด็น	พะยอม วงศ์สารศรี	อำนาจแสงสว่าง	เดชาวิทย์นิลวรรณ	เนตรพัฒนา ยาริราช	วิลาวรรณ รัตพิศาล	จงศักดิ์ ผดุงทรัพย์	บึงอร ทับทิม	วิเชียร วิทญาคุม	ประจา คันแสนย์	ศิริพงษ์ พงษ์ดี
1	ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย	-	-	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-
2	ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา	-	-	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-
3	สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	-	-	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-
4	ได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญให้ทำ	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-
5	มีความภูมิใจและมีความสุขในผลการปฏิบัติงาน	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-
6	ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓	✓	✓
7	ธนาคาร ได้จัดตั้งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างพอเพียง	✓	-	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
8	การออกแบบและตกแต่งสถานที่มีสภาพสิ่งแวดล้อมสะอาด สวยงามและบรรยากาศเหมาะสม	-	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-
9	พนักงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับทุกคน เพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	พนักงานธนาคารสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างหลากหลาย	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-
11	การพิจารณาปรับเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ	-	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-
12	พนักงานของธนาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนเพียงพอ	-	-	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	พละยอม วงศ์สารศิริ	อำนาจแสงสว่าง	เดชาวิทย์กมลวรรณ	เนตรวิพัฒนา ยงวิราช	วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล	จงศักดิ์ ผดุงทรัพย์	บงอร ทัพพิม	วิศิษฐ์ วิทิตคุณ	ประจักษ์ ดันเสถียร	ศิริพงษ์ พงษ์ศิริ
13	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานมีความทันสมัย และสามารถให้บริการได้รวดเร็ว	-	-	✓	-	-	-	✓	✓	-	-
14	ธนาคารมีสวัสดิการให้พนักงานดีกว่าธุรกิจอื่น ๆ	-	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-
15	ผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคน	✓	-	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓
16	ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรม	-	-	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓
17	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบ	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓
18	การได้อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง	-	✓	-	-	-	-	-	✓	-	✓
19	การได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเสมอภาค	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	✓
20	การได้รับการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ภายในประเทศและนอกประเทศ	-	-	✓	✓	-	-	-	✓	-	-
21	พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อำนาจความสะดวกในการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้ดี	-	-	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	-
22	พนักงานธนาคาร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และเต็มใจให้บริการ	-	-	✓	-	-	-	✓	✓	✓	-
23	พนักงานธนาคาร มีความรับผิดชอบ ดูแลลูกค้า ตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	-	-	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	-
24	พนักงานธนาคารปฏิบัติงานเต็มความสามารถ เกิดผลดีต่อธนาคาร	-	-	✓	-	-	-	✓	✓	✓	-
25	การที่ได้รับมอบหมายส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	-	-	✓	-	-	✓	-	✓	-	-

ตาราง 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	พะยอม วงศ์สารศรี	อำนาจแสงสว่าง	เดชวิทย์นิลาวรรณ	เนตรพัฒนา ยาวีราพ	วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาด	จงศักดิ์ ผดุงทรัพย์	บงอร ทับทิม	วิเชียร วิทญูคุณ	ประชา ตันเสนีย์	ศิวพงศ์ พงษ์ดี
26	ความเป็นธนาคารของรัฐสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ	-	-	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	✓
27	รูปแบบการให้บริการของธุรกรรมการเงินที่หลากหลาย	-	-	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓
28	ธนาคารมีพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษากับลูกค้าได้ถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย	-	-	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓
29	ธนาคารมีพนักงาน มีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการบริการ	-	-	✓	-	-	✓	-	✓	✓	✓
30	งานที่ทำอยู่มีส่วนช่วยส่งเสริมเกียรติยศและชื่อเสียงตัวท่าน	-	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	-

## 2. การจัดกลุ่มการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีประเด็นคำถามทั้งหมด 30 ข้อ โดยจัดกลุ่มประเด็นคำถามดังนี้

ประเด็นคำถามข้อ 1 – 5 เป็นคำถามด้านความสำเร็จของงาน

ประเด็นคำถามข้อ 6 – 10 เป็นคำถามด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ประเด็นคำถามข้อ 11 – 15 เป็นคำถามด้านนโยบายและการบริหาร

ประเด็นคำถามข้อ 16 – 20 เป็นคำถามด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ประเด็นคำถามข้อ 20 – 25 เป็นคำถามด้านความรับผิดชอบ

ประเด็นคำถามข้อ 25 – 30 เป็นคำถามด้านลักษณะงาน

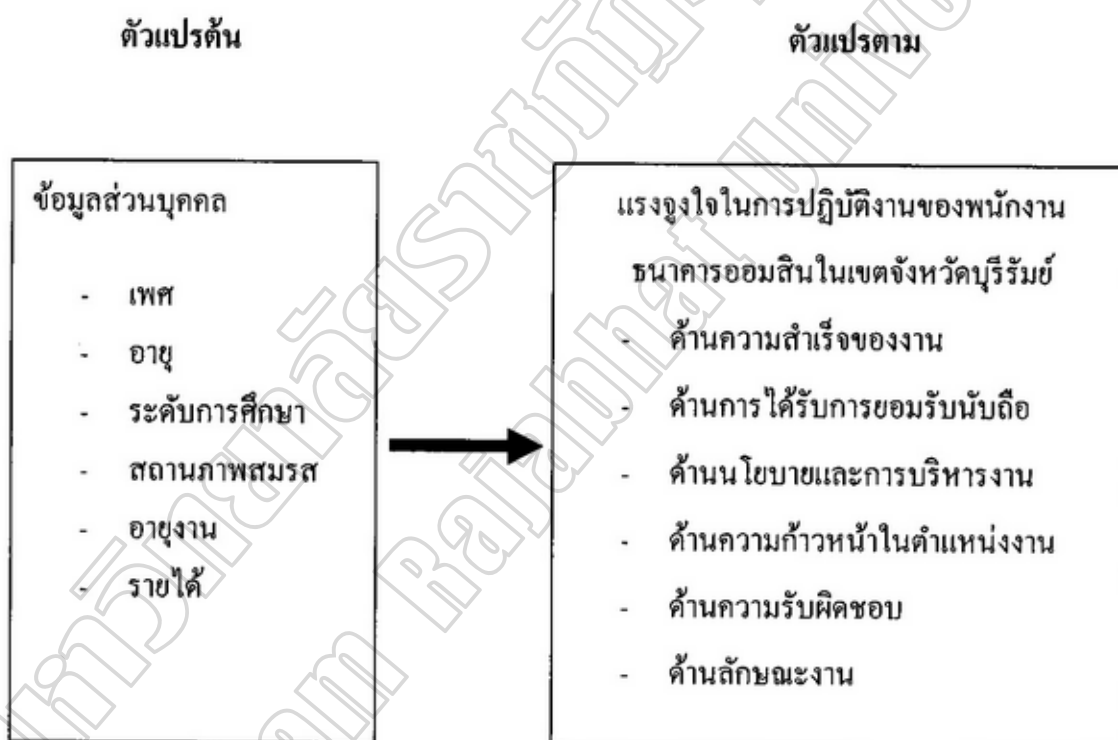
### กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตตัวแปร ดังนี้

**ตัวแปรต้น (Independent Variables)** คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษาสถานภาพสมรส อายุงาน รายได้

**ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 6 ด้าน

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงได้ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย