

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์จะเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การควบคุมดูแล และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ทางด้านพนักงานเองก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร ถึงแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่สิ่งที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานให้ออกมาแตกต่างกันนั้นก็คือแรงจูงใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงาน และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลา เต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดด้วยความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและต้องการพัฒนาองค์กรของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมาย (สมยศ นาวิการ, 2550)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Islamic Bank of Thailand) เป็นธนาคารที่ดำเนินธุรกรรมโดยปราศจากดอกเบี้ย แต่อยู่บนหลักการ กำไร-ขาดทุนร่วมกัน จัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ด้วยทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2546 โดยมีสำนักงานใหญ่และสาขาแห่งแรกอยู่ที่คลองตัน จากนั้นก็เริ่มทยอยเปิดสาขาในเขตกรุงเทพฯ และพื้นที่ภาคใต้จนกระทั่งสิ้นปี พ.ศ. 2548 ธนาคารอิสลามมีสาขารวมทั้งสิ้น 9 สาขา การดำเนินธุรกิจของธนาคารอิสลามขยายอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้ดำเนินการตามนโยบายการควบรวมกิจการของกระทรวงการคลัง โดยการซื้อกิจการบริการทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และได้มีพิธีลงนามสัญญาโอนกิจการบริการทางการเงินตามหลักชะรีอะฮ์ของธนาคารกรุงไทย เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2548 ส่งผลให้ธนาคารอิสลามมีสาขาเพิ่มขึ้นอีก 18 สาขา เป็น 27 สาขา เพื่อรองรับปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้นรวมทั้งเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากคลองตันมาที่อาคาร คิวเฮ้าส์ อโศก ในเดือนสิงหาคม 2549 ในการดำเนินกิจการธนาคารตระหนักเสมอว่าบริการตามแนวทางอิสลามจะสามารถตอบสนองต่อ

ความต้องการของประชาชนทั่วไปได้โดยไม่จำกัดให้อยู่เพียงในระบบธนาคารกระแสหลักซึ่งอิงกับระบบดอกเบี้ย ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ทันสมัย การให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ภายใต้หลักคุณธรรมที่ใสใจ ห่วงใยทุกกลุ่มสังคม เคารงครัดในหลักศาสนาอิสลาม ยึดมั่นในสัญญาที่ตกลง และบริหารงานด้วยความโปร่งใส ด้วยเหตุนี้ธนาคารอิสลาม จึงเป็นธนาคารที่แตกต่างและเป็นทางเลือกใหม่ให้กับทุกคนไม่จำกัดเชื้อชาติและศาสนา ปัจจุบันธนาคารอิสลามมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีสาขาทั้งหมดจำนวน 101 แห่งครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศ (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2555: ระบบออนไลน์)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่ประกอบด้วย สำนักงานเขตและสาขาจำนวน 11 สาขา ได้แก่ 1) สาขาเชียงใหม่ 2) สาขาสันป่าข่อยเชียงใหม่ 3) สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่าเชียงใหม่ 4) สาขาถนนช้างเผือกเชียงใหม่ 5) สาขาหางดงเชียงใหม่ 6) สาขาแม่สาย 7) สาขาเชียงราย 8) สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงราย 9) สาขาลำปาง 10) สาขาลำพูน 11) สาขาพะเยา ซึ่งในแต่ละสาขาจะมีพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 8 คน ผู้จัดการสาขา จำนวน 1 คน (ฝ่ายสนับสนุนงานสาขาส่งงานเขตเชียงใหม่ : 2555) สำนักงานเขตเชียงใหม่ ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีความเจริญในทุกๆด้าน ทั้งเศรษฐกิจ การค้า การท่องเที่ยว และเทคโนโลยี รวมทั้งมีบริษัท ห้าง ร้านมากมาย จึงทำให้มีการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ต่างๆค่อนข้างสูง และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารขนาดเล็กเมื่อเทียบกับคู่แข่งรายใหญ่อย่างเช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ดังนั้น ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จึงมุ่งเน้นเรื่องประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนามาไปสู่ความสามารถในการแข่งขันคือ ทรัพยากรมนุษย์ โดยการทำงานของบุคลากรในองค์กรจะมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้ได้นานที่สุดจะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่องค์กรสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาเพื่อไว้ใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2555: ระบบออนไลน์) การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานนี้จะช่วยทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองในแรงจูงใจแล้ว ย่อมจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งนโยบายไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรบุคคล และยังใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารให้สามารถผ่านพ้นวิกฤติ และดำเนินธุรกิจท่ามกลางสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนานุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โอกาสในการเจริญเติบโต และปัจจัยค่าจูงใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตเชียงใหม่ทุกตำแหน่งงาน

**ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่** หมายถึง ธนาคารที่ดำเนินธุรกรรมโดยปราศจากดอกเบี้ย แต่อยู่บนหลักการ กำไร-ขาดทุนร่วมกัน และดำเนินธุรกิจตาม พ.ร.บ.ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 โดยมีคณะที่ปรึกษาด้านศาสนาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ เพื่อให้ธนาคารดำเนินงานถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามปัจจุบันธนาคารมีฐานะเป็น รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง