

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

นางสาวครุณี แซ่ลิ่ม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Factors Affecting the Government Savings Bank Employees' Work
Performance Morale**

Miss Darunee Saelim

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2010

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน
ชื่อและนามสกุล	นางสาวดรุณี แซ่ลิ้ม
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วินัย รังสินันท์)

.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน
ผู้ศึกษา นางสาวครุณี แซ่ลิ้ม รหัสนักศึกษา 2513002408 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้ออิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม (2) เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม โดยใช้ประชากรเต็มจำนวน จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาและคั่นคว้ออิสระพบว่า (1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม มีระดับปัจจัยทุกด้าน และโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และค่านโยบายการบริหาร (2) เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามเพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ตำแหน่ง จำนวนปีที่ทำงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน และพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ต่างกัน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส (3) เสนอแนะการส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานเพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
 พนักงานธนาคารออมสิน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยรับความกรุณาช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และ รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสีนันท์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อุบล เล่นวารี อาจารย์บุญส่ง ลือประกานต์สิทธิ์ และ จ.อ.ฉลองชัย อนุกุลเวช ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ท่านผู้จัดการเขตนครปฐม และท่านผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาในเขตนครปฐมทั้ง 8 สาขา ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประพฤติ มลิผล ที่ได้ให้คำแนะนำ และขอขอบคุณธนาคารออมสินที่ให้การสนับสนุน คุณค่าอันพึงมีของการวิจัยฉบับนี้ ขอมอบเพื่อตอบแทนพระคุณบิดามารดา บุรพจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี และทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้

ครุณี แซ่ถิ่ม

ธันวาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	๗
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
ข้อจำกัดในการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจ	10
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน	51
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปการวิจัย	73
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	89
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	90
ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	92
ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	94
ง การทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	102
จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	106
ประวัติผู้ศึกษา	108

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากสาขาธนาคารออมสิน เขตนครปฐม	43
ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบ แบบสอบถาม	48
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีผลต่อระดับขวัญ และกำลังใจ	51
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจ ด้านลักษณะงาน	52
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจ ด้านการปกครองบังคับบัญชา	53
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจ ด้านความมั่นคงและ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	54
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	55
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจ ด้านผลตอบแทน	56
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	57
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจ ด้านนโยบายการบริหารงาน	58
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	60
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา	62

ญ

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	หน้า
		5

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์เช่นปัจจุบันนี้ กระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกเป็นไปอย่างรวดเร็ว และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลกระทบอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ประเทศต่างๆทั่วโลกสามารถติดต่อสัมพันธ์กันได้อย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) และ โทรคมนาคม เทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โลกไร้พรมแดนมากขึ้น การแพร่ซึ่มของความคิด รูปแบบทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม หรือที่เรียกว่า กระแส โลกาภิวัตน์ จะส่งผลกระทบต่อทุกคน ทุกชุมชนและทุกสังคมทั่วโลก กระแสนี้จะมีทั้งผลดีสำหรับผู้รู้เท่าทัน และผลเสียกับกลุ่มที่ปรับตัวไม่ทัน ในสภาพที่เผชิญกับการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับนานาประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และการที่ประเทศจะเข้มแข็งทัดเทียมและทันโลกได้นั้น ขึ้นอยู่กับการพัฒนาคนหรือทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ

ธนาคารออมสินเป็นรัฐวิสาหกิจ ในอดีตมักมีมุมมองว่าธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ล้ำสมัย แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าธนาคารออมสินอยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลง ให้ไปสู่สถาบันที่พร้อมสำหรับการแข่งขันด้านการธนาคาร ซึ่งให้บริการทางการเงินได้อย่างครบวงจร อีกทั้งมีสาขามากมายในประเทศ ซึ่งธุรกิจด้านธนาคารนี้ ส่วนใหญ่แล้วจะเน้นแข่งขันทางด้านบริการ ซึ่งก็ใช้ปัจจัยทางด้านคนมาเป็นตัวแข่งขันเลยก็ว่าได้ ทำให้ทุกธนาคารพยายามที่จะส่งเสริมศักยภาพเพื่อสามารถที่จะเข้าสู่สถานะที่สามารถจะแข่งขันได้ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้รองรับการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันได้ ธนาคารจึงมีการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อให้พนักงานปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลก ซึ่งก็มีทั้งในเรื่องของการใช้เทคนิคทางการบริหารต่างๆ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีที่ล้ำสมัยก็มีส่วนสำคัญ แต่ในส่วนนี้ก็มักจะต้องพัฒนาทางด้าน “บุคลากร” ก่อน เพราะคนนั้นเป็นผู้คิดค้น และเป็นผู้ใช้ปัจจัยดังกล่าวคือ เครื่องมือ และเทคโนโลยี ดังนั้นธนาคารจึงให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรในฐานะที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

ธนาคารออมสินมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการเพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารในดวงใจของปวงชน ภายใต้วิสัยทัศน์ “ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก” และมีพันธกิจ “เป็นสถาบันเพื่อการลงทุนและการพัฒนา เป็นสถาบันเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก เป็นสถาบันเพื่อการออม และเป็นสถาบันที่ดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม” จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร และพนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารได้รับความเชื่อมั่น และความไว้วางใจจากประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างโอกาสและคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน สังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมจนถึงปัจจุบัน

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการบริหารองค์กร คือ การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการที่เรียกว่า 4 M'S คือ 1) Management ระบบการบริหาร 2) Man คน หรือบุคลากร 3) Money งบประมาณ 4) Materials วัสดุอุปกรณ์ จากปัจจัยทั้งหลายนั้นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กร คือ คน หรือบุคลากร ดังนั้น องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างคนขององค์กรให้อยู่ในสภาพที่มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะทำงาน การพัฒนาเพื่อทำให้คนอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ดังกล่าว อาจกระทำได้หลายวิธี การสนองตอบความต้องการของคนก็เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีความรอบรู้ คำนึงถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เสมอ เพราะขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาเพื่อให้ทราบว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถใช้ปัจจัยดังกล่าวจูงใจและปรับปรุงเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานธนาคารออมสินปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสินมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถรักษานักบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับธนาคารซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสามารถในการแข่งขัน ทำให้ธนาคารออมสินเติบโตก้าวหน้าและอยู่รอดมั่นคงอย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Maslow) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ผู้ตั้งทฤษฎีนี้คือ มาสโลว์ ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานแห่งการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ มาสโลว์ จะมีลักษณะตามลำดับจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

3.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

3.1.2 ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทั้งร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ

3.1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

3.1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะ เกียรติยศชื่อเสียงในสังคม (Esteem or Status Needs) ได้แก่ ความต้องการอย่างเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

3.1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของคน อยากที่จะสำเร็จตามประสงค์ตามความนึกคิดที่คนใฝ่ฝันไว้

3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน และ ปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจ

3.2.1 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนใจให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือขาดไปบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น หรือปัจจัยที่ช่วยธำรงรักษาคนให้ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ หากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในการทำงาน

3.2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้ในการจูงใจคน ให้ปฏิบัติงานดีขึ้น หรือทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนรักงานและชอบงาน และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need hierarchy) และทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's two Factors Theory) วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้ว สังเคราะห์สรุปเป็นปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม 7 ประการดังต่อไปนี้

3.3.1 ลักษณะงาน

3.3.2 การปกครองบังคับบัญชา

3.3.3 ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

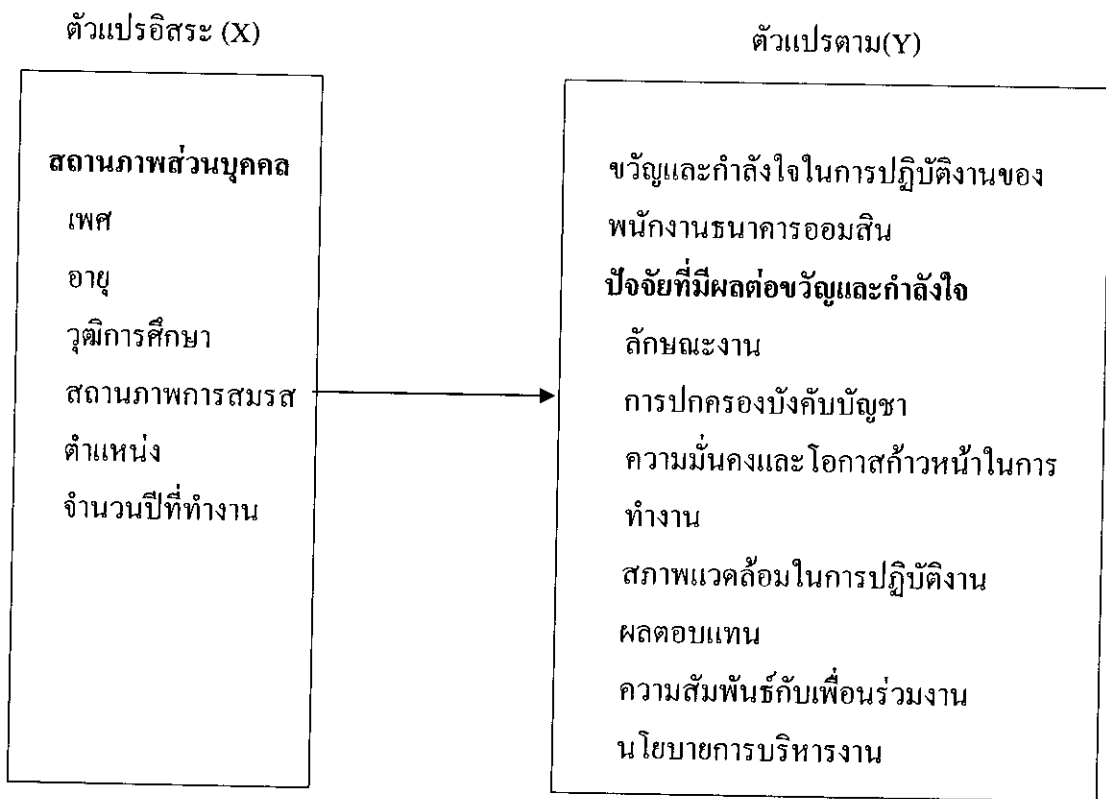
3.3.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.3.5 ผลตอบแทน

3.3.6 ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

3.3.7 นโยบายการบริหารงาน

ปัจจัยข้างต้นมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 พนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม มีสถานภาพต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.2 ลักษณะงาน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

4.3 การปกครองบังคับบัญชา มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ออมสิน

4.4 ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

4.5 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

4.6 ผลตอบแทน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

4.7 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติของพนักงานธนาคารออมสิน

4.8 นโยบายการบริหารงาน มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม ครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

5.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม รวม 9 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสินเขตนครปฐม ธนาคารออมสินสาขานครปฐม สาขาสนามจันทร์ สาขากำแพงแสน สาขานครชัยศรี สาขาสามพราน สาขาอ้อมใหญ่ สาขาพุทธมณฑล และสาขาบางเลน จำนวนทั้งสิ้น 124 คน

5.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) จากการคำนวณตามสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5 % จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 95 คน* ทั้งนี้ได้รวมเพิ่มกลุ่มตัวอย่างสำรองเพื่อแบบสอบถามตกหล่นหรือสูญหายจำนวน 10 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 105 คน

5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

5.3.1 *ตัวแปรอิสระ* คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง และจำนวนปีที่ทำงานกับธนาคาร

5.3.2 *ตัวแปรตาม* คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม ซึ่งสามารถจำแนกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และนโยบายการบริหารงาน

* การคำนวณสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ข้อ 1.1.1 หน้า 42

6. ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ได้สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบเนื่องจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างต้องใช้ระยะเวลามาก ในการศึกษาครั้งนี้มีเวลาจำกัด ดังนั้นผลของการวิจัยจึงเป็นไปตามคำตอบที่ปรากฏในแบบสอบถาม

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม มี 7 ปัจจัย คือ

7.1.1 *ปัจจัยด้านลักษณะงาน* หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ให้ปฏิบัติงาน มีปริมาณมากหรือน้อย ย่างหรือยาก งานหน้าที่มีลักษณะท้าทาย มีความน่าสนใจ ความเหมาะสม ซึ่งอาจตรงกับตำแหน่งสายงานหรือไม่ ตรงกับตำแหน่งสายงานก็ได้

7.1.2 *ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา* หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีความสามารถและหลักในการปกครองบังคับบัญชา มีความยุติธรรมและความเป็นผู้นำ ซึ่งมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความรู้สึกในการบังคับบัญชา มีความยุติธรรมและความเป็นผู้นำ ซึ่งมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความรู้สึกในการบังคับบัญชา เช่น ความรู้สึกขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะท่าทีต่อการทำงานของผู้บังคับบัญชา ความเชื่อถือและความศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม

7.1.3 *ปัจจัยด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน* หมายถึง การที่พนักงานธนาคารออมสิน มองเห็นความก้าวหน้าของตนเองที่จะได้รับในอนาคต ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อความเชื่อมั่นในการทำงานจากตำแหน่งหน้าที่การงาน จากความสนใจและความยุติธรรมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกในด้านโอกาสที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การมีโอกาสศึกษาต่อ การฝึกอบรมประชุมทางวิชาการต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน และ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น

7.1.4 *ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน* หมายถึง สภาพการณ์และปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเครื่องช่วยการปฏิบัติงานมีความคล่องตัว ได้แก่ สภาพของสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และอุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

7.1.5 ปัจจัยด้านผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานจัดให้ หรือคอยอำนวยความสะดวกให้ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ที่พักอาศัย ค่าชดเชยน้ำมันรถ โบนัสประจำปี เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา กิจกรรมนันทนาการ เป็นต้น

7.1.6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานธนาคารออมสิน ที่ปฏิบัติงานอยู่ทั้งในทางด้านการงานและส่วนตัว

7.1.7 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น และวิธีดำเนินงานของผู้บริหาร เช่น นโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติ การจัดสายการบังคับบัญชา การจัดโครงสร้างอัตรากำลัง ระบบงานธุรการและเอกสาร เป็นต้น

7.2 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึก ท่าทาง พฤติกรรม หรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่ม ที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน

7.3 พนักงานธนาคารออมสิน หมายถึง พนักงานขับรถ พนักงานบริการรวมถึงลูกจ้าง พนักงานระดับปฏิบัติการ 2-7 ผู้ช่วยผู้จัดการหรือเทียบเท่า ผู้จัดการสาขาหรือเทียบเท่าของธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

7.4 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาในเขตนครปฐม ผู้จัดการธนาคารออมสินเขตนครปฐม

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ได้องค์ความรู้ใหม่จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

8.1.1 ทำให้ทราบระดับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

8.1.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

8.2 ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร สำหรับนำไปใช้ตัดสินใจแก้ปัญหาและปรับปรุงการบริหารงาน ที่ก่อให้เกิดขวัญที่ดีของพนักงานธนาคารออมสิน

8.3 ได้เครื่องมือการวิจัยที่เชื่อถือได้ เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องขวัญและปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ที่สนใจต่อไป

8.4 ผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสำหรับธนาคารหรือหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานได้ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ครอบคลุมเนื้อหาที่นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจ

การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1.1 ความหมายของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 1.2 ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 1.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 1.5 ลักษณะของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 1.6 การสร้างขวัญและกำลังใจการบำรุงขวัญในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้อธิบายความหมายของคำว่า “ขวัญ” หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความตายตัว นิยมกันว่า มีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา เชื่อกันว่า ถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญออกจากร่าง

ไปเสีย ซึ่งเรียกกันว่า ขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน เป็นต้น ส่วนคำว่า “กำลังใจ” หมายถึง สภาพจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง ดังนั้น “ขวัญและกำลังใจในการทำงาน” หมายถึง สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพลแรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัย หรือสภาพแวดล้อมในองค์การที่อยู่รอบตัวเขา และจะมีปฏิกิริยาได้กลับ คือ พฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีผลโดยตรงต่อบุคคลนั้น

คำว่า ขวัญ (Morale) มีรากศัพท์จากภาษาฝรั่งเศสว่า Esprit De Coups และมีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สงวน ช้างฉัตร (2541) ได้กล่าวว่า ขวัญ เป็นความรู้สึก ทำที หรือพฤติกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่ย่อท้อ ไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ได้ผลงานร่วมกัน

สร้อยตระกูล (ตีวนานนท์) อรรถมานะ (2541) ได้กล่าวว่า ขวัญ คือทัศนคติ ความตั้งใจ แรงจูงใจ หรือการกระตุ้นที่มีในหมู่สมาชิกของกลุ่มในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจและความมานะบากบั่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพการณ์ที่เป้าหมายของกลุ่มสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล

สุรพล พะยอมแย้ม (2541) ได้กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง สภาพที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำสิ่งอื่นต่อไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถเมื่อถูกจูงใจ

มานพ สวามิชัย (2539) กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง ความรู้สึก และทัศนคติของคนต่องาน และต่อองค์การ ความรู้สึกและทัศนคติเหล่านี้เป็นผลโดยตรงมาจากการรับรู้ของคนในองค์การต่อสภาพการทั้งหมดขององค์การรวมทั้งผลที่บุคคลได้รับจากสภาพการทั้งหมดขององค์การนั้น ถ้าหากว่าการรับรู้และการรับผลของบุคคลจากสภาพการทั้งหมดขององค์การไปในทางที่พึงพอใจ ก็จะทำให้บุคคลมีความรู้สึก และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

ปพาณี จิตวิวัฒนา (2541) ได้ให้ความหมายของขวัญว่า ขวัญ หมายถึงสภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น หรือความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน

สุเทพ ชุกกลิ่น (2545) ได้กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่เป็นทัศนคติของบุคคลในองค์การที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมให้เห็นได้ ทั้งในแง่ที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนาต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมของงานภายในองค์การ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะสะท้อนให้เห็นสภาพของการทำงานของบุคลากรในองค์การ เช่น ความตั้งใจในการทำงาน การเสียสละ ความกระตือรือร้น ความเฉื่อยชา นิ่งดูดาย ภาระไม่ไหว เป็นต้น

วจิณีย์ ศรีธรรมยศ (2540) ได้ให้ความหมายของขวัญว่า ขวัญ คือกำลังอย่างหนึ่งที่เป็นความรู้สึกนึกคิดในตัวบุคคลอันเกิดจากสภาพทางอารมณ์ จิตใจ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มที่มุ่งทำงานให้ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ฉะนั้นหากบุคคลที่รวมกลุ่มกันทำงานมีกำลังความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อการทำงานย่อมก่อให้เกิดพลังงานที่จะสร้างงานต่าง ๆ ให้ได้ผลดี

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2541) กล่าวว่า ขวัญ (Morale) หมายถึงสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่นความรู้สึกหรือความนึกคิดที่ได้รับอิทธิพลแรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์การที่อยู่รอบตัวเขา และจะมีปฏิกริยาโต้กลับ คือ พฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น คล้ายกับที่ ปาณาณีย์ จิตวิวัฒนา (2541) ได้ให้ความหมายของขวัญว่า ขวัญหมายถึงสภาพจิต ความรู้สึกนึกคิด หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น หรือความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน

เมตตา กันธา (2545) ได้สรุปไว้ว่า ขวัญก็คือ ความรู้สึก ความตั้งใจ และจิตใจที่เป็นการกระตุ้นให้หมู่สมาชิกของกลุ่มในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจ และมานะบากบั่น โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เป็นเป้าหมายกลุ่มสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล นอกจากนี้ ขวัญยังเกี่ยวข้องกับความรู้สึกการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์การ

กุลชาติ ชัยนถิ (2543) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึงสภาพจิตใจ ความรู้สึกและความพึงพอใจของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ชณหวรรณน์ ชื่นกลิ่นรูป (2545) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง ภาวะจิตใจและอารมณ์ ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คงศักดิ์ พงษ์มณี (2541) กล่าวว่า ขวัญ และกำลังใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อปัจจัยเชิงใจและปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจ

บัญชา สมบุญ (2547) ให้คำจำกัดคำว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง สถานะที่ทุกคนภายในกลุ่มทราบถึงวัตถุประสงค์ร่วมกันมีความมั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ และพยายามร่วมมือพยายามต่อสู้กับอุปสรรคที่มาขัดขวางอย่างสุดความสามารถ และพยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางที่วางไว้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจของพนักงาน เช่น ความรู้สึกหรือความภาคภูมิใจที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยและสภาพแวดล้อมในหน่วยงานรอบตัว ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาได้กลับในรูปของพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งความสำคัญก็อยู่ตรงที่หากขวัญและกำลังใจของพนักงานต่ำ พวกเขาจะไม่กระตือรือร้นในการทำงานส่งผลกระทบให้งานล่าช้า ผลผลิตขาดคุณภาพ ในทางกลับกันหากพนักงานมีขวัญ และกำลังใจดีเยี่ยมพวกเขาก็จะเกิดความมุ่งมั่นพร้อมที่จะทุ่มเทเพื่อพัฒนางานและหน่วยงานอย่างเต็มความสามารถ

ตามศัพท์ภาษาไทยแล้ว “ขวัญและกำลังใจ” สามารถแยกได้ 2 คำ คือ “ขวัญ” และ “กำลังใจ”

“ขวัญ” หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความตัวตน นิยมกันว่ามียู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมาเชื่อกันว่า ถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญออกจากร่างไปเสีย ซึ่งเรียกว่า ขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน เป็นต้น

“กำลังใจ” หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้นพร้อมจะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง

“ขวัญและกำลังใจในการทำงาน” คือ สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์การที่อยู่รอบตัวเขาและจะมีปฏิกิริยาได้กลับ คือ พฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น
ขวัญและกำลังใจเป็นอย่างไร

ขวัญและกำลังใจ เป็นสภาพจิตใจ ทัศนคติ และความรู้สึกที่มีผลส่วนหนึ่งมาจากการปฏิบัติงานร่วมกับกลุ่ม โดยอาจเกิดร่วมกันเป็นกลุ่มในแต่ละบุคคล

จากความหมายของ ขวัญ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วตามลำดับ พอสรุปได้ว่า “ขวัญ” คือ สภาพจิตใจ อันได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ อารมณ์ หรือพฤติกรรม หรือท่าที ที่มีต่อ

สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานของคุณแต่ละคน หรือ กลุ่มบุคคล อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติดี แสดงว่าพนักงานมีขวัญดี

1.2 ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สุเทพ ชุกกลิน (2545) ได้กล่าวว่า ขวัญมีความสำคัญต่อบุคคลในองค์การเป็นอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลในองค์การมีขวัญดีแล้ว จะก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในองค์การ เพื่อร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจและมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน มีความรักความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารต้องเอาใจใส่ดูแลรักษาขวัญของบุคลากรในองค์การให้มีขวัญดีอยู่เสมอ

พ.ต.ท.เอกรัตน์ เปาอินทร์ (2542) การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นพิเศษนั้น ถือว่าขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีในการทำงานร่วมกันของมวลหมู่สมาชิก ขวัญและกำลังใจเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กาญจนา วสุศิริกุล (2540) ได้กล่าวว่า ขวัญเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในหน่วยงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ต่อองค์การ มีความเชื่อมั่น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ และบรรลุถึงประสิทธิผล

ขวัญของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นส่วนตัวหรือหมู่คณะมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของงานในหน่วยงาน ตลอดจนประสิทธิผลของการบริหารงานของผู้บริหารขึ้นอยู่กับขวัญในการทำงาน ของบุคลากรในหน่วยงานทั้งสิ้น (ประสิทธิ์ แก้วสมศรี 2533) สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “ขวัญเป็นปัจจัยหนึ่งที่ดีว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเพิ่มผลผลิตขององค์การ” เนื่องจากการลดต้นทุนแรงงานที่สำคัญก็คือ การที่ผู้บริหารต้องแสวงหาวิธีการใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะต้องคำนึงถึงขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์การเป็นสำคัญ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2540)

สมพร เทพมา (2542) ได้กล่าวว่า ขวัญมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายถ้าบุคลากรในองค์การมีขวัญดีจะทำให้ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์การดีขึ้น ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารควรจะต้องเอาใจใส่ ดูแลบุคลากรในองค์การให้มีขวัญดี มีความพร้อมและเต็มใจที่จะทำงาน

ปภาณี จิตวิวัฒนา (2541) และ สมพงษ์ เกษมสิน(2521) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ขวัญมีความสำคัญดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีที่มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยอันจะทำให้มีการปฏิบัติงานตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่งสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้ในยามคับขัน
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของงาน
6. เกื้อกูลและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นภาคภูมิใจในองค์การหรือหน่วยงานตนเองมากขึ้น

สงวน ช้างฉัตร (2541) กล่าวว่า การให้ความสนใจเรื่องขวัญจะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในองค์การ และจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น และทำงานเต็มความรู้ความสามารถ ขวัญก็เหมือนสุขภาพของมนุษย์ ต้องให้การเอาใจใส่ การตรวจการวินิจฉัยและการดูแลรักษาให้มีขวัญดีและระดับขวัญสูงอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นขวัญส่วนบุคคลหรือขวัญขององค์การอันเป็นส่วนรวม

จากความสำคัญของขวัญที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ขวัญมีความสำคัญต่อบุคคลในองค์การเป็นอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลในองค์การมีขวัญดีแล้วจะก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในองค์การ เพื่อร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจและมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน มีความรักความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารต้องเอาใจใส่ดูแลรักษาขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์การให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีอยู่เสมอ

1.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของคนในองค์กรนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดของนักบริหารและนักจิตวิทยาหลายท่าน ได้ให้ไว้เกี่ยวกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานว่า เกิดจากการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) แรงจูงใจนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เราเกิดมาจากแรงจูงใจ จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลโดยตรง

ในที่นี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีจูงใจที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ Maslow และทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg มาเป็นแนวความคิดในการศึกษา

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) มาสโลว์เป็นนักจิตวิทยาผู้มีชื่อเสียงชาวอังกฤษ ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งสมมติฐานแห่งการจูงใจไว้ มีดังนี้ (Maslow 1954 อ้างใน สมพร เทพมา 2542: 36-37)

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีผลตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ สำหรับพฤติกรรมนั้นต่อไปอีก
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามความสำคัญของลำดับความต้องการของมนุษย์ คือ

3.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นนี้ก็จะไม่มีความต้องการในขั้นต่อไป

3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) มนุษย์จะรู้สึกปลอดภัยเมื่อสิ่งเรานั้นเป็นสิ่งที่รู้สึกคุ้นเคย และจะกลัวสิ่งที่แปลกไปจากเดิม

3.3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) คนทุกคนอยากได้รับความรักจากคนอื่น อยากเป็นเจ้าของคนอื่น และในขณะเดียวกัน อยากให้คนอื่นเป็นที่รักและเป็นของใครสักคน ถ้ารู้สึกว่ามีใครรักหรือไม่รู้สึกรักใครก็มีความต้องการความรักที่คนนั้นคนที่ขาดมาก ยิ่งต้องการมากเพื่อเป็นการชดเชย

3.4 ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากคนอื่น และต้องการให้ผู้อื่นยอมรับความสามารถและให้เกียรติ

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Needs for Self-Actualization) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนใหญ่นึกคิดอยากจะเป็นอยากจะได้ แต่ไม่สามารถแสวงหาได้

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ สิ่งที่ Maslow ได้ชี้ให้เห็นในเรื่องแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจคนที่สำคัญ คือ การจัดลำดับความต้องการว่าจะไรควรจะทำก่อนหลัง ทฤษฎีนี้จะเป็นแนวทางช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาได้ว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องการอะไร และสามารถใช่วิธีการจูงใจหรือปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชาให้เหมาะสม แต่มีข้อควรคำนึง คือ ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาศึกษาผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนให้เข้าใจถึงธรรมชาติแห่งความต้องการของเขาอย่างถ่องแท้เสียก่อนว่า เขาเป็นคนประเภทไหน มีระดับความต้องการอยู่ในขั้นใดและสมควรหาทางสนองตอบความต้องการด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานใด

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) เฮอริชเบอร์ก (Herzberg 1959 อ้างถึงใน สมพร เทพมา 2542: 40 - 42) ได้วิจัยเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมือง พิตสเบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษา ปรากฏว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชี เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีอยู่ 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่น ๆ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน ในหน้าที่ที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) คือ การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ

2. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดขึ้น มีอยู่ 11 ประการ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) คือ ความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of Growth) คือ ความพึงพอใจที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กร รวมถึงความพึงพอใจในสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความสามารถในทักษะหรือวิชาชีพ ที่จะช่วยเอื้อต่อการทำงานในวิชาชีพของเขาอีกด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation : Subordinate) คือ การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) คือ ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่นการมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation : Superior) คือ การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยา หรือวาจา แต่มิได้หมายความรวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) คือ การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation : Peers) คือ การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจาระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร

2.8 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) คือ สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะที่ผลนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไร อย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision : Technical) คือ ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

เฮร์ซเบอร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าจูนหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึก

ไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจูนหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่าจูน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ สามารถวัดระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยการวัดความรู้สึกที่มีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ถือว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการระดับสูงขึ้น แต่ต้องได้รับการตอบสนองตามลำดับ จากต่ำไปหาสูง ส่วนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) บ่งบอกให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมาจากสภาวะของงาน และตัวงานที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีหรือไม่คือออกมา

จากแนวคิดทฤษฎีทั้งสอง การที่จะทำให้นุคลากรในองค์การปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การนั้น การปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องมีส่วนให้บรรลุเป้าหมายส่วนตนของเขาด้วย จึงจะเป็นการจูงใจให้นุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารพึงประสานให้เกิดขึ้นในองค์การ

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ มีความสำคัญและความสัมพันธ์ของกระบวนการในการบริหารอย่างยิ่ง เพราะหลักการและวิธีการดำเนินงานในการบริหารจะช่วยเกื้อหนุนและอำนวยประโยชน์ต่อวิธีการเสริมสร้างขวัญและบำรุงรักษาขวัญในการปฏิบัติงานในองค์การด้วยการที่ขวัญจะเกิดขึ้นในองค์การได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ หลายประการ ซึ่งมีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้มากมาย ดังจะกล่าวถึงต่อไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการด้านความสัมพันธ์ เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย

สมพร เทพมา (2542) ได้ศึกษาระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญของครู- อาจารย์ ที่ปฏิบัติงานตามโครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิตในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกำหนดตัวบ่งชี้วัดระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญ การวัดระดับ ขวัญ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอของผลงาน ความเอาใจใส่ในงาน ความสามัคคีในหมู่คณะ การ ลาออกจากงานหรือการโยกย้าย การร้องขอไม่รับงานหรือการขอเปลี่ยนงาน ส่วนปัจจัยที่สัมพันธ์ กับขวัญของครู – อาจารย์ มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ เป้าหมายของสถานศึกษา โครงสร้างของสถานศึกษา สภาพแวดล้อม และการติดต่อสื่อสาร
2. ปัจจัยด้านผู้บริหาร ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ภาวะผู้นำ การนิเทศงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์
3. ปัจจัยด้านภารกิจ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการมอบหมายงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง ลักษณะงานและความมีอิสระ
4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
5. ปัจจัยด้านสภาพบุคคล ได้แก่ ความรับผิดชอบ และลักษณะเฉพาะตัว ความมีเกียรติ ศักดิ์ศรีและการยอมรับ ความรู้สึกระส่ำพผลสำเร็จ ความเชื่อมั่นและศรัทธาผู้บริหาร
6. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้า

ชนิษฐา วัฒน โอพารนนท์ (2546: บทคัดย่อ) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผล การศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานรวม 9 ด้าน

1. โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. ความเสมอภาคในหน่วยงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
6. ความพึงพอใจในหน้าที่
7. ความมั่นคงในการทำงาน
8. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

9. การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน

มานพ สวามีชัย (2539) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการทำงานที่สำคัญมี 6 ประการคือ

1. เป้าหมายของหน่วยงานหรือของแผนงาน
2. ชูานะของบุคคลในหน่วยงาน
3. ความพอใจในงาน
4. การบังคับบัญชาในระดับต้น
5. การบังคับบัญชาในระดับสูง
6. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

สุรัตน์ ดวงชาทม (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญของครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย สรุปปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา 11 ปัจจัย

1. ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์
2. ด้านสวัสดิการ
3. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความเจริญก้าวหน้า
5. ด้านสัมพันธภาพของบุคลากรในโรงเรียน
6. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร
7. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน
8. ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้บริหาร
9. ด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ
10. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
11. ด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ

จากการศึกษาของสมพร เทพมา (2542) ได้ศึกษาระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญของครู- อาจารย์ที่ปฏิบัติงานตามโครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิตในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, มานพ สวามีชัย (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการทำงาน และสุรัตน์ ดวงชาทม (2539) ได้ศึกษาเรื่องขวัญของครูที่ปฏิบัติการสอนใน

โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย จากงานวิจัยข้างต้น พอสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่

1. ลักษณะงาน
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. ความมั่นคงและ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
5. ผลตอบแทน
6. ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
7. นโยบายการบริหารงาน

ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยทั้ง 7 องค์ประกอบข้างต้น มาทำการกำหนดเป็นตัวแปรในสมมติฐานเพื่อทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

1.5 ลักษณะของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของบุคคลในองค์การย่อมส่งผลถึงสภาพจิตใจ ความรู้สึก ท่าทาง พฤติกรรมหรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่ม ที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การนั้น สามารถจำแนกลักษณะของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานตามพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือเป็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีขวัญดี และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีขวัญไม่ดี ดังนี้

1.5.1 พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีขวัญดี

มานพ สวามิชัย (2539) ได้กล่าวถึง อาการหรือพฤติกรรมบางอย่างที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลในองค์กรมีขวัญดี ดังนี้

1. บรรยากาศในการทำงานแจ่มใสรวดเร็ว
2. งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น ถูกต้องและเชื่อถือได้
3. สมาชิกในหน่วยงานมีความสนใจและสนุกเพลิดเพลินกับการทำงานของเขา
4. สมาชิกในหน่วยงานจะให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ
5. สมาชิกในหน่วยงานจะทำการวิพากษ์วิจารณ์ หรือให้ความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ

6. สมาชิกในหน่วยงานพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในยามฉุกเฉิน
รีบด่วน

7. สมาชิกในหน่วยงานจะยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษเพิ่มเติมด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

8. สมาชิกในหน่วยงาน จะยังคงดำรงสภาพความเป็นปกติสุขคืออยู่ตามเดิมแม้จะมีเหตุผิดปกติ

วังนีย์ ศรีธรรมยศ (2540) กล่าวถึงลักษณะหลายประการที่บ่งบอกได้ว่าคนในองค์กรมีขวัญคือ คือ

1. มีความร่วมมือกันในหมู่คณะทุกคนพร้อมที่จะช่วยเหลือกัน และยินดีในความสำเร็จร่วมกัน
2. ความสามารถในการรักษากลุ่มให้คงอยู่โดยสมาชิกพร้อมใจที่จะร่วมกันฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม และยึดมั่นในจุดมุ่งหมายร่วมกัน
3. แรงจูงใจในการทำงานสูง ทำงานด้วยความสนใจ ตั้งใจ กระตือรือร้น มีความสุขและเพลิดเพลิน ทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน
4. ความเข้มแข็งของพลังใจ หากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีพลังใจเข้มแข็ง ไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรค และพร้อมจะลุกขึ้นต่อสู้ โดยพยายามมองหาเส้นทาง หรือวิธีการใหม่ๆ ที่ดีกว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้น มีขวัญกำลังใจดียิ่ง

สงวน ช้างฉัตร (2541) ได้กล่าวว่า การพิจารณาระดับขวัญหรือขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงอาจจะพิจารณาจากสภาพการณ์ภายในหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งจะมีสภาพดังต่อไปนี้

1. บุคลากรทุกคนทราบจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นอย่างดี
 2. บุคลากรทุกคนต่างได้รับความเป็นธรรมจากการพิจารณาโทษทางวินัย
 3. กลุ่มบุคคลในองค์กรพอใจกับความมั่นคงในการทำงาน
 4. มีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่ทำความดี
 5. เมื่อเกิดข่าวลือขึ้นก็ถูกระงับลงได้โดยฉับพลัน
 6. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นบุคลากรทุกระดับขององค์กรแสดงข้อคิดเห็นในการแก้ปัญหาอย่างกว้างขวาง
7. หัวหน้างานแสดงสภาวะความเป็นผู้นำที่เข้มแข็งอยู่ตลอดเวลา

8. มีการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างได้สัดส่วนสมบูรณ์ครบถ้วนหรือเหมาะสม

9. บุคลากรในองค์การสนใจ สนุกเพลิดเพลินและอุทิศตนเพื่อผลสำเร็จของงาน

10. ยอมรับงานพิเศษด้วยความเต็มใจและขี้มเข้มแข็งมใส

11. บรรยากาศการทำงานในองค์การรื่นรมย์และแจ่มใสร่าเริง

จากที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าถ้าบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์การมีขวัญดี จะมีพฤติกรรมแสดงออกให้เห็นในด้าน ความร่วมมือสามัคคีกันในกลุ่มคณะ ยินดีช่วยเหลือกันและกัน มีแรงจูงใจในการทำงานสูง มีเจตคติที่ดีต่องาน การทำงานมีบรรยากาศแจ่มใสเป็นกันเอง ทุกคนทำงานด้วยความสนุก ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค ตั้งใจทำงาน มีความขยันขันแข็ง อุทิศตนเพื่องาน มีส่วนร่วมในการคิดให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงาน และวิพากษ์วิจารณ์ด้วยความบริสุทธิ์ใจ จะก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

1.5.2. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีขวัญไม่ดี

ขวัญของบุคคลในองค์การย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การนั้น หากผู้บริหารขาดความเอาใจใส่ ไม่สนใจหรือไม่เห็นความสำคัญต่อสภาพของขวัญในองค์การแล้ว การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การก็จะมีลักษณะไม่ค่อยตั้งใจทำงาน ทำให้ปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพของงานต่ำ ซึ่ง สุรพล พะยอมเข้ม (2541) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์การที่บุคคลในองค์การมีขวัญในการทำงานไม่ดีไว้ดังนี้

1. มีการลาออกจากงานหรือแยกย้ายไปอยู่ที่อื่นโดยสมัครใจในอัตราเพิ่มขึ้นมากอย่างผิดปกติ
2. มีความเฉื่อยชาหรือเหงาหงอยในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ
3. มีการขาดงานลงมากขึ้นผิดปกติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีงานที่ต้องทำมาก
4. มีความผิดพลาดและความไม่ถูกต้อง ความไม่น่าเชื่อถือมากขึ้นผิดปกติ
5. มีการทะเลาะเบาะแว้งในหมู่สมาชิกของหน่วยงาน
6. มีการแสดงอารมณ์หรือแสดงความไม่พอใจ เช่น การเปิดปิดประตูอย่างแรง การกระแทกโทรศัพท์หรือโยนคู่มือปฏิบัติงาน กระแทกวัตถุสิ่งของลงบนโต๊ะแรง ๆ มีการร้องเรียนหรือมีข้อข้องใจและมีการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ มากอย่างผิดปกติ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วไม่มีมูลความจริงหรือขาดหลักฐานอ้างอิง

มานพ สวามิชัย (2539) กล่าวว่าองค์การที่คนมีขวัญไม่ดีจะมีอาการบางอย่างที่แสดงออกมาให้เห็น ดังนี้

1. มีการลาออกจากงาน หรือแยกย้ายไปอยู่ที่อื่น โดยสมัครใจในอัตราเพิ่มขึ้นมากอย่างผิดปกติ
2. มีความเฉื่อยชา หรือความเงื่องหงอยในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ
3. มีการขาด การลามากขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีปริมาณงานที่จะต้องทำงาน
4. ความผิดพลาด ความไม่ถูกต้อง และความเชื่อถือไม่ได้มีมากขึ้นผิดปกติ
5. มีการทะเลาะเบาะแว้งในหมู่สมาชิกของหน่วยงาน
6. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเย็นชาต่อผู้บังคับบัญชา โดยจะเห็นได้จากการตอบผู้บังคับบัญชาด้วยคำพูดแบบตามคำตอบคำ หรือด้วยการไม่มองหน้าเวลาที่พูดด้วย หรือในเวลาที่เขาตอบผู้บังคับบัญชา
7. มีการไม่เชื่อฟัง ไม่อ่อนน้อม ไม่สุภาพ มักแข็งข้อหรือขัดคำสั่ง (Insubordinate) ของผู้บังคับบัญชาเสมอ
8. มีการแสดงออกซึ่งความไม่พอใจ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการวิพากษ์วิจารณ์
9. ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สนใจหรือไม่เอาใจใส่ต่อบุคคลอื่น ไม่พูดจาด้วย และการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานก็เป็นไปด้วยความรีบร้อน
10. ผู้ใต้บังคับบัญชาเดินเตร่ไปเตร่มาด้วยความขี้เกียจ (loaf) หรือลุ่ม ๆ งานอยู่เสมอแต่งานไม่เสร็จสักที ดูคล้ายกับว่าเขาอยู่ตลอดเวลา
11. มีคำร้องทุกข์หรือคำร้องเรียนจากประชาชนมากผิดปกติ
12. มีการแสดงอารมณ์หรือการร้องไห้ร้องไห้ในหมู่สตรีด้วยกัน การแสดงอารมณ์หรือแสดงความไม่พอใจมักจะเห็นได้จาก การเปิดปิดประตูอย่างแรง การกระแทกโทรศัพท์ หรือโยนคู่มือปฏิบัติงานตลอดจนกระแทกวัตถุสิ่งของลงบนโต๊ะแรง ๆ
13. มีการร้องเรียน หรือมีข้อข้องใจ และการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ มากอย่างผิดปกติ

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า พฤติกรรมหรือการที่คนขวัญไม่ดีมักแสดงให้เห็น คือ ความไม่ตั้งใจทำงาน เช่น มาทำงานสายกลับเร็ว ลาบ่อย ๆ เฉื่อยชาในการทำงาน ขาดความสามัคคีในหมู่คณะ เช่น ทะเลาะวิวาทกันบ่อย ขาดความพร้อมเพรียงในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน บ่ายเบี่ยงเลื่องงาน และความคับข้องใจ เช่น การขอลาออกหรือการขอย้ายโดยไม่มีเหตุผลสมควร การร้องทุกข์ เมื่อมีพฤติกรรมหรืออาการเหล่านี้

เกิดขึ้นกับคนในองค์กรแสดงว่าคนในองค์กรมีขวัญไม่ตี ผู้บริหารต้องรีบแก้ไขยกระดับขวัญให้ดีขึ้น

1.6 การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานทุกคนย่อมต้องการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยกันทั้งนั้น ดังนั้น การเสริมสร้างขวัญและการบำรุงรักษาขวัญจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจะมองข้ามหรือละเลยเสียมิได้ ขวัญเป็นเสมือนแกนกลางของปัจจัยบุคคลในอันจะอุทิศทั้งกายและใจในการทำงานให้แก่องค์กร วิธีการเสริมสร้างและบำรุงขวัญจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งในการทำบำรุงรักษาบุคลากรในองค์กรเอาไว้ให้เขาเหล่านั้นทำงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเวลายาวนานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ได้มีผู้พยายามศึกษาค้นคว้าวิธีการต่าง ๆ ไว้เป็นจำนวนมาก เช่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ได้กล่าวไว้ว่าความต้องการด้านความสัมพันธ์ เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า วิธีการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานว่า การแบ่งผลประโยชน์ เป็นการให้พนักงานมีผลประโยชน์ตอบแทนจากสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ โดยการตอบแทนในด้านเศรษฐกิจ การแบ่งผลกำไรให้ นอกจากได้ค่าตอบแทนในด้านวัตถุก็ได้รับผลในแง่จิตใจด้วย คือ พนักงานจะรู้สึกถึงความสำคัญที่หน่วยงานนั้น ปฏิบัติต่องานอย่างมีน้ำใจ ให้โอกาสในการแสดงความสามารถ ให้ค่าตอบแทนเป็นรางวัล อาจเน้นลักษณะที่เป็นโบนัสเพื่อเป็นการตอบแทนความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานและการจัดแหล่งนันทนาการ เป็นการจัดให้พนักงานมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ เช่น มีสโมสรเป็นที่เล่นกีฬา คนตรี มีงานสังสรรค์ตาม โอกาส เพื่อลดความซ้ำซากจำเจจากงานประจำ เปิดโอกาสให้พนักงานได้พักผ่อน ทำความรู้จักสร้างความคุ้นเคย สนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

สุเทพ ชุกกลิน (2545) ได้กล่าวว่า การเสริมสร้างขวัญในการทำงานเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้เพื่อบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงมีความจำเป็น

ที่องค์กรต้องพยายามสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคล เพื่อให้อยู่ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรให้นานที่สุด และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กาญจนา วสุสิริกุล (2540) ได้กล่าวว่า การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติควรมีวิธีการคือ การบริหารงานแบบประชาธิปไตยและยึดหลักระบบคุณธรรม จัดสภาพแวดล้อมแลสถานภาพการทำงานที่ดี สร้างทัศนคติที่ดี มีความเชื่อมั่น รักศักดิ์ศรีของอาชีพ ให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสม ให้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถ หาทางส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งและเงินเดือน หากผู้บริหารทราบและเข้าใจถึงแนวทางการเสริมขวัญแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากขวัญก็จะได้โดยง่ายและตรงจุด การเสริมสร้างบำรุงขวัญต้องคำนึงว่าขวัญเป็นเรื่องภายในจิตใจที่เกิดขึ้น ได้กับทั้งบุคคล การพัฒนาเสริมสร้างขวัญต้องคำนึงถึงทั้งต่อบุคคลและกลุ่มบุคคล และคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวถึง วิธีการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานว่าการแบ่งผลประโยชน์ เป็นการให้พนักงานมีผลประโยชน์ตอบแทนจากสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ โดยการตอบแทนในด้านเศรษฐกิจ การแบ่งผลกำไรให้ นอกจากนี้ได้ค่าตอบแทนในด้านวัตถุก็ได้รับผลในแง่จิตใจด้วย คือ พนักงานจะรู้สึกถึงความสำคัญที่หน่วยงานนั้น ปฏิบัติต่อตนอย่างมีน้ำใจ ให้โอกาสในการแสดงความสามารถ ให้ค่าตอบแทนเป็นรางวัล อาจเป็นลักษณะที่เป็น โบนัสหรือหุ้นที่บริษัทจ่ายให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานซื้อหุ้นในราคาถูกหรือให้เป็นค่าตอบแทนความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานและการจัดแหล่งสนับสนุนการ เป็นการจัดการให้พนักงานมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ เช่น มีสโมสรเป็นที่เล่นกีฬา คนตรี มีงานสังสรรค์ตาม โอกาสเพื่อลดความซ้ำซากจำเจ จากงานประจำ เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้พักผ่อน ทำความรู้จักสร้างความคุ้นเคยสนิทสนมและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

สุรพล พะยอมแย้ม (2541) ได้เสนอแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่สำคัญ ดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน กล่าวคือเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงานแล้วกำลังใจในการทำงานย่อมดีขึ้นด้วย การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานอาจทำได้ดังนี้
 - 1.1 สร้างทัศนคติให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของผลงาน
 - 1.2 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่

1.3 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

1.4 ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญและบทบาทของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรด้วยการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ก. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ข. การควบคุมบังคับบัญชา

ค. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน

2. การกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงาน อาจนำมาใช้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน ฯลฯ ดังนั้น การสร้างเครื่องมือหรือกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงานจึงเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานขององค์กรและจะเป็นแนวทางเสริมสร้างขวัญให้ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงานจะเป็นหลักประกันของความยุติธรรมให้กับผู้ปฏิบัติงาน

3. เงินเดือนและค่าจ้าง นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะเสริมสร้างขวัญให้กับผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างดี ผู้ปฏิบัติในองค์กรทุกคนต้องการเงินเดือนและค่าจ้างที่เหมาะสมกับค่าครองชีพตลอดจนคุ้มค่ากับแรงงานที่ใช้ไป โดยเฉพาะความเหมาะสมกับสภาวะค่าครองชีพที่ทวีสูงขึ้นตลอดเวลา ฉะนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องเงินเดือนและค่าจ้าง เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

4. ความพึงพอใจในงานที่ทำ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง แนวทางเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำได้ดังนี้ คือ

4.1 ให้ทำงานตามความรู้ความสามารถหรือความชำนาญอันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จได้มากขึ้น

4.2 ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ

4.3 ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงาน

4.4 เสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน

5. ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงาน ในการปฏิบัติงานที่จะได้ผลดีที่สุดนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้สึกว่าคุณค่าต่อผู้ร่วมงานอื่น ๆ หรือในองค์กรนั้น ๆ ต้องการการยอมรับให้เป็นสมาชิกคนหนึ่งในสังคมนั้น ๆ ดังนั้นหากไม่มีหลักประกันว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมหรืองานแล้ว จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นคนแปลกหน้าและเป็นบุคคลที่ไม่มีใครต้องการ ฉะนั้นความเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือของงานจึงเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจอย่างมาก

สงวน ช้างฉัตร (2541) ได้เสนอแนวทางการสร้างขวัญในการปฏิบัติงานอาชกรกระทำ
ได้หลายวิธีแต่วิธีที่สำคัญและง่ายต่อการปฏิบัติพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพอใจ มีความรักงานและ
กระตือรือร้นในการทำงาน
2. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ทำความดีความชอบ
3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนิทสนมกับผู้ปฏิบัติงานพอสมควร
4. ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงานหรือมีทาง
ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้น
5. ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงานหรือมีทาง
ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้น
6. สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม
7. ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนางานและ
มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน
8. ให้โอกาสหรือจัดให้มีระบบการร้องทุกข์ที่เที่ยงธรรม
9. จัดสวัสดิการที่ดีและเหมาะสม
10. การกำหนดเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรม
11. ตำรวจหรือตรวจสอบสวนขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานใน
องค์การเป็นครั้งคราว
12. ส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ทั้งร่างกายและจิตใจ

สุรพล พะยอมแยม (2541) เสนอกฎสิบประการในการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจ
สำหรับผู้บริหารองค์การนำไปใช้ ดังนี้

1. เมื่อเขาปฏิบัติงานบกพร่องจงตำหนิและแนะนำ แต่อย่าดูถูกความสามารถของ
เขา
2. หลีกเลี่ยงการตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์ผลงานของเขาอย่างรุนแรงต่อหน้า
ผู้ร่วมงานอื่น ๆ
3. ให้ความสนใจด้านบวกกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนอย่างสม่ำเสมอ
4. ไม่สร้างความรู้สึกที่หัวหน้าสนใจเฉพาะเรื่องที่เป็นผลประ โยชน์ของหัวหน้า
เองเท่านั้น
5. ไม่สร้างความรู้สึกที่หัวหน้าลำเอียงหรือเข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใดจนเกินเหตุ

6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการทำงานอย่างเสมอภาคกัน
 7. แสวงหาโอกาสที่จะให้กำลังใจหรือให้รางวัลแก่ทุกคนตามความเหมาะสม
 8. ไม่แข่งขันชิงดีชิงเด่นหรือเอาชนะลูกน้องในทุกเรื่อง
 9. รักษามาตรฐานการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง
 10. เมื่อตัดสินใจด้วยข้อมูลและเหตุผลที่ฟังมีไปแล้ว ต้องไม่โลเลกับการตัดสินใจ
- นั้น

พิชญ์สิริ โค้วตระกูล และสุธีรา เผ่าโกศลสถิต (2539) และ มานพ สวามิชัย (2539) ได้กล่าวถึง แนวทางในการเสริมสร้างหรือเพิ่มพูนขวัญให้กับผู้ปฏิบัติงานไว้สอดคล้องกันดังนี้

1. การสร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน เพราะขวัญที่ดีย่อมเกิดจากเจตคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
2. วางมาตรการและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีระบบการประเมินผลงาน เพื่อประโยชน์ในการพิจารณา เลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เป็นต้น
3. การให้ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรม เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดขวัญดี
4. ใ้บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ขวัญเกิดขึ้นต่อความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ถ้ายังงานนั้นเปิดโอกาสให้คนทำได้ใช้ความชำนาญ ความสามารถ และความคิดริเริ่มของตนเอง ผู้ปฏิบัติงานจะพอใจในงานที่ตนทำ
5. สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งควรจะเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาไม่พึงเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเครื่องจักร หรือเป็นคนขี้เกียจจะต้องจ้ำจี้จ้ำไช คอยจับผิด บังคับ และลงโทษ แต่เป็นหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องหาทางกระตุ้นให้เกิดการทำงานด้วยความสมัครใจ ของผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถปฏิบัติได้ดังนี้
 - 5.1 อย่าจู้จี้กับผู้ใต้บังคับบัญชาจนเกินไป
 - 5.2 เมื่อมีปัญหาในการทำงาน จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปรึกษาหารือและช่วยแก้ปัญหา
 - 5.3 ผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องเป็นผู้ให้ความคุ้มครองเมตตา ให้ความอบอุ่นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

5.4 เมื่อมอบหมายงานให้ผู้บังคับบัญชาทำแล้วไม่ควรแย่งงานนั้นทำเสียเอง การปล่อยให้เขามีอิสระในการทำงาน ควรให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาเมื่อผู้บังคับบัญชาต้องการ

5.5 ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเชื่อมั่นตนเอง ซึ่งจะสร้างความเชื่อถือให้ผู้บังคับบัญชา

5.6 ผู้บังคับบัญชาต้องตระหนักเสมอว่าตนมีหน้าที่ควบคุมนโยบายของหน่วยงานและขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามนโยบาย ฉะนั้นต้องไม่เน้นฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

5.7 การจัดสวัสดิการที่ดี คือ ให้ประโยชน์นอกเหนือไปจากรายได้เงินเดือน ธรรมดา เช่น ที่พักอาศัย การรักษาพยาบาล จะทำให้คนงานมีขวัญดีขึ้น และสร้างเสริมความผูกพันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานอีกทางหนึ่งด้วย

5.8 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น เครื่องมือป้องกันความปลอดภัย การอนามัย เครื่องทุนแรง จะช่วยให้ขวัญของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น

ส่วน วจินีย์ ศรีธรรมยศ (2540) ได้กล่าวถึงแนวทางในการเสริมสร้างขวัญให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังกาย และพลังใจให้แก่งานดังนี้

1. จัดโครงสร้างในการทำงาน หรือมอบหมายงานโดยอาศัยหลักในเรื่องที่เกี่ยวกับกลุ่มวิธีจัดโครงสร้างการทำงานได้แก่

1.1 พยายามให้สมาชิกของกลุ่มรับรู้ และยอมรับจุดมุ่งหมายของกลุ่มรวมกัน ด้วยความเต็มใจ ยึดถือหลักการนี้อย่างเคร่งครัดในการทำงาน

1.2 สร้างเสริมความสามัคคี ความรักใคร่ผูกพัน พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกของกลุ่ม

1.3 จัดสภาพการทำงาน ให้สมาชิกของกลุ่มมีฐานะเป็นที่ยอมรับของสมาชิกคนอื่น ๆ ของกลุ่ม และเป็นที่พอใจของสมาชิกแต่ละคนเท่าที่จะทำได้

1.4 ให้สมาชิกทำงานร่วมกันโดยสม่ำเสมอ คือให้สมาชิกทั้งหมดมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงาน การแบ่งงาน การมอบหมายงาน และการประเมินผลงานเพื่อจะได้ทราบว่า มีข้อบกพร่องหรือปัญหาอย่างใดบ้าง ซึ่งจะช่วยให้ป้องกันหรือแก้ไขปัญหานั้นได้ทันทั่วทั้ง โดยไม่ต้องเสียเวลาและทรัพยากรจำนวนมาก

2. ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานของตน ซึ่งอาจทำได้ ดังนี้

2.1 จัดระบบบริหารงานที่เป็นธรรมชาติ มีความมั่นคง และผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน

2.2 จัดให้พนักงานได้ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ที่มีความสนใจคล้ายคลึงกัน หรือมีความชอบพอใกล้ชิดสนิทสนมกันเท่าที่สถานการณ์จะอำนวย

2.3 ทำให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดสภาพการทำงานที่มีบรรยากาศดี สบาย ไม่เคร่งเครียด มีการพักในช่วงเวลาทำงานบ้าง นำวิธีการทำงานใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เพื่อลดความจำเจซ้ำซากเบื่อหน่าย

3. ใช้วิธีการควบคุมการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญดี เต็มใจให้ความร่วมมือและพึงพอใจในสภาพการทำงานของตน วิธีการที่ใช้ได้แก่

3.1 ให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การออกความเห็นและการตัดสินใจ ที่อาจมีผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง

3.2 ให้การนิเทศงานโดยยึดตัวของผู้ปฏิบัติงานเป็นศูนย์กลาง ให้ความเอาใจใส่ในทุกข์สุขไม่จุกจิกจนเกินไป ควรมีความชัดเจนในการมอบหมายงาน และแนะนำควบคุมดูแลห่าง ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระและความเป็นตัวของตัวเองในการทำงานพอสมควร

3.3 ให้ความเป็นธรรมชาติในการปกครองบังคับบัญชา และประเมินผลงานปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเหมาะสม

จากที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสามารถทำได้ โดยการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน การบริหารงานแบบประชาธิปไตยและยึดหลักระบบคุณธรรม จัดสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ดี การสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นรักศักดิ์ศรีของอาชีพ ให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม ให้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถ หาทางส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งและเงินเดือน หากผู้บริหารทราบและเข้าใจถึงแนวทางการส่งเสริมสร้างขวัญแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากขวัญก็จะทำได้โดยง่ายและตรงจุดการเสริมสร้างและการบำรุงรักษาขวัญ ต้องคำนึงว่าขวัญเป็นเรื่องภายในจิตใจที่เกิดขึ้นได้กับบุคคลและกลุ่มบุคคล การพัฒนาเสริมสร้างขวัญต้องคำนึงถึงทั้งต่อบุคคลและกลุ่มบุคคลและคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย

2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สุธีร์ เมลาณนท์ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการรื้อปรับระบบในองค์กร ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าขวัญกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังรื้อปรับระบบขององค์กร เขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เป็นรายด้านทั้ง 10 พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีขวัญและกำลังใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การได้รับการยอมรับนับถือสูงมาก

สุวณี ตีระละ (2545) ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครปฐมมีขวัญและกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนครูอยู่ในระดับสูง

ชนม์พิศุทธิ์ นาคสุวรรณ (2545) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา จังหวัดนนทบุรี พบว่า ครูมีระดับขวัญโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติมีขวัญในการปฏิบัติงานมีระดับค่อนข้างสูง

บรรยง ตั้งวรรณ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคปิตอลแมกซ์ จำกัด พบว่า กลุ่มพนักงานบริษัทแคปิตอลแมกซ์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานในด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

บุญเสริม รวมทรัพย์ (2542 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตจังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า มีปัจจัยใดจากปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา การให้รางวัลตอบแทน เพื่อนร่วมงานและความพอใจในงาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบริหารงานของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ดี

สนธิ แบนกลาง (2544) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเขต 10 พบว่า โดยรวมที่ขวัญในการปฏิบัติงาน ด้านมีส่วนร่วมในการบริหารอยู่ในระดับมาก

ขนิษฐา วัฒน โอพารนนท์ (2546: บทคัดย่อ) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานรวม 9 ด้าน ข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีขวัญและกำลังใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาด้านความพึงพอใจในหน้าที่ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พบว่า โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การปกครองบังคับบัญชา ความเสมอภาคในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจในหน้าที่ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบและการรับรู้ต่อความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลัดดา แสงเมือง (2548: บทคัดย่อ) สารวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก มีสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยแอร์โรว์ จำกัด ในภาพรวมมีขวัญและกำลังใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ระดับขวัญและกำลังใจสูงสุดในด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และต่ำที่สุดในด้านความเพียงพอของรายได้ ผลการเปรียบเทียบสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยแอร์โรว์ จำกัด โดยกำหนดองค์ประกอบเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ จำนวน 8 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อม และเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาที่ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้เพิ่มมากขึ้น หรืออย่างน้อยไม่ให้ต่ำลงไปกว่านี้อีก โดยเฉพาะด้านความเพียงพอของรายได้ ควรเร่งหาแนวทางการหรือมาตรการแก้ไขเพิ่มเติมให้การปฏิบัติงานของบริษัท ให้ลุล่วงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ชวลิต โพธิ์เงิน (2546) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด

สำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ มีระดับขวัญในด้านความรู้ที่มั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับสูง

คงศักดิ์ พงษ์มณี (2541) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจของผู้ช่วยผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดมัธยมศึกษา จังหวัดเชียงราย พบว่า ในภาพรวมแล้ว ผู้ช่วยผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับสูง ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในที่ทำงานและการปกครองบังคับบัญชา

วันดียา บุญนาค (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษากำลังใจขวัญของพนักงานศูนย์คอมพิวเตอร์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กำลังขวัญของพนักงานในการปฏิบัติด้านสภาพแวดล้อมของงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสวัสดิการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความยุติธรรมอยู่ในระดับต่ำ

ทวี ปุราคม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตามสาขาในเขตส่วนกลางของธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานเทลเลอร์ ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำงานอยู่กับธนาคารเป็นระยะเวลา 1-5 ปี ให้เหตุผลที่สมัครเป็นพนักงานธนาคารว่า มีความมั่นคงและสภาพงานดี นอกจากนี้ส่วนใหญ่มีกำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

เจ็ด โฉม ภูศรี (2549) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาระดับขวัญในแต่ละด้านพบว่าในประเด็นย่อยของแต่ละด้านพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ระดับขวัญในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านความตั้งใจ ที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงานและด้านความพอใจในอนาคตของตนในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีขวัญในการทำงานด้านความกระตือรือร้นในการทำงานต่ำที่สุด แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี

อายุระหว่าง 51-60 ปี กลับมีระดับขวัญในการทำงานในด้านความกระตือรือร้นในการทำงานสูงสุด มีขวัญในด้านความอบอุ่นในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

พ.ต.ท.ชาญณรงค์ จิตรธรรมมา (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนฝ่ายปฏิบัติการทางเรือ กอง ตำรวจน้ำ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนฝ่ายปฏิบัติการทางเรือ กองตำรวจ น้ำ มีสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ในภาพรวมมีขวัญและกำลังใจโดยเฉลี่ยอยู่ใน ระดับกลาง ทั้งนี้ระดับขวัญและกำลังใจสูงสุดในด้านสภาพการปฏิบัติงาน และต่ำที่สุดในด้าน ความเพียงพอของรายได้

สนธิ แบนกลาง (2544) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 10 พบว่า โดยรวมมีขวัญในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่ามีขวัญในระดับมาก 8 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ ด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร ส่วนด้านที่มีขวัญการ ปฏิบัติงานต่ำที่สุด คือ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์ที่มีเพศ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่างกัน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ชวลิต โพธิ์เงิน (2546) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูที่ ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สุรินทร์ พบว่า ข้าราชการครูปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ มีระดับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ใน ระดับสูง โดยกลุ่มที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดใหญ่มีระดับขวัญสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มที่ ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดกลางและกลุ่มที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็กตามลำดับ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในโรงเรียน ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับสูงจำนวน 5 ด้าน คือ ความรู้สึกรับผิดชอบ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน สัมพันธ์ใน หน่วยงาน ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ และด้านความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ

สุวณี ตีระละ (2545) ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกการพิจารณาภายในองค์กรประกอบ พบว่าอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือ ด้านภาวะความกดดันของชุมชน ด้านความพอใจในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนครูตามลำดับ เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและในรายองค์กรประกอบ แต่อายุและด้านเงินเดือนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ชนม์พิศุทธิ์ นาคสุวรรณ (2545) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา จังหวัดนนทบุรี พบว่า ครูมีระดับขวัญโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคนิคการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่ม ด้านการได้รับการยอมรับและไว้วางใจ นโยบายการบริหาร และการจัดการ มีขวัญในการปฏิบัติงานระดับสูงเรียงตามลำดับ ฐานะและเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน ค่าจ้างหรือเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความเจริญก้าวหน้า มีขวัญในการปฏิบัติงานระดับปานกลางเรียงตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของครู จำแนกตามประสบการณ์ พบว่ามีความแตกต่าง

ชนกฤษ มาสุข (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานทั้ง 7 หมวด คือ 1) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนเงินเดือน 2) ความมั่นคงในอาชีพการงาน 3) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ลักษณะงาน 6) สัมพันธภาพในการทำงาน 7) เงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งพนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับธนาคารต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานที่เพิ่งเข้าจะมีระดับขวัญกำลังใจมาก พนักงานธนาคารเห็นว่า การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารทุกระดับ ที่จะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง

อัมพร อิมทรัพย์ (2544) ได้ทำการศึกษา ขวัญของครูสายวิชาช่างอุตสาหกรรม โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูสายวิชาช่างอุตสาหกรรม โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร มีระดับขวัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานภาพทางอาชีพมีระดับขวัญสูง ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับขวัญปานกลาง ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการทำงานของครูที่มีประสบการณ์ต่ำ และครูที่มีประสบการณ์สูง พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ศุคติ อยู่ยงสินธุ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์สารสนเทศ กรมบัญชีกลาง ผลการศึกษาพบว่า ในด้านระดับขวัญในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับผู้ร่วมงาน ด้านความรู้สึกได้รับการยอมรับในผลสำเร็จของงาน ส่วนกำลังขวัญที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีอยู่เพียงอย่างเดียว คือ ด้านความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ในด้านน้ำหนักรองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน พบว่ามีเพียงสองด้านที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานสูง คือ ด้านความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ที่เหลืออีกสองด้าน คือ ด้านความเพียงพอของค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความพึงพอใจในสายงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ

บัญชา สมบุญ (2547: บทคัดย่อ) การศึกษาขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์ ผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ ฝ่ายปกครอง โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กลุ่มโรงเรียนที่ 3 สวนหลวง ร.9 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู - อาจารย์ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ อาจารย์ฝ่ายปกครอง โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา 2) เปรียบเทียบขวัญกำลังใจครู – อาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ปกครอง โรงเรียนอาชีวศึกษา กลุ่มโรงเรียนที่ 3 สวนหลวง ร.9 จำแนกตามเพศ อายุ ระยะการทำงาน วุฒิต่างการศึกษา และรายได้ โดยสำรวจจากกลุ่มประชากร ที่ใช้ในการวิจัย เป็น ครู – อาจารย์ ผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ฝ่ายปกครอง โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา 5 โรงเรียน จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยยึดหลักทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herberg การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ในการปฏิบัติงานของครู – อาจารย์ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ครู – อาจารย์ฝ่ายปกครอง โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กลุ่มโรงเรียนที่ 3 สวนหลวง ร. 9 ในภาพรวมอยู่

ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน/ ผู้บังคับบัญชา จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสภาพปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และด้าน โอกาส ความก้าวหน้า ในหน้าที่ และเมื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู – อาจารย์ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ อาจารย์ฝ่ายปกครอง พบว่าครู – อาจารย์ฝ่ายปกครอง ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาทำงานวุฒิการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

พ.อ.จตุพร วงศ์ศรีเผือก (2549: บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานตอกรองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย (อัตราเพื่อพราง) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานตอกรองบัญชาการ กองบัญชาการ กองทัพไทย (อัตราเพื่อพราง) ผลการวิจัยพบว่าระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูงส่วนระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับในการทำงาน และความมั่นคงด้านนโยบายการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพด้านสวัสดิการของหน่วยและด้านสภาพการทำงานและความรับผิดชอบในหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการตอกรองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย (อัตราเพื่อพราง) พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการตอกรองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย (อัตราเพื่อพราง) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ตำแหน่งงาน ชั้นยศ เงินเดือน (รายได้) อายุราชการ (ประสบการณ์การทำงาน) ต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุษบง นันทพันธุ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1. สภาพการปฏิบัติงาน 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน 3. ความมั่นคงปลอดภัย 4. โอกาสก้าวหน้า 5. ความยุติธรรมในหน่วยงาน แต่พนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับน้อย มีเพียงปัจจัยเดียว คือ เงินเดือน และเงินพิเศษอื่น ๆ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ของธนาคาร

สุธีร์ เมาลานนท์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการรื้อปรับระบบในองค์กร (reengineering): ศึกษากรณีธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการรื้อปรับระบบองค์กร (reengineering) ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เป็นรายด้านทั้ง 10 พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีขวัญและกำลังใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การได้รับการยอมรับนับถือสูงมาก และมีขวัญและกำลังใจต่ำสุด ด้านความรับผิดชอบ เมื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการรื้อปรับระบบองค์กร (reengineering) ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

สังคม อ่วมศรี (2547: บทคัดย่อ) การศึกษาสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาแฟชั่นไอซ์แลนด์ จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และบุคคลในความอุปการะ ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาแฟชั่นไอซ์แลนด์ จำนวน 223 คน กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ในภาพรวม พนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาแฟชั่นไอซ์แลนด์ มีสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาแฟชั่นไอซ์แลนด์ จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและบุคคลในความอุปการะ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และบุคคลในความอุปการะที่แตกต่างกันมีสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยของ สมพร เทพมา (2542 : บทคัดย่อ) เรื่องระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญของครู - อาจารย์ที่ปฏิบัติงานตามโครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิตในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ครู - อาจารย์มีระดับขวัญโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ครู - อาจารย์ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในอาชีพครู และภาระหน้าที่ต่างกัน มีระดับขวัญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ครู - อาจารย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ความคิดเห็นของครู - อาจารย์ที่มีอายุ เพศ ประสบการณ์ในอาชีพครู และภาระหน้าที่ต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่ความคิดเห็นของครู – อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญของครู - อาจารย์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสภาพบุคคล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเพื่อศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey or Exploratory Studies) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย โดยศึกษาค้นคว้าตามลำดับหัวข้อเรื่องดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารออมสินเขตนครปฐมและธนาคารออมสินสาขาอีก 8 สาขา จำนวน 124 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม จำนวน 105 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม(Cluster Sampling) แล้วนำมาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มมาร้อยละ 84.68 ของประชากรทั้งหมด ดังต่อไปนี้

1.1.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{124}{1 + 124(.05)^2} \\ &= 95 \end{aligned}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น หรือ กำหนดค่าความเชื่อมั่น

จากค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 95 คน ผู้วิจัยทำการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างสำรอง 10 คน เพื่อแบบสอบถามตกหล่นหรือสูญหาย รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คนในการวิจัยครั้งนี้

1.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเลือกจากประชากร ดังปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากสาขาธนาคารออมสินเขตนครปฐม

ธนาคารออมสินเขตนครปฐม	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เขตนครปฐม	14	12
สาขานครปฐม	20	17
สาขาสนามจันทร์	14	12
สาขากำแพงแสน	13	11
สาขานครชัยศรี	14	12
สาขาสามพราน	13	11
สาขาอ้อมใหญ่	17	14
สาขาพุทธมณฑล	8	7
สาขาบางเลน	11	9
รวม	124	105

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

2.1.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

2.1.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตนครปฐมต่อปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่

- | | | |
|---|-----------------|-------|
| 1) ลักษณะงาน | แบบสอบถามข้อที่ | 1-4 |
| 2) การปกครองบังคับบัญชา | แบบสอบถามข้อที่ | 5-9 |
| 3) ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน | แบบสอบถามข้อที่ | 10-14 |
| 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | แบบสอบถามข้อที่ | 15-19 |
| 5) ผลตอบแทน | แบบสอบถามข้อที่ | 20-24 |
| 6) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน | แบบสอบถามข้อที่ | 25-29 |
| 7) นโยบายการบริหารงาน | แบบสอบถามข้อที่ | 30-34 |

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อสอบถามบรรยากาศในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	5
เห็นด้วยมาก	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	4
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ	1

2.1.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ จากพนักงานธนาคารออมสินเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน เป็นแบบคำถามปลายเปิด (open – Ended Question)

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

2.2.2 ศึกษาวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ เพื่อนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย

2.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

2.2.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา คำนวณค่าอิสระตรวจสอบ พิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาคำนวณค่าอิสระตรวจสอบอีกครั้งเพื่อพิจารณาความถูกต้องเที่ยงตรงตามเนื้อหา

2.2.6 นำแบบสอบถามตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเพื่อขอความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (รายชื่อตามภาคผนวกที่แนบมา) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruance : IOC แบบสอบถามมีค่า IOC = 0.95

2.2.7 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขภาษาและคำถามแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแล้ว นำมาปรับปรุงแก้ไขภาษาและคำถาม

2.2.8 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ราย

2.2.9 นำผลการทดสอบมาหาค่าความเชื่อมั่น ตามแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Reliability Coefficient Alpha) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95

2.2.10 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบโดยละเอียดอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอความอนุเคราะห์ธนาคารออมสินสาขา และธนาคารออมสินเขตนครปฐมเพื่อขออนุญาตรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

3.2 การรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ตามข้อ 1 ทางไปรษณีย์ไปตามสาขาของธนาคารออมสินเขตนครปฐม และให้สาขาตอบกลับ และรวบรวมข้อมูล โดยวิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติ และนำเสนอข้อมูลในรูปรายงานการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

4.1 ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทั้ง 105 ฉบับ

4.2 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4.3 กำหนดหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.4 กำหนดหาระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.5 หาคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามวัดระดับขวัญและกำลังใจ โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ช่วง และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเพื่อพิจารณาระดับขวัญ ดังนี้

4.5.1 ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 ระดับขวัญและกำลังใจมากที่สุด

4.5.2 ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 ระดับขวัญและกำลังใจมาก

4.5.3 ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 ระดับขวัญและกำลังใจปานกลาง

4.5.4 ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 ระดับขวัญและกำลังใจน้อย

4.5.5 ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 ระดับขวัญและกำลังใจน้อยที่สุด

4.6 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย T-test สำหรับสถานภาพด้านเพศ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่มของตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง และอายุงานด้วย

4.7 สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
Sig	แทน	ค่า 2-tail Significance
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง หรือ Sum of Squares
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง หรือ Mean of Squares
Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ หรือ Degree of Freedom
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 105 ชุด ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานตามสถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามสามารถสรุปลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	1.1 ชาย	32	30.50
	1.2 หญิง	73	69.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ความถี่และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2	อายุ		
	2.1 น้อยกว่า 30 ปี	26	24.80
	2.2 30 - 40 ปี	27	25.70
	2.3 41 - 50 ปี	37	35.20
	2.4 51 ปีขึ้นไป	15	14.30
3	วุฒิการศึกษา		
	3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	16.20
	3.2 ปริญญาตรี	63	60.00
	3.3 ปริญญาโท	25	23.80
	3.4 ปริญญาเอก	0	0.00
4	สถานภาพ		
	4.1 โสด	47	44.80
	4.2 สมรส	52	49.50
	4.3 หม้าย	2	1.90
	4.4 หย่าร้าง	4	3.80
5	ตำแหน่ง		
	5.1 พนักงานบริการ/หรือขับรถ	10	9.50
	5.2 พนักงานระดับ 2 - 7	71	67.60
	5.3 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/หรือเทียบเท่า	15	14.30
	5.4 ผู้จัดการสาขา/ หรือเทียบเท่า	9	8.60
6	จำนวนปีที่ท่านทำงานกับธนาคารออมสิน		
	6.1 น้อยกว่า 5 ปี	27	25.70
	6.2 5 - 9 ปี	4	3.80
	6.3 10 - 14 ปี	14	13.30
	6.4 15 - 19 ปี	24	22.90
	6.5 20 ปีขึ้นไป	36	34.30

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 105 คน เป็นเพศชาย 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และเพศหญิง 73 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.70 และกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.30

วุฒิการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุดคือ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 โดยมีกลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และที่ไม่มีเลยคือวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาเอก

สถานภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุดคือ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 กลุ่มรองลงมาคือสถานภาพโสด มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 กลุ่มที่มีสถานภาพเป็นหม้ายมีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90

ตำแหน่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานระดับ 2-7 มีจำนวนมากที่สุดคือ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมาเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขาหรือเทียบเท่าจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับผู้จัดการสาขาหรือเทียบเท่ามีจำนวนน้อยที่สุดคือ 9 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 8.60

จำนวนปีที่ทำงานกับธนาคารออมสิน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มที่ทำงานกับธนาคารออมสินมากกว่า 20 ปีขึ้นไปมีมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมาคืออายุการทำงานกับธนาคารออมสินน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 โดยมีกลุ่มอายุการทำงาน 5 – 9 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ในการวิเคราะห์ระดับขวัญและกำลังใจ ได้กำหนดระดับขวัญและกำลังใจ ดังนี้

ช่วงคะแนนของค่าเฉลี่ย	ระดับขวัญและกำลังใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.2 – 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยที่มีผลต่อระดับขวัญและกำลังใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	3.96	0.62	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.11	0.70	มาก
ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	4.09	0.58	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	4.06	0.69	มาก
ด้านผลตอบแทน	3.87	0.76	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.64	มาก
ด้านนโยบายการบริหารงาน	3.84	0.67	มาก
รวม	4.01	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในภาพรวมอยู่ในมาก ($\bar{X} = 4.01$) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	4.08	.76	มาก
2. งานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทาย	4.05	0.76	มาก
3. ปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่านมีความเหมาะสม	3.76	0.86	มาก
4. การปฏิบัติงานของท่านปรากฏผลงานชัดเจนเป็นรูปธรรม	3.96	0.73	มาก
รวม	3.96	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านงานในหน้าที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.76$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจด้านการปกครอง บังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถการปกครองของผู้บังคับบัญชา	4.12	0.76	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ถือหลักยุติธรรมเสมอต้นเสมอปลาย	4.09	0.79	มาก
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับผิดชอบอย่างเท่าเทียมกันเสมอ	3.98	0.80	มาก
8. ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและหาทางช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานเสมอ	4.15	0.78	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่ท่านขอคำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.20	0.74	มาก
รวม	4.11	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่สามารถขอคำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับผิดชอบอย่างเท่าเทียมกันเสมอ อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจด้านความมั่นคง
และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
10. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงานในหน่วยงานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	4.30	0.65	มาก
11. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ใน ปัจจุบัน	4.10	0.72	มาก
12. ท่านได้รับการพิจารณาความดี ความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่าง ยุติธรรม	4.05	0.68	มาก
13. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุน การศึกษาต่อหรือการฝึกอบรมหรือการ ดูงานที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ หน้าที่ของท่าน	3.90	0.84	มาก
14. ท่านไม่เคยมีความคิดที่จะ โอนย้ายหรือ ลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	4.09	0.89	มาก
รวม	4.09	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านความมั่นคงและโอกาส
ก้าวหน้าในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ
ในด้านความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.30$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้าน โอกาสได้รับการสนับสนุน
การศึกษาต่อหรือการฝึกอบรมหรือการดูงานที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และ
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ท่าน สังกัด เช่น แสงสว่าง เหมาะสมในการ ปฏิบัติงานได้สะดวก	3.96	0.92	มาก
16. ท่านได้รับข่าวสารที่ท่านควรทราบจาก หน่วยงานของท่านอยู่เสมอ	4.07	0.75	มาก
17. การปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด มีการติดต่อประสานกันอย่างดี ตลอดเวลา	4.11	0.76	มาก
18. ท่านสามารถใช้โทรศัพท์ โทรสาร ใน การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงานได้สะดวก	4.17	0.77	มาก
19. หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีวัสดุ อุปกรณ์ ในการทำงานที่ใช้การได้คืออย่างเพียงพอ	3.97	0.90	มาก
รวม	4.06	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจด้านสามารถใช้โทรศัพท์ โทรสาร ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงานได้สะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.17$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เหมาะสมในการปฏิบัติงานได้สะดวกอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจด้านผลตอบแทน

ด้านผลตอบแทน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
20. ท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและ ปริมาณงาน	3.97	0.84	มาก
21. รายได้พิเศษอื่น ๆ ที่ท่านได้รับ นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ฯลฯ มีความเหมาะสม	3.74	0.99	มาก
22. หน่วยงานได้จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลอย่างเหมาะสมให้ พนักงาน	3.94	0.82	มาก
23. หน่วยงานได้จัดสวัสดิการด้านกีฬา กิจกรรมนันทนาการสำหรับพนักงาน อย่างเหมาะสม	3.57	1.04	มาก
24. ท่านพอใจในการได้รับเงินโบนัส ประจำปีจากหน่วยงาน	4.11	0.76	มาก
รวม	3.87	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านผลตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านพอใจในการได้รับเงิน โบนัสประจำปีจากหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.11$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านหน่วยงานได้จัดสวัสดิการด้านกีฬา กิจกรรมนันทนาการสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.57$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
25. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด	4.13	0.73	มาก
26. พนักงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัดเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์เช่น กีฬา งานเลี้ยงสังสรรค์อย่างสม่ำเสมอ	4.02	0.75	มาก
27. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตรและมีความสัมพันธ์อันดีกับท่าน	4.21	0.70	มาก
28. หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.13	0.72	มาก
29. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อทุกข์สุขของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	4.19	0.73	มาก
รวม	4.14	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านเพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตรและมีความสัมพันธ์อันดีกับท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจด้านพนักงานในหน่วยงานที่สังกัดเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์เช่น กีฬา งานเลี้ยงสังสรรค์อย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.02$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญและกำลังใจด้านนโยบายการบริหารงาน

ด้านนโยบายการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
30. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ท่านสังกัดเสมอ	3.87	0.73	มาก
31. หน่วยงานที่ท่านสังกัดได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.92	0.76	มาก
32. ท่านพอใจในนโยบายและแผนงานที่ท่านต้องปฏิบัติ	3.96	0.76	มาก
33. การจัดโครงสร้างอัตรากำลังในหน่วยงานที่ท่านสังกัดเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.66	0.93	มาก
34. ระบบงานธุรการและเอกสารในหน่วยงานที่ท่านสังกัดมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	3.81	0.82	มาก
รวม	3.84	0.67	มาก

ตารางที่ 4.9 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านนโยบายการบริหารงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านพอใจในนโยบายและแผนงานที่ท่านต้องปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.96$) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในด้านการจัดโครงสร้างอัตรากำลังในหน่วยงานที่ท่านสังกัดเป็นไปอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.66$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานตาม
สถานภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.10-4.15

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านลักษณะงาน	3.94	0.62	3.97	0.62	0.27	0.79
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.09	0.79	4.12	0.67	0.14	0.89
ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	4.08	0.60	4.09	0.58	0.15	0.88
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	4.17	0.68	4.01	0.69	1.10	0.27
ด้านผลตอบแทน	3.88	0.88	3.86	0.71	0.06	0.96
ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.57	4.12	0.67	0.38	0.71
ด้านนโยบายการบริหารงาน	3.86	0.61	3.84	0.70	0.13	0.90
รวม	4.03	0.59	4.00	0.56	0.20	0.85

จากตารางที่ 4.10 ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการ
ปฏิบัติงานทุกด้าน เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามเพศ

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.760	3	.587	1.555	.205
	ภายในกลุ่ม	38.088	101	.377		
	รวม	39.848	104			
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.341	3	.114	.225	.879
	ภายในกลุ่ม	50.942	101	.504		
	รวม	51.282	104			
3. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.720	3	.240	.696	.556
	ภายในกลุ่ม	34.794	101	.344		
	รวม	35.514	104			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.539	3	.513	1.091	.356
	ภายในกลุ่ม	47.478	101	.470		
	รวม	49.017	104			
5. ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	3.508	3	1.169	2.067	.109
	ภายในกลุ่ม	57.119	101	.566		
	รวม	60.626	104			
6. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.890	3	.297	.715	.546
	ภายในกลุ่ม	41.920	101	.415		
	รวม	2.810	104			
7. ด้านนโยบายการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	.089	3	.030	.064	.979
	ภายในกลุ่ม	46.869	101	.464		
	รวม	46.958	104			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.523	3	.174	.533	.661
	ภายในกลุ่ม	33.064	101	.327		
	รวม	33.587	104			

จากตารางที่ 4.11 ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามอายุ

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.289	2	.145	.373	.690
	ภายในกลุ่ม	39.558	102	.388		
	รวม	39.848	104			
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.249	2	.624	1.273	.284
	ภายในกลุ่ม	50.034	102	.491		
	รวม	51.282	104			
3. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.178	2	.089	.257	.774
	ภายในกลุ่ม	35.336	102	.346		
	รวม	35.514	104			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.141	2	.071	.147	.863
	ภายในกลุ่ม	48.876	102	.479		
	รวม	49.017	104			
5. ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2.243	2	1.122	1.959	.146
	ภายในกลุ่ม	58.383	102	.572		
	รวม	60.626	104			
6. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.540	2	.270	.651	.523
	ภายในกลุ่ม	42.270	102	.414		
	รวม	42.810	104			
7. ด้านนโยบายการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	1.678	2	.839	1.890	.156
	ภายในกลุ่ม	45.281	102	.444		
	รวม	46.958	104			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.385	2	.193	.592	.555
	ภายในกลุ่ม	33.202	102	.326		
	รวม	33.587	104			

จากตารางที่ 4.12 ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.839	3	.613	1.629	.187
	ภายในกลุ่ม	38.008	101	.376		
	รวม	39.848	104			
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.709	3	1.236	2.625	.055
	ภายในกลุ่ม	47.573	101	.471		
	รวม	51.282	104			
3. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.954	3	.985	3.055*	.032
	ภายในกลุ่ม	32.560	101	.322		
	รวม	35.514	104			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.804	3	.935	2.042	.113
	ภายในกลุ่ม	46.213	101	.458		
	รวม	49.017	104			
5. ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	5.217	3	1.739	3.170*	.028
	ภายในกลุ่ม	55.409	101	.549		
	รวม	60.626	104			
6. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.179	3	.393	.954	.418
	ภายในกลุ่ม	41.631	101	.412		
	รวม	42.810	104			
7. ด้านนโยบายการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2.355	3	.785	1.778	.156
	ภายในกลุ่ม	44.604	101	.442		
	รวม	46.958	104			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.504	3	.835	2.712*	.049
	ภายในกลุ่ม	31.083	101	.308		
	รวม	33.586	104			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
		3.92	4.21	4.00	4.55
โสด	3.92	-	.29*	.08	.63*
สมรส	4.21	-	-	.21	.34
หม้าย	4.00	-	-	-	.55
หย่าร้าง	4.55	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นคงและ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่สถานภาพสมรสและหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพโสดกับสถานภาพหม้าย, สถานภาพสมรสกับหม้าย, สถานภาพสมรสกับหย่าร้าง และสถานภาพหม้ายกับหย่าร้าง ทุกคู่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นคงและ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส					
	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
		3.62	4.07	4.00	4.10
โสด	3.62	-	.45*	.38	.48
สมรส	4.07	-	-	.07	.03
หม้าย	4.00	-	-	-	.10
หย่าร้าง	4.10	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนต่ำกว่าพนักงานที่สถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพโสดกับหม้าย, สถานภาพโสดกับหย่าร้าง, สถานภาพสมรสกับหม้าย, สถานภาพสมรสกับหย่าร้าง และสถานภาพหม้ายกับหย่าร้าง ทุกคู่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
	\bar{X}	3.84	4.13	4.01	4.33
โสด	3.84	-	.29*	.17	.49
สมรส	4.13	-	-	.12	.20
หม้าย	4.01	-	-	-	.32
หย่าร้าง	4.33	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของ LSD พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่สถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพโสดกับหม้าย, สถานภาพโสดกับหย่าร้าง, สถานภาพสมรสกับหม้าย, สถานภาพสมรสกับหย่าร้าง และสถานภาพหม้ายกับหย่าร้าง ทุกคู่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.688	3	.229	.591	.622
	ภายในกลุ่ม	39.160	101	.388		
	รวม	39.848	104			
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	.288	3	.095	.190	.903
	ภายในกลุ่ม	50.994	101	.505		
	รวม	51.282	104			
3. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.199	3	.066	.190	.903
	ภายในกลุ่ม	35.315	101	.350		
	รวม	35.514	104			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.403	3	.801	1.736	.164
	ภายในกลุ่ม	46.614	101	.462		
	รวม	49.017	104			
5. ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	.058	3	1.019	.032	.992
	ภายในกลุ่ม	60.568	101	.600		
	รวม	60.626	104			
6. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	.300	3	.100	.238	.870
	ภายในกลุ่ม	45.905	101	.412		
	รวม	46.810	104			
7. ด้านนโยบายการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	1.034	3	.345	.758	.520
	ภายในกลุ่ม	45.925	101	.455		
	รวม	46.958	104			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.091	3	.030	.091	.965
	ภายในกลุ่ม	33.496	101	.332		
	รวม	33.587	104			

จากตารางที่ 4.17 ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามระดับตำแหน่ง

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามจำนวนปีที่ทำงานกับธนาคารออมสิน

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.271	4	.568	1.511	.205
	ภายในกลุ่ม	37.576	100	.376		
	รวม	39.848	104			
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.604	4	.401	.807	.523
	ภายในกลุ่ม	49.678	100	.497		
	รวม	51.282	104			
3. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.095	4	.274	.795	.531
	ภายในกลุ่ม	34.419	100	.344		
	รวม	35.514	104			
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.744	4	.186	.385	.819
	ภายในกลุ่ม	48.274	100	.483		
	รวม	49.017	104			
5. ด้านผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	1.307	4	.327	.551	.699
	ภายในกลุ่ม	59.319	100	.593		
	รวม	60.626	104			
6. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.161	4	.290	.697	.596
	ภายในกลุ่ม	41.649	100	.416		
	รวม	42.810	104			
7. ด้านนโยบายการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	.332	4	.083	.178	.949
	ภายในกลุ่ม	46.627	100	.466		
	รวม	46.958	104			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.700	4	.175	.532	.712
	ภายในกลุ่ม	32.887	100	.329		
	รวม	33.587	104			

จากตารางที่ 4.18 ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามจำนวนปีที่ทำงานกับธนาคารออมสิน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐมครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัย ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัย ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม ซึ่งประกอบด้วยพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐมและธนาคารออมสินสาขา 8 สาขา ได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม(Cluster Sampling) แล้วนำมาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มมาร้อยละ 81 ของประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่าง 105 คน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนซึ่งมีความสมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 105 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน

1.2.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

1) ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ

3) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐมเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1) ขอความอนุเคราะห์ธนาคารออมสินสาขา และธนาคารออมสินเขตนครปฐม เพื่อขออนุญาตรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

2) การรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ตามข้อ 1 ทางไปรษณีย์ไปตามสาขาของธนาคารออมสินเขตนครปฐม และให้สาขาตอบกลับคืนทางไปรษณีย์และบางส่วนผู้วิจัยติดตาม ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบ 105 ฉบับ

1.2.4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยค่าสถิติ ดังนี้

1) หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

2) หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

3) วิเคราะห์ความแตกต่างด้านเพศด้วย *t-test* และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (*One-way Analysis of Variance: ANOVA*) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่มสำหรับตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และจำนวนปีที่ทำงาน กรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้ *LSD Analysis* ทั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานตามสภาพของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 สรุปผลการวิจัย

1.3.1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง (จากตารางที่ 4.1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69.50 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 60.00 สถานภาพการสมรส สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 49.50 ระดับตำแหน่งพนักงานระดับ 2 - 7 คิดเป็นร้อยละ 67.60 อายุการทำงานกับธนาคาร 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.30

1.3.2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม (จากตารางที่ 4.2) ในภาพรวมนั้นพบว่าระดับขวัญและกำลังใจอยู่

ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) จากการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.14$) และปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 4.11$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา มีผลถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลต่อระดับขวัญของพนักงานอยู่ในระดับมาก

1) **ด้านลักษณะงาน** (จากตารางที่ 4.3) ในภาพรวมระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ทุกองค์ประกอบด้านลักษณะงานมีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ งานในหน้าที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ งานในตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานมีลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทาย การปฏิบัติงานของพนักงานปรากฏผลงานชัดเจนเป็นรูปธรรม ส่วนองค์ประกอบของปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของพนักงานมีความเหมาะสมแม้มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2) **ด้านการปกครองบังคับบัญชา** (จากตารางที่ 4.4) ในภาพรวมระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าทุกองค์ประกอบด้านการปกครองบังคับบัญชามีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานเป็นบุคคลที่พนักงานขอคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและหาทางช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหาในการทำงานเสมอ พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถการปกครองของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ถือหลักยุติธรรมเสมอต้นเสมอปลาย ส่วนองค์ประกอบของผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รับผิดชอบอย่างเท่าเทียมกันเสมอแม้มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3) **ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน** (จากตารางที่ 4.5) ในภาพรวมระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าทุกองค์ประกอบด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน พนักงานไม่เคยมีความคิดที่จะโอนย้ายหรือลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน พนักงานได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ส่วนองค์ประกอบของพนักงานมีโอกาสได้รับการสนับสนุนการศึกษาต่อหรือการ

ฝึกอบรมหรือการดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบหน้าที่ของตนแม้มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4) *ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน* (จากตารางที่ 4.6) ในภาพรวมระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าทุกองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานสามารถใช้โทรศัพท์ โทรสาร ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงานได้สะดวก การปฏิบัติงานในหน่วยงานที่พนักงานสังกัดมีการติดต่อประสานกันอย่างดีตลอดเวลา พนักงานได้รับข่าวสารที่พนักงานควรทราบจากหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ หน่วยงานที่พนักงานสังกัดมีวัสดุ อุปกรณ์ ในการทำงานที่ใช้การได้อย่างเพียงพอ ส่วนองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่พนักงานสังกัด เช่น แสงสว่าง เหมาะสมในการปฏิบัติงานได้สะดวกแม้มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

5) *ด้านผลตอบแทน* (จากตารางที่ 4.7) ในภาพรวมระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าทุกองค์ประกอบด้านผลตอบแทนมีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานพอใจในการได้รับเงินโบนัสประจำปีจากหน่วยงาน พนักงานเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน หน่วยงานได้จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลอย่างเหมาะสมให้พนักงาน รายได้พิเศษอื่น ๆ ที่ท่านได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ฯลฯ มีความเหมาะสม ส่วนองค์ประกอบของ หน่วยงานได้จัดสวัสดิการด้านกีฬา กิจกรรมนันทนาการสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม แม้มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

6) *ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน* (จากตารางที่ 4.8) ในภาพรวมระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าทุกองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและมีความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อทุกข์สุขของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่สังกัดมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่สังกัด ส่วนองค์ประกอบของพนักงานในหน่วยงานที่สังกัดเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์เช่น กีฬา งานเลี้ยงสังสรรค์อย่างสม่ำเสมอแม้มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

7) *ด้านนโยบายการบริหารงาน* (จากตารางที่ 4.9) ในภาพรวมระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าทุกองค์ประกอบด้าน นโยบายการ

บริหารงานมีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานพอใจในนโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติ หน่วยงานที่พนักงานสังกัดได้กำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์การทำงานไว้อย่างชัดเจน พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการกำหนด แผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่สังกัดเสมอ ระบบงานธุรการและเอกสารในหน่วยงานที่ พนักงานสังกัดมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ส่วนองค์ประกอบของ การจัดโครงสร้าง อัตรากำลังในหน่วยงานที่พนักงานสังกัดเป็นไปอย่างเหมาะสมแม้มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ใน ระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารออมสินเขตนครปฐม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐมทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้าน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้าน นโยบายการบริหารงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง และจำนวนปีที่ทำงานกับธนาคารออมสินของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม สามารถสรุป ได้ดังนี้

1) **จำแนกตามเพศ** (จากตารางที่ 4.10) ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐมทุกด้าน เมื่อ จำแนกโดยเปรียบเทียบตามเพศ

2) **จำแนกตามกลุ่มอายุ** (จากตารางที่ 4.11) ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐมทุกด้าน เมื่อ จำแนกโดยเปรียบเทียบตามกลุ่มอายุ

3) **จำแนกตามระดับการศึกษา** (จากตารางที่ 4.12) ไม่พบความแตกต่างของ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐมทุก ด้าน เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามระดับการศึกษา

4) **จำแนกตามสถานภาพสมรส** (จากตารางที่ 4.13) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน และด้านนโยบายการบริหารงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า ในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

5) **จำแนกตามตำแหน่ง** (จากตารางที่ 4.17) ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐมทุกด้าน เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามตำแหน่ง

6) **จำแนกตามจำนวนปีที่ทำงาน** (จากตารางที่ 4.18) ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐมทุกด้าน เมื่อจำแนกโดยเปรียบเทียบตามจำนวนปีที่ทำงาน

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 **ด้านลักษณะงาน** ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในด้านลักษณะของงาน งานในหน้าที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ งานที่ปฏิบัตินั้นสอดคล้องกับตำแหน่งของพนักงาน ผลงานชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม แต่ปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความไม่เหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่ต่อปัจจัยในเรื่องปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ชนมพิศุทธิ์ นาคสุวรรณ (2545) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา จังหวัดนนทบุรี พบว่า ครูมีระดับขวัญโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติมีขวัญในการปฏิบัติงานมีระดับค่อนข้างสูง

2.2 **ด้านการปกครองบังคับบัญชา** รายงานผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีขวัญและกำลังใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่พนักงานขอคำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและหาทางช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการทำงานเสมอ และพนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถการปกครองของผู้บังคับบัญชา และสอดคล้องกับผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ถือหลักยุติธรรมเสมอต้นเสมอปลาย แต่ในด้านผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบยังไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากการทำงานที่แบ่งเป็นสายงานหลายสายงานในห้องเดียวกันทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งฝ่ายจึงอาจก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานลดน้อยลงไปเรื่อย ๆ สอดคล้องกับ ขนิษฐา วัฒนาไอพารนนท์

(2546:บทคัดย่อ) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงาน รวม 9 ด้าน ข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีมีขวัญและกำลังใจเกี่ยวกับด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านการปกครองบังคับบัญชา สอดคล้องกับ บุญเสริม รวมทรัพย์ (2542 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตจังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า มีปัจจัยใดจากปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา การให้รางวัลตอบแทน เพื่อนร่วมงานและความพอใจในงาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบริหารงานของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ดี รองลงมาคือ การปกครองบังคับบัญชา

2.3 ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานในหน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน พนักงานส่วนใหญ่ไม่คิดจะโอนย้ายหรือลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม แต่โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ การฝึกอบรมดูงานที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบยังมีน้อยไป ธนาคารควรสนองตอบในด้านความก้าวหน้าทางการศึกษาต่อให้มากกว่านี้ สอดคล้องกับ ชวลิต โพธิ์เงิน (2546) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ มีระดับขวัญในด้านความรู้สึกมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับสูง

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีขวัญและกำลังใจในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง รู้สึกมีความพอใจกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปัจจุบันถึงแม้ธนาคารจะมีการปรับปรุง คุณภาพ บริการให้ดีขึ้นเทียบเท่าคู่แข่ง การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการลูกค้า อาทิ เครื่องถอนเงิน อัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดเงินฝาก เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันที่ ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ในด้านวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้มีการปรับเปลี่ยนให้ ทันสมัยมากขึ้น สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีการปรับปรุงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ แต่ใน ส่วนของสภาพแวดล้อมในที่ทำการควรมีการปรับปรุงในเรื่องของแสงสว่าง ห้องน้ำการปรับปรุง อุณหภูมิให้เหมาะสม และการระบายอากาศให้เหมาะสม ถูกสุขลักษณะ สอดคล้องกับ วรรณต์ยา

บุญนาค (2540:บทคัดย่อ) ศึกษากำลังขวัญของพนักงานศูนย์คอมพิวเตอร์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า กำลังขวัญของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับสูง

2.5 ด้านผลตอบแทน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีขวัญและกำลังใจในด้าน

ผลตอบแทน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกพอใจในการที่ได้รับเงิน โบนัสประจำปีจากหน่วยงานและเห็นด้วยว่าเงินเดือนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน และหน่วยงานได้จัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เช่นค่ารักษาพยาบาลอย่างเหมาะสมให้กับพนักงาน รายได้พิเศษอื่น ๆ ที่พนักงานได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง มีความเหมาะสม แต่หน่วยงานมีพนักงานปฏิบัติงาน มีการจัดสวัสดิการด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547)กล่าวว่า วิธีการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานว่า การแบ่งผลประโยชน์ เป็นการให้พนักงานมีผลประโยชน์ตอบแทน จากสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ โดยการตอบแทนในด้านเศรษฐกิจ การแบ่งผลกำไรให้ นอกจากได้ค่าตอบแทนในด้านวัตถุก็ได้รับผลในแง่จิตใจด้วย คือ พนักงานจะรู้สึกถึงความสำคัญที่หน่วยงานนั้น ปฏิบัติต่องานอย่างมีน้ำใจ ให้โอกาสในการแสดงความสามารถ ให้ค่าตอบแทนเป็นรางวัล อาจเน้นลักษณะที่เป็นโบนัสเพื่อเป็นการตอบแทนความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานและการจัดแหล่งนันทนาการ เป็นการจัดให้พนักงานมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ เช่น มีสโมสรเป็นที่เล่นกีฬา คนตรี มีงานสังสรรค์ตามโอกาส เพื่อลดความซ้ำซากจำเจจากงานประจำ เปิดโอกาสให้พนักงานได้พักผ่อน ทำความรู้จักสร้างความคุ้นเคย สนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม สุธีร์ เมลาณนท์ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการรื้อปรับระบบในองค์กร ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าขวัญกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังรื้อปรับระบบองค์กร เขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เป็นรายด้านทั้ง 10 พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีขวัญและกำลังใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การได้รับการยอมรับนับถือสูงมาก

2.6 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีขวัญและ

กำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกเห็นด้วย ในด้านการปฏิบัติงานธนาคาร เพื่อนร่วมงานของพนักงานมีความเป็นมิตรและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พนักงานจึงรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อทุกข์สุขของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน (เมื่อพนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน) อันสืบเนื่องมาจากหน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่

ในด้านพนักงานในหน่วยงานที่สังกัดเข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ์เช่นงานกีฬา การเลี้ยงสังสรรค์ อาจจะมีน้อยไป จึงสมควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ได้กล่าวไว้ว่าความต้องการด้านความสัมพันธ์ เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย สอดคล้องกับ สุวณี ตีระธะ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครปฐม พบว่าครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครปฐมมีขวัญและกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนครูอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ คงศักดิ์ พงษ์มณี (2541) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจของผู้ช่วยผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดมัธยมศึกษา จังหวัดเชียงราย พบว่าในภาพรวมแล้ว ผู้ช่วยผู้อำนวยการ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับสูง ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในที่ทำงานและการปกครองบังคับบัญชา สอดคล้องกับ บรรยง ตั้งวรธรรม (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคปปิตอลแมกซ์ จำกัด พบว่า กลุ่มพนักงานบริษัทแคปปิตอลแมกซ์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานในด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.7 ด้านนโยบายการบริหารงาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีขวัญและกำลังใจในด้านนโยบายการบริหารงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพอใจในนโยบายและแผนงานที่ต้องปฏิบัติ หน่วยงานที่สังกัดได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การทำงานไว้อย่างชัดเจน พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่พนักงานสังกัดเสมอ จึงทำให้ระบบงานธุรการและเอกสารในหน่วยงานมีพนักงานสังกัดมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ แต่การจัดโครงสร้างอัตรากำลังในหน่วยงานที่พนักงานสังกัดยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควรหน่วยงานต้นสังกัด ควรจัดสรรพนักงานให้เพียงพอกับความต้องการและจำเป็น แต่ละสาขาหน่วยงานควรมีการปรับปรุงเทคโนโลยีในด้านธุรการและเอกสารให้ทันสมัยเทียบเท่าธนาคารชั้นนำ สอดคล้องกับ สนิท แบนกลาง (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาเขต 10 พบว่าโดยรวมที่ขวัญในการปฏิบัติงาน ด้านมีส่วนร่วมในการบริหารอยู่ในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลจากข้อค้นพบแต่ละตัวแปรมาเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ด้านลักษณะของงาน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก งานในหน้าที่ที่พนักงานปฏิบัติอยู่นั้นสอดคล้องกับความสามารถของพนักงาน แต่ปริมาณงานและความรับผิดชอบนั้นยังไม่เหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่ในปัจจัยในเรื่องปริมาณงาน อัตรากำลังใจพนักงานให้สมดุลกับปริมาณงาน ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้หลาย ๆ ด้าน สามารถทำงานทดแทนกันได้ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

3.1.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่สามารถขอคำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการทำงานที่แบ่งเป็นสายงานหลายสายงาน ปฏิบัติงานอยู่ห้องเดียวกัน อาจทำให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งฝ่าย จึงอาจก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานลดน้อยลงไปเรื่อย ๆ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้บริหารที่ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และสามารถมอบหมายงานให้พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

3.1.3 ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในเรื่องความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การงาน ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นที่มีความยุติธรรม ส่วนหลักเกณฑ์การโยกย้ายก็ควรต้องมีความยุติธรรม และควรส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ มากขึ้น เช่น สนับสนุนการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมดูงานเพื่อเสริมสร้างทักษะและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อได้รับการสนับสนุน

3.1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พนักงานมีความพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงานได้สะดวก แต่ก็ควรปรับปรุงเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานให้ทันสมัย ส่วนสภาพแวดล้อมในด้าน แสงสว่าง การปรับอุณหภูมิ การระบายอากาศ ควรปรับให้เหมาะสมถูกสุขลักษณะ เพื่อสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี

3.1.5 ด้านผลตอบแทน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ในเรื่องของการได้รับเงินโบนัสประจำปีจากหน่วยงาน สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือตามสิทธิ์ที่พึงจะได้รับให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ ควรให้มีการใช้ระบบเบิกจ่ายเช่นเดียวกับข้าราชการ โดยไม่ต้องสำรองจ่าย และให้มีการเพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาลของบิดา มารดา คู่สมรสและบุตร รวมถึงควรส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิการด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการเพิ่มขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเอง

3.1.6 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ควรที่ผู้บริหารจะบำรุงรักษาให้คงอยู่ มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้มีการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

3.1.7 ด้านนโยบายการบริหารงาน จากการศึกษาพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยองค์ประกอบด้านนโยบายการบริหารงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังรู้สึกว่ามีปัญหามากได้แก่ การจัดโครงสร้างอัตรากำลังในหน่วยงาน งานที่ปฏิบัติอยู่มีปริมาณมากจนเกินไป อัตรากำลังพนักงานไม่เพียงพอกับงานที่ปฏิบัติในบางครั้งยังมีการมอบหมายงานให้ปฏิบัตินอกเหนือความรับผิดชอบงานหลัก พนักงานเกิดความสับสน เบื่อหน่ายกับงานที่ทำอยู่ทุกวันนี้ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่ในปัจจัยเหล่านี้เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรจัดสรรอัตราพนักงานให้เพียงพอกับความจำเป็นแต่ละสาขา ปรับปรุงเทคโนโลยีในด้านธุรการและเอกสารให้ทันสมัยเทียบเท่ากับธนาคารชั้นนำ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 จากการศึกษาวิจัย มีขอบเขตในการวิจัยอยู่ในเขตจังหวัดนครปฐม ดังนั้น ควรทำการประเมินขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสาขาและเขตอื่น ตลอดจนขยายพื้นที่เป็นระดับภาค ในระยะยาวควรขยายเป็นระดับประเทศ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกันว่าพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไร

3.2.2 จากการศึกษาวิจัย ควรมีการศึกษาการประเมินขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในแต่ละเขต จะได้เป็นประโยชน์ในการประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of สาขา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา วสุสิริกุล (2540) “ขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กฤษณี ชัยนนดี (2543) “ขวัญกำลังใจของครูโรงเรียนชาวเขา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดพิษณุโลกและเพชรบูรณ์” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
นเรศวร
- ขนิษฐา วัฒนโอฬารนนท์ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี” รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา
- คงศักดิ์ พงษ์มณี (2541) “ขวัญและกำลังใจของผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดเชียงราย วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จตุพร วงศ์ศรีเผือก,พ.อ. (2549) “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน
ราชการตอнокองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย (อัตราเพื่อวาง)”
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทาลัย
บูรพา
- เฉิด โฉม ภูศรี (2549) “ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน
ในจังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชนนหรรษณ์ ชื่นกลิ่นรูป (2545) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรภาค 7 (บพคค์ย่อ)” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏนครปฐม
- ชนม์พิศุทธิ์ นาคสุวรรณ (2545) “ขวัญในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา
จังหวัดนนทบุรี (บพคค์ย่อ)” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชวลิต โพธิ์เงิน (2546) “ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและ
บัญชีในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์
(บพคค์ย่อ)” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสุรินทร์

- ชาญณรงค์ จิตธรรมมา,พ.ด.ท. (2542) “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจ
ระดับชั้นประทวนฝ่ายปฏิบัติการทางเรือ กองตำรวจน้ำ” รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา
- ทวี ปุราคม (2540) “กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตามสาขา ในเขตส่วนกลางของ
ธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน)”
- ธนกฤษ มาสุข (2548) “ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม” ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- บรรยง ตั้งวรรณ (2547) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคปิตอลแมกซ์
จำกัด วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บัญชา สมบุญ (2547) “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู – อาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์
ฝ่ายปกครอง โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา กลุ่มโรงเรียนที่ 3 สวนหลวง ร.9 สังกัดสำนัก
บริหารงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- บุญเสริม รวมทรัพย์ (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกร
ไทย สาขาในเขตสระแก้ว” หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- บุษบง นันทพันธุ์ (2541) “ขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาลำปาง
- ปภาณี ฐิติวัฒนา (2541) จิตวิทยาการทำงาน กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์
- ประสิทธิ์ แก้วสมศรี (2533) “ระดับขวัญของครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมสังกัดกรมสามัญศึกษา
จังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) “จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล” กรุงเทพฯ ศูนย์ส่งเสริม
กรุงเทพ
- ผุสดี อยู่ยงสินธุ์ (2540) “กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์” ศูนย์
สารสนเทศ กรมบัญชีกลาง
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- พิชญ์สิริ ใด้วตระกูล และสุธีรา เผ่าโลกสถิต (2539) จิตวิทยาทั่วไป กรุงเทพมหานคร สำนัก
พิมพ์แม็ค

- มานพ สวามีชัย (2539) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร ศูนย์ตำราอาจารย์นิมิต
- เมตตา คันธา, น.อ.หญิง (2545) “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถาบันเวช
ศาสตร์ กรมแพทยทหารอากาศ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ลัดดา แสงเมือง (2548) “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยแอร์ไวร์ จำกัด
สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
นโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- วรินทร์ยา บุญนาค (2540) “ศึกษากำลังขวัญของพนักงานศูนย์คอมพิวเตอร์ตลาดหลักทรัพย์”
สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก
- วังนีย์ ศรีธรรมยศ (2540) *จิตวิทยาธุรกิจ จิตวิทยาการทำงาน* กรุงเทพมหานคร ศูนย์รวมหนังสือ
กรุงเทพ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) “การจัดการและ
พฤติกรรมองค์การ” กรุงเทพฯ ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สงวน ช้างฉัตร (2541) *พฤติกรรมองค์การ* พิษณุโลก สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม
- สมพร เทพมา (2542) “ระดับขวัญและปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญของครูอาจารย์ที่ปฏิบัติงานตาม
โครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิตในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต แขนงวิชาบริหาร
การศึกษา สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สร้อยตระกูล (ตีวนานนท์) อรรถมานะ (2541) *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2540) *การเพิ่มผลผลิต* กรุงเทพมหานคร สถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ
- _____ (2541) *การเพิ่มผลผลิต* กรุงเทพมหานคร สถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ
- _____ (2549) *การเพิ่มผลผลิต* กรุงเทพมหานคร สถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ
- สนิท แนบกลาง (2544) “ขวัญในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10” (บทคัดย่อ) วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

- สังคม อ่วมศรี (2547) “การศึกษาสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท บีทีซี ซุปเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาแฟชั่น ไอซ์แลนด์”
- สุรพล พะยอมเข้ม (2541) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร โครงการส่งเสริมการผลิต ตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุวณี ศีรณะ (2545) “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใน จังหวัดนครปฐม” (บทคัดย่อ) วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏ นครปฐม
- สุรัตน์ ดวงขาทม (2539) “ขวัญของครูผู้ปฏิบัติงานสอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน ประถมศึกษาจังหวัดเลย” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาการ บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุธีร์ เมฆานนท์ (2542) “ขวัญและกำลังใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หลังการรีปรับระบบในองค์กร (reengineering) ศึกษากรณีธนาคารกสิกร ไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย สาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา
- สุเทพ ชุกกลิ่น (2545) “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลภาคใต้” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อัมพร อิมทรัพย์ (2544) “ขวัญของครูสายวิชาช่างอุตสาหกรรม โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขต กรุงเทพมหานคร” (บทคัดย่อ) วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เอกรัตน์ เปาอินทร์, พ.ด.ท. (2542) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุด ปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล” สารนิพนธ์สังคม สงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Herzberg, Frederic and others. (1959) *The Motivation to Work*. New York: John Wiler and sons,
- Maslow. Abahan herald. (1954) *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and raw.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. ชื่อ - สกุล | ดร.อุบล เล่นวาริ |
| สถานที่ทำงาน | - |
| วุฒิการศึกษา | Ph.D. (จิตวิทยาให้คำปรึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| ตำแหน่งงานปัจจุบัน | ที่ปรึกษามูลนิธิธรรมนิต |
| ประสบการณ์ในการทำงาน
หรือความเชี่ยวชาญ | อดีตที่ปรึกษาระดับ 10 ด้านเทคโนโลยีเพื่อการสอน สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
อดีตผู้อำนวยการการศึกษากรุงเทพมหานคร
ผู้ริเริ่มโครงการเพชรยอดมงกุฏ |
| 2. ชื่อ - สกุล | นายบุญส่ง ลือประกานต์สิทธิ์ |
| สถานที่ทำงาน | - |
| วุฒิการศึกษา | ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศิลปากรนครปฐม |
| ตำแหน่งงานปัจจุบัน | - |
| ประสบการณ์ในการทำงาน
หรือความเชี่ยวชาญ | อดีตผู้อำนวยการระดับ 9 โรงเรียนกาญจนาอนุเคราะห์ จังหวัด
กาญจนบุรี
อดีตผู้อำนวยการ สกสศ.จังหวัดกาญจนบุรี
อดีตผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์ นครปฐม |
| 3. ชื่อ - สกุล | จอ.ฉลองชัย อนุกุลเวช |
| สถานที่ทำงาน | ธนาคารออมสินสาขาพุทธมณฑล |
| วุฒิการศึกษา | บธ.ม. (วิทยาการจัดการ) มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่ |
| ตำแหน่งงานปัจจุบัน | ผู้จัดการสาขาพุทธมณฑล |
| ประสบการณ์ในการทำงาน
หรือความเชี่ยวชาญ | อดีตผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสนามจันทร์ |

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ธนาคารออมสินสาขาสนามจันทร์
243/33 ถนนราชวิถี ต.พระปฐมเจดีย์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

17 กันยายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการ.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน.....ชุด

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวครุณี แซ่ลิ่ม นักศึกษาปริญญาโท แผนกวิชาการธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์จากพนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม ได้โปรดตอบแบบสอบถาม เพื่อการเรียบเรียงการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารออมสิน ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอความกรุณาจากทางธนาคารออมสินเขตนครปฐม ช่วยเก็บรวบรวมและนำส่งแบบสอบถามให้ข้าพเจ้าภายในวันที่ 24 กันยายน 2553 ด้วย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวครุณี แซ่ลิ่ม)

ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสนามจันทร์

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

30 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย

หย่าร้าง

5. ตำแหน่ง

พนักงานบริการ/หรือขับรถ

พนักงานระดับ 2 – 7

ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/หรือเทียบเท่า

ผู้จัดการสาขา/หรือเทียบเท่า

6. จำนวนปีที่ท่านทำงานกับธนาคารออมสิน

น้อยกว่า 5 ปี

5 – 9 ปี

10 – 14 ปี

15 – 19 ปี

20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่า ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อย่างไร และกรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	<u>ด้านลักษณะงาน</u>					
1.	งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านใช้ ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
2.	งานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีลักษณะ งานที่น่าสนใจและท้าทาย					
3.	ปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ ของท่านมีความเหมาะสม					
4.	การปฏิบัติงานของท่านปรากฏผลงาน ชัดเจนเป็นรูปธรรม					
	<u>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</u>					
5.	ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถการ ปกครองของผู้บังคับบัญชา					
6.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ถือหลัก ยุติธรรมเสมอต้นเสมอปลาย					
7.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้ ผู้ใต้บังคับบัญชารับผิดชอบอย่างเท่าเทียม กันเสมอ					
8.	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและหาทาง ช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน เสมอ					
9.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่ท่านขอ คำปรึกษาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10.	<p><u>ด้านความมั่นคงและ โอกาสก้าวหน้าในการ ทำงาน</u></p> <p>ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การทำงานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ใน ปัจจุบัน</p>					
11.	<p>ท่านมีโอกาสนก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การ งานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน</p>					
12.	<p>ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ จากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม</p>					
13.	<p>ท่านมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนการศึกษา ต่อหรือการฝึกอบรมหรือการดูงานที่ เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบหน้าที่ของ ท่าน</p>					
14.	<p>ท่านไม่เคยมีความคิดที่จะ โอนย้ายหรือ ลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน</p> <p><u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u></p>					
15.	<p>สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ท่าน สังกัด เช่น แสงสว่าง เหมาะสมในการ ปฏิบัติงานได้สะดวก</p>					
16.	<p>ท่านได้รับข่าวสารที่ท่านควรทราบจาก หน่วยงานของท่านอยู่เสมอ</p>					
17.	<p>การปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัดมี การติดต่อประสานกันอย่างดีตลอดเวลา</p>					
18.	<p>ท่านสามารถใช้โทรศัพท์ โทรสาร ในการ ติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงานได้สะดวก</p>					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
19.	หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีวัสดุ อุปกรณ์ ใน การทำงานที่ใช้การได้เป็นอย่างดีเพียงพอ <u>ด้านผลตอบแทน</u>					
20.	ท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม กับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน					
21.	รายได้พิเศษอื่น ๆ ที่ท่านได้รับ นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ฯลฯ มีความเหมาะสม					
22.	หน่วยงานได้จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลอย่างเหมาะสมให้พนักงาน					
23.	หน่วยงานได้จัดสวัสดิการด้านกีฬา กิจกรรมนันทนาการสำหรับพนักงานอย่าง เหมาะสม					
24.	ท่านพอใจในการได้รับเงิน โบนัสประจำปี จากหน่วยงาน <u>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>					
25.	ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อน ร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด					
26.	พนักงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัดเข้าร่วม กิจกรรมสัมพันธ์เช่น กีฬา งานเลี้ยงสังสรรค์ อย่างสม่ำเสมอ					
27.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตรและ มีความสัมพันธ์อันดีกับท่าน					
28.	หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีความร่วมมือใน การปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
29.	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อทุกข์สุขของ พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ด้านนโยบายการบริหารงาน					
30.	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ท่านสังกัดเสมอ					
31.	หน่วยงานที่ท่านสังกัดได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การทำงานไว้อย่างชัดเจน					
32.	ท่านพอใจในนโยบายและแผนงานที่ท่านต้องปฏิบัติ					
33.	การจัดโครงสร้างอัตรากำลังในหน่วยงานที่ท่านสังกัดเป็นไปอย่างเหมาะสม					
34.	ระบบงานธุรการและเอกสารในหน่วยงานที่ท่านสังกัดมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดระบุปัญหาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการยกระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สูงขึ้น

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านลักษณะงาน	
.....
.....
.....
.....
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	
.....
.....
.....
.....
3. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	
.....
.....
.....
.....
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	
.....
.....
.....
.....

5. ด้านผลตอบแทน

.....

.....

.....

.....

6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

.....

.....

.....

.....

7. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

.....

.....

.....

.....

8. ด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

การทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	IOC	สรุป
	1	2	3			
10	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	1	1	1	3	1	ใช้ได้
31	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1	ใช้ได้

โดยผลของค่า IOC แบบสอบถามดังกล่าว พบว่ามีค่าใช้ได้ 34 ข้อ

$$\text{ค่า IOC} = 33.34/35$$

$$= 0.95$$

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) หาด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏ
ผลได้ค่า = 0.946

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	34

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
1.3163E2	194.792	13.95679	34

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอรุณี แซ่ลิ่ม
วัน เดือน ปีเกิด	10 กุมภาพันธ์ 2508
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี
ประวัติการศึกษา	บธ.บ.(การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา พ.ศ. 2533
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสินสาขาสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา