



# วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขา  
ของธนาคารทีเอ็มบี แแบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม

ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม  
39/1 ถ.รัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

## บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาของธนาคารทีเอ็มบี แแบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม และเปรียบเทียบขวัญกำลังใจ ตามสถานภาพส่วนบุคคล คือ อายุ เงินเดือน เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน กลุ่มประชากร เป็นพนักงานประจำสาขาของธนาคารทีเอ็มบี แแบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 68 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขา สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการทดสอบเปรียบเทียบโดยค่าซี วิเคราะห์ผลทั้งหมดโดยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษาพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานประจำสาขามีขวัญกำลังใจด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลสุขภาพและด้านสวัสดิการในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนขวัญกำลังใจในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง พนักงานประจำสาขาของธนาคารที่มีสถานภาพส่วนตัวต่างกัน คือ อายุ เงินเดือน เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานกับองค์กรต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ขวัญกำลังใจ, การปฏิบัติงาน

## Abstract

The purposes of this research were to study conditions on the morale of staff operations branch of TMB Bank Limited (PCL) and compare the morale of employer. Personal status is based on salary, age, gender, level of education. The duration of staff working population is a branch of Bank TMB Bank Limited (PCL), The sample were 68 peoples. The questionnaires were use to measure morale in the work of field staff. Statistics used in research, including the standard deviation of percentage frequency values and test values compared with C.

The results showed that. Morale in the work of field staff in the overall average. Given the revenue side found. Branch staff morale in the administration of corporate policies. Environmental work. Health care and welfare of

ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย  
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

the unit. In the medium. The morale in the relationship with superiors. Satisfaction in work practices. Is high. Branch staff are different personal status are age, gender, education level salary. And time to work with different organizations. The morale in the work does not differ statistically significant at 0.05 level.

Suggestions of research. Should study other independent variables. More more groups of employees such as marital status, etc. Because this research is a research survey. Therefore, to study results can be applied usefully and to extend the study to more. Should study more comparable with the research methodology to other participants in the study. To study the environmental conditions that can explain or morale will occur as to the theory or not.

**Keyword:** Morale, Operations

### ภูมิหลัง

ในโลกของการแข่งขันและท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดก็ตาม ต่างมุ่งมั่นและมีความพยายามที่จะพัฒนาให้องค์กรของตนเองมีความเจริญก้าวหน้าและพร้อมที่จะแข่งขันกับผู้ร่วมธุรกิจรายอื่น เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น องค์กรของภาคเอกชนโดยมากจะมุ่งเป้าหมายในการแสวงหาผลกำไร และต้องการเป็นผู้นำในตลาดการแข่งขัน ทั้งนี้เพื่อต้องการนำพาองค์กรของตนเองไปสู่ความสำเร็จ และสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในการที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องสร้างความแข็งแกร่งจากระบบพื้นฐานภายในองค์กรให้ดีเสียก่อน ในองค์กรธุรกิจปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจก่อให้เกิดโอกาสหรือปัญหาแก่ผู้บริหารได้ (อุทัย เลหาวิเชียร.2548: 80)

ธนาคารทีเอ็มบี แบงก์ ได้ทำการ “Re-branding” โดยได้เปลี่ยนชื่อภาษาอังกฤษของธนาคาร เป็น “TMB Bank Public Company Limited.” เปลี่ยนโลโก้ใหม่เป็น **TMB** และเปลี่ยนคำขวัญเป็น “ร่วมคิด เพื่อทุกก้าวของชีวิต” - “Better Partner, Better Value” เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการครบวงจร (Universal Bank) นิตยสาร Finance Asia ได้ยกย่องและมอบรางวัลอันทรงเกียรติ Best Thailand Deal ให้กับโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ซึ่งธนาคารทีเอ็มบี แบงก์เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดจำหน่ายหุ้นกู้ โดยโครงการนี้เป็นโครงการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ครั้งแรกของประเทศ

ไทย สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือธนาคารเริ่มเน้นการสร้างคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ด้วยการดึงศักยภาพของคนออกมาเพื่อสร้างคุณค่าให้มากที่สุด ต้องชนะคู่แข่ง และมุ่งสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitiveness Advantage) ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ต่างก็ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นการพัฒนาที่มีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะเมื่ออยู่ในสถานการณ์ของการแข่งขันและความย่ำแย่ของธุรกิจในโลกปัจจุบัน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรเพื่อความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ หรือการดำเนินธุรกิจสามารถบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะอาศัยความรู้ความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงบุคลากรที่มีคุณภาพแล้ว ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน นับเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารจะละเลยไม่ได้ การให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่ส่งผ่านจากรากฝอยสู่รากแก้ว และบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร ทำให้ธนาคารมีนโยบายที่สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการ เพราะฉะนั้นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารจำเป็นจะต้องให้ความสนใจในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และพร้อมที่จะศึกษาหาวิธีเสริมสร้าง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีขวัญและกำลังใจที่ดี หรือที่เรียกว่า “การเพิ่มอำนาจกำลังใจที่ไม่มีตัวตน” จนทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของธนาคารทีเอ็มบี แบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขา

ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

สามพราน จ.นครปฐม เพื่อต้องการที่จะตรวจสอบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพนักงานระดับต่างๆของธนาคารว่าอยู่ในระดับใด เพื่อที่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุง รวมถึงการกำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานธนาคารได้อย่างเหมาะสม และเพื่อเป็นการสนับสนุนและเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายหรือภารกิจที่องค์กรมอบหมายให้จนสำเร็จด้วยดี

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาของธนาคารที่เอ็มบี แบล็ก จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขา โดยการสรรหามาตรการต่างๆเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาให้เพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลต่อกระบวนการทำงานที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา รวมถึงเพื่อเป็นส่งเสริมให้การปรับปรุงการบริหารจัดการของธนาคารที่เอ็มบี แบล็ก จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม นั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานประจำสาขาของธนาคารที่เอ็มบี แบล็ก จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานรายด้านขององค์ประกอบที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน 6 ด้าน อันได้แก่ 1) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา 2) ด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5) ด้านการดูแลด้านสุขภาพ และ 6) ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานประจำสาขา

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอแนะต่อองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานประจำสาขา ของธนาคารที่เอ็มบี แบล็ก จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ พนักงานฝ่ายสินเชื่อ พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า และลูกจ้างทั่วไป รวมจำนวนทั้งสิ้น 68 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ: ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เงินเดือน เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ตัวแปรตาม: ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มี 6 ด้าน อันได้แก่ 1) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา 2) ด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ด้านการดูแลด้านสุขภาพ และ 6) ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน

### สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานประจำสาขา ที่มีสถานภาพต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยแยก ได้ดังนี้

ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย  
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

พนักงานประจำสาขาที่มีอายุ เงินเดือน เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาขวัญกำลังใจพนักงานประจำสาขาของธนาคารที่เอ็มบี แบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานประจำสาขา มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาในรายด้าน พบว่าระดับขวัญกำลังใจในด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลสุขภาพ และด้านสวัสดิการในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูง

3. พนักงานประจำสาขาที่มีสถานภาพส่วนตัวต่างกัน คือ อายุ เงินเดือน เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับองค์กรต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานประจำสาขา มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานประจำสาขาของธนาคารที่เอ็มบี แบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม ได้รับการตอบสนองความต้องการที่เอื้อต่อการมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดี ซึ่งจะเห็นได้จากระดับขวัญกำลังใจในรายด้านที่พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับที่สูง ( $\bar{\mu} = 3.66, \sigma = 0.52$  และ  $\bar{\mu} = 3.60, \sigma = 0.37$ ) รวมถึงด้านสวัสดิการที่พบว่าพนักงานประจำสาขาพึงพอใจในการจ่ายค่าล่วงเวลา มีขวัญกำลังใจในระดับสูง ( $\bar{\mu} = 3.59, \sigma = 0.74$ ) และ

อาจเนื่องมาจากผู้บริหารให้ความสำคัญยอมรับฟังความคิดเห็น ซึ่งมีขวัญกำลังใจระดับสูง ( $\bar{\mu} = 3.79, \sigma = 0.68$ ) มีนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานชัดเจน มีขวัญกำลังใจระดับสูง ( $\bar{\mu} = 3.76, \sigma = 0.55$ ) ประกอบกับตัวพนักงานเอง รู้สึกภูมิใจในงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติในสังคม มีขวัญกำลังใจระดับสูง ( $\bar{\mu} = 3.96, \sigma = 0.56$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัญชลี ดีช่วย (2542: 87) ที่มีลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ มีผู้บริหารเป็นนายแพทย์และพยาบาล มีนโยบายการบริหารงาน ซึ่งเป็นแบบหน่วยงานที่ให้การรักษาและดูแลสุขภาพของประชาชน ซึ่งพบว่าระดับขวัญกำลังใจขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี

2. ผลการวิจัยระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้าน พบว่าระดับของขวัญกำลังใจในด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการดูแลสุขภาพ ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูง

ขวัญกำลังใจด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรมีเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งพบว่าขวัญกำลังใจสูง ( $\bar{\mu} = 3.76, \sigma = 0.55$ ) มีการนำเอาเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้มีขวัญกำลังใจสูง ( $\bar{\mu} = 3.79, \sigma = 0.72$ ) โดยปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลให้พนักงาน มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสริมศักดิ์ ประสารแสง (2542: 74) ที่มีลักษณะการบริหารงานเป็นแบบหน่วยงานของรัฐ และมีลักษณะเป็นพนักงานประจำสาขา ซึ่งพบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพนักงานประจำสาขาในด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง

ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย  
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

ขวัญกำลังใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ทั้งนี้ เนื่องมาจากองค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงานให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความสบายใจเนื่องจากสภาพแวดล้อมดี แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศอยู่ในสภาพที่ส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ซึ่งพบว่าขวัญกำลังใจระดับปานกลาง ( $\bar{\mu} = 3.26, \sigma = 1.12$ ) ในหน่วยงานมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีขวัญกำลังใจระดับปานกลาง ( $\bar{\mu} = 3.16, \sigma = 0.91$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัญชลี ดีช่วย (2542:87) ที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในโรงพยาบาลซึ่งพบว่าพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก มีขวัญกำลังใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ขวัญกำลังใจด้านการดูแลสุขภาพอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ทั้งนี้ เนื่องมาจากธนาคารที่เอ็มบี แบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม เป็นองค์กรที่มีสวัสดิการดูแลสุขภาพความปลอดภัยและดูแลสุขภาพของพนักงานเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรในรูปแบบนี้ทุกวันจะทำให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองทำงานในหน่วยงานที่ใส่ใจต่อสุขภาพร่างกายของพนักงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อยู่ในธนาคารที่เอ็มบี แบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม ที่ใส่ใจรับผิดชอบเรื่องสุขภาพย่อมส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับความปลอดภัย มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง จากการร่วมปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ซึ่งเห็นได้จากขวัญกำลังใจของพนักงานที่หน่วยงานให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบด้านสุขภาพในการปฏิบัติงาน มีขวัญกำลังใจระดับสูง ( $\bar{\mu} = 3.69, \sigma = 0.70$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัญชลี ดีช่วย (2542: 87) ที่มีลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นโรงพยาบาลและมีหน้าที่ดูแลสุขภาพของประชาชน ซึ่งพบว่าพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก มีขวัญกำลังใจในการดูแลสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ขวัญกำลังใจในด้านสวัสดิการในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ซึ่งเห็นได้จากขวัญกำลังใจของพนักงานที่ว่า หน่วยงานได้ให้ความช่วยเหลือในเวลาเจ็บป่วยเป็นอย่างดี มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{\mu} = 3.79,$

$\sigma = 0.66$ ) องค์กรมีการจัดเวลาพักได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{\mu} = 3.79, \sigma = 0.70$ ) รวมทั้งมีการจ่ายค่าล่วงเวลาที่พนักงานรู้สึกพึงพอใจ ( $\bar{\mu} = 3.59, \sigma = 0.74$ ) ปัจจัยเหล่านี้ จึงส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัญชลี ดีช่วย (2542: 87) ที่ให้ความสำคัญกับการให้สวัสดิการ ซึ่งพบว่าพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก มีขวัญกำลังใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

ขวัญกำลังใจในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ เนื่องมาจากผู้บริหารเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีจิตใจโอบอ้อมอารีและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ผู้ที่ทำงานร่วมจึงรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชา มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจพนักงานเป็นอย่างดี รวมทั้งผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่สามารถปรึกษาหารือและขอคำแนะนำทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวเสมอซึ่งพบว่าขวัญกำลังใจสูง ( $\bar{\mu} = 3.94, \sigma = 0.69$ ) พนักงานจึงพอใจที่ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาธิต วรสีห์ (2541: 109) และอัญชลี ดีช่วย (2542: 87) ที่มีผู้บริหารเป็นนายแพทย์และพยาบาล ซึ่งพบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและพยาบาลประจำการด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหารอยู่ในระดับสูง

ขวัญกำลังใจในด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ เนื่องมาจากลักษณะขององค์กรเป็นองค์กรเอกชนที่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการมายาวนาน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานที่ดี พนักงานจึงมีขวัญกำลังใจในรายชื่อที่พบว่าพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติในสังคมมีขวัญกำลังใจระดับสูง ( $\bar{\mu} = 3.96, \sigma = 0.56$ ) รวมทั้งมีการจัดสรรงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ( $\bar{\mu} = 3.74, \sigma = 0.64$ ) ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจ กระตือรือร้นและเพลิดเพลินกับงานในหน้าที่เสมอ ( $\bar{\mu} = 3.94, \sigma = 0.64$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาธิต วรสีห์ (2541: 109) ที่มีลักษณะการทำงานและสภาพแวดล้อมเป็นแบบหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกับ

ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

งานวิจัยนี้ ซึ่งพบว่า ชีวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานประจำสาขาที่มีสถานภาพต่างกัน มีชีวัญกำลังใจในการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่าสถานภาพ อายุ เงินเดือน เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาร่วมงานกับองค์กร ไม่มีผลต่อชีวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานประจำสาขาที่มีอายุต่างกัน มีชีวัญกำลังใจในการทำงานต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ค่าซี (Z-test) พบว่า พนักงานประจำสาขาที่มีอายุต่างกัน มีชีวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเสริมศักดิ์ ประสารแสง (2542: 75) ที่พบว่า พนักงานประจำสาขาที่มีอายุต่างกัน มีชีวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ อัญชลี ดีช่วย (2542: 85) ที่พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายกที่มีอายุต่างกัน มีชีวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่า พนักงานประจำสาขาที่มีอายุต่างกัน จะมีชีวัญกำลังใจในการทำงานที่ต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ทั้ง 2 กลุ่ม (อายุ 27 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.4 และ อายุ 16 - 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.6) มีการเรียนรู้และปรับตัวกับสภาพขององค์กรจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นอยู่ เนื่องมาจากปัจจุบันด้วยความไม่แน่นอนของสถานการณ์ภายในประเทศ ส่งผลให้สภาพเศรษฐกิจชะงัก ไม่มีการเติบโตขึ้นเหมือนดังช่วงที่ผ่านมา ทำให้หางานใหม่ยากขึ้น การเปลี่ยนงานหรือความก้าวหน้าในงานจึงเป็นไปได้ยากกว่าเดิม ดังนั้นพนักงานจึงต้องยึดความมั่นคงด้านหน้าที่การงานไว้ก่อน ทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานเคยชินกับสภาพที่เป็นอยู่ขององค์กร ซึ่งทำให้พนักงานเคยชินกับสภาพที่เป็นอยู่ขององค์กรและรู้จักที่จะยอมรับองค์กรในทุกๆ ด้าน ดังนั้น อายุจึงไม่ใช่ปัจจัยส่วนบุคคลหลักที่ส่งผลถึงชีวัญ

กำลังใจในการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าชีวัญกำลังใจพนักงานกลุ่มอายุ 19 - 26 ปี มากกว่าชีวัญกำลังใจพนักงานกลุ่มอายุ 27 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานที่อายุมาก มีความรู้สึกไม่ยอมรับฟังคำสั่งในการทำงาน เนื่องจากผู้บริหารขาดบารมีทางด้านวุฒิภาวะอายุ เมื่อหัวหน้ามีอายุน้อยกว่าหรืออายุเท่าๆ กัน (พีไท.2551) ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่อายุมากกับผู้บังคับบัญชาจึงไม่ดี พนักงานที่มีอายุน้อยจะเชื่อฟังคำสั่งด้วยความที่มีผู้บังคับบัญชาที่อาวุโสกว่ามีความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จึงเป็นไปได้ในทางที่ดี

สมมติฐานที่ 2 พนักงานประจำสาขาที่มีเงินเดือนต่างกัน มีชีวัญกำลังใจในการทำงานต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ค่าซี (Z-test) พบว่าพนักงานประจำสาขาที่มีเงินเดือนต่างกัน มีชีวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัญชลี ดีช่วย (2542: 85) ที่มีโครงสร้างเงินเดือนแบบโรงพยาบาล ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายกที่มีเงินเดือนต่างกัน มีชีวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่า พนักงานประจำสาขาที่มีเงินเดือนต่างกัน จะมีชีวัญกำลังใจในการทำงานที่ต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานประจำสาขาที่มีระดับเงินเดือน 4,600-5,999 บาท (ร้อยละ 45.6) และพนักงานที่มีระดับเงินเดือน 6,000-15,000 บาท (ร้อยละ 54.4) ทั้งสองกลุ่มมีความเพียงพอในการดำรงชีพด้วยอัตราเงินเดือนที่รับอยู่ในปัจจุบัน และถึงแม้ว่ากลุ่มระดับเงินเดือน 4,600-5,999 บาท จะมีระดับเงินเดือนที่ต่ำ แต่ก็มีส่วนสวัสดิการต่างๆ ช่วยเหลือ เช่น การได้รับเงินค่าการทำงานล่วงเวลาที่ตี โดยจะเห็นได้จากชีวัญกำลังใจด้านสวัสดิการ ที่พบว่าโดยรวมมีชีวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ( $\bar{\mu} = 3.22$ ,  $\sigma = 0.48$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีชีวัญกำลังใจสูง ในข้อการจ่ายค่าล่วงเวลาเป็นไปอย่างเหมาะสม ( $\bar{\mu} = 3.59$ ,

ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

$\sigma = 0.74$ ) รวมทั้งกลุ่มระดับเงินเดือน 4,600-5,999 บาท ส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านที่มีสถานที่อยู่อาศัยใกล้กับองค์กร จึงไม่จำเป็นต้องเสียค่าเดินทาง รวมทั้ง การกินอยู่ที่เรียบง่าย ตามวิถีของชาวบ้าน จึงส่งผลให้การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือน 4,600-5,999 บาท มีขวัญกำลังใจไม่แตกต่างกันจากพนักงานที่มีระดับเงินเดือน 6,000-15,000 บาท

สมมติฐานที่ 3 พนักงานประจำสาขาที่มีเพศต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบใช้ค่าซี (Z-test) พบว่าพนักงานประจำสาขาที่มีเพศต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสริมศักดิ์ ประสารแสง (2542: 75) ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่า พนักงานประจำสาขาที่มีเพศต่างกัน จะมีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานประจำสาขาเพศชาย (ร้อยละ 55.9) และพนักงานหญิง (ร้อยละ 44.1) ทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน จากสิ่งแวดล้อมที่พบเจอในการทำงาน ( $\bar{\mu} = 3.16, \sigma = 0.77$ ) และ ( $\bar{\mu} = 3.26, \sigma = 0.74$ ) สวัสดิการที่ไม่มีความแตกต่างกัน ( $\bar{\mu} = 3.15, \sigma = 0.48$ ) และ ( $\bar{\mu} = 3.31, \sigma = 0.48$ ) ลักษณะขององค์กรที่จัดตั้งโดยหน่วยงานของภาคธุรกิจที่ไม่เหมือนการทำงานในโรงงาน ปัญหาเรื่อง ชู้สาว กัดขี้ขมเหงทางเพศ จึงน้อยหรือไม่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากความหมายของขวัญกำลังใจในการทำงานในบทที่ 2 ที่กล่าวว่า ขวัญกำลังใจในการทำงานคือ ความรู้สึกหรือความนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดันหรือสิ่งเร้าจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ในองค์กรที่อยู่รอบตัว ดังนั้น เมื่อแรงกดดันหรือสิ่งเร้าจากปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัวไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ขวัญกำลังใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานประจำสาขาที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบใช้ค่าซี (Z-test) พบว่าพนักงานประจำสาขาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเสริมศักดิ์ ประสารแสง (2542: 75) ที่พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอัญชลี ดีช่วย (2542: 85) ที่พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่า พนักงานประจำสาขาที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานประจำสาขาที่มีระดับการศึกษา ป.4-ปวช. (ร้อยละ 55.9) และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส.-ปริญญาโท (ร้อยละ 44.1) ทั้งสองกลุ่มต่างก็มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ( $\bar{\mu} = 3.18, \sigma = 0.75$ ) และ ( $\bar{\mu} = 3.24, \sigma = 0.70$ ) รวมทั้งได้รับการจัดสรรหน้าที่การทำงานสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของตนเอง จากนโยบายและโครงสร้างการบริหารที่ไม่แตกต่างกัน ( $\bar{\mu} = 3.27, \sigma = 0.41$ ) และ ( $\bar{\mu} = 3.28, \sigma = 0.39$ ) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับการศึกษา ปวส.-ปริญญาโท สูงกว่าขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับการศึกษา ป.4-ปวช. ในด้านการดูแลสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานระดับการศึกษา ปวส.-ปริญญาโท มีลักษณะการทำงานที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษา ป.4-ปวช. ซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานอยู่หน้างานโดยตรง ลักษณะการทำงานของพนักงานระดับการศึกษา ปวส.-ปริญญาโท ส่วนใหญ่เป็นงานทางด้านเอกสาร การควบคุมดูแล และงานวิจัย ความรู้สึกปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินย่อมสูงกว่ากลุ่มที่สัมผัสงานโดยตรง จึงทำให้ขวัญกำลังใจในด้านการดูแลสุขภาพแตกต่างกัน

ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย  
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

สมมติฐานที่ 5 พนักงานประจำสาขาที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบใช้ค่าซี (Z-test) พบว่าพนักงานประจำสาขาที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเสริมศักดิ์ ประสารแสง (2542: 75) ที่พบพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอัญชลี ดีช่วย (2542: 85) ที่พบว่าพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก ที่มีระดับอายุราชการต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ว่า พนักงานประจำสาขาที่มีระดับระยะเวลาการทำงานต่างกัน จะมีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานประจำสาขาที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรต่ำกว่า 4 ปี (ร้อยละ 54.4) และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร 4-11 ปี (ร้อยละ 45.6) ทั้งสองกลุ่ม ล้วน พึงพอใจในหน้าที่การปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และมีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาที่ร่วมปฏิบัติงานด้วยในปัจจุบัน โดยจะเห็นได้จากขวัญกำลังใจในการทำงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{\mu} = 3.76$ ,  $\sigma = 0.53$ ) และ ( $\bar{\mu} = 3.54$ ,  $\sigma = 0.48$ ) ขวัญกำลังใจด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ( $\bar{\mu} = 3.66$ ,  $\sigma = 0.38$ ) และ ( $\bar{\mu} = 3.53$ ,  $\sigma = 0.36$ ) ที่อยู่ในระดับสูงเหมือนกัน เมื่อเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่แล้ว ความรู้สึกอยากย้ายงาน ลาออก จึงมีน้อยหรือหมดไป ดังนั้นระยะเวลาการทำงานร่วมกับองค์กร จึงไม่มีอิทธิพลต่อพนักงานทั้งสองกลุ่มที่มีขวัญกำลังใจในด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงเหมือนกัน

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นบ้าง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่หน้างานจริง จะพบเจอปัญหาในการทำงานกับตนเอง พนักงานอาจจะมีวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีกว่าผู้ที่ได้เจอปัญหาในการทำงานกับตนเอง และควรสนใจความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชานอกเหนือจากมุ่งเน้นผลงานเพียงอย่างเดียว

2. ด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารควรคำนึงถึงว่าการทำงานอยู่กับที่นานๆ พนักงานอาจจะเกิดความรำคาญงานนั้นๆ จำเจ น่าเบื่อได้ ดังนั้นจึงควรสลับโยกย้ายหน้าที่การทำงานบ้าง หรือเปิดโอกาสให้พนักงานด้วยการพาศึกษาดูงานต่างสถานที่บ้าง และพยายามค้นหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานไม่เกิดความรำคาญที่ว่าถ้าได้เปลี่ยนไปทำงานสายงานอื่น จะประสบความสำเร็จมากกว่าที่เป็นอยู่ และไม่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่

3. ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ควรแบ่งหน้าที่การทำงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจน ไม่ควรจัดพนักงานปฏิบัติหน้าที่ซ้ำซ้อนกันมากเกินไปจนเกินจำเป็นหน่วยงาน ไม่ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นแต่งานให้มีประสิทธิภาพจนเกินไป จนไม่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานเท่าใดนัก

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงาน ควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ สถานที่ปฏิบัติงานควรจัดให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ไม่เสี่ยงต่อโรคภัย

5. ด้านการดูแลด้านสุขภาพ หน่วยงานควรจัดให้มีระบบป้องกันอันตรายจากเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ควรใส่ใจต่อสุขภาพร่างกายของพนักงาน เช่น จัดให้มีการแจ้งข่าวสารด้านสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

6. ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน หน่วยงานควรจัดสรรสวัสดิการ จัดบริการต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ คำนึงถึงสภาพความจำเป็นในการดำรงชีพของพนักงาน ว่าจำเป็นต้องมีสวัสดิการเพิ่มเติมหรือไม่ เช่น จัด



ประวัติ ศิริวิวัฒน์, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย  
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (96-104)

ให้มีทุนการศึกษาสำหรับบุตรหลาน จัดที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อนให้กับผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะ ธนาคารที่เอ็มบี แบงก์ จำกัด (มหาชน) สาขาสามพราน จ.นครปฐม เท่านั้น ดังนั้นควรที่จะทำการวิจัยในหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนอื่นๆ เนื่องจากงานวิจัยเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน ในปัจจุบันมีเพียงงานวิจัยที่วิจัยกับพนักงานในหน่วยงานของรัฐเป็นส่วนใหญ่

2. การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้ตัวแปรอิสระเฉพาะอายุ เงินเดือน เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับองค์กร เพื่อให้เหมาะสมกับหน่วยงานในการวิจัย ควรที่จะศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ มากยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มของพนักงาน ตำแหน่ง สถานภาพการสมรส เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาระดับของขวัญกำลังใจและเปรียบเทียบสถานภาพส่วนบุคคลว่ามีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานหรือไม่ เท่านั้น ควรที่จะทำการวิจัยเชิงทดลอง โดยสร้างสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้เป็นไปตามทฤษฎีแล้วพิจารณาขวัญกำลังใจที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามทฤษฎีหรือไม่

### บรรณานุกรม

- [1.] พิไท. (28 กุมภาพันธ์ 2551). *ทีมงานไม่เชื่อฟัง*.  
<http://www.peetai.com/archives/130>.
- [2.] สาธร วรสิทธิ์. (2541). *การเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [3.] เสริมศักดิ์ ประสารแสง. (2542). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่: ศึกษาเฉพาะกรณี กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

[4.] อัญชลี ดีช่วย. (2542). *การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

[5.] อุทัย เลหาวิเชียร. (2548). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.