

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**แห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร)****Working Morale of the Employees of SME Bank : A Case Study of The Headquarters in Bangkok**

นายปริญา ไชยพันธุ์ * อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ไพบูลย์ วิริยะวัฒน์ **

Mr.Parinya Chaiyapan; Major Thesis advisor : Dr.Piboon Viriyawattana

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร SME 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร SME โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานประจำที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 854 คน ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 269 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานธนาคาร SME มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร สำหรับด้านอื่นๆ มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง 2. พนักงานธนาคาร SME ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน แผนกงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานธนาคาร SME ที่มีเพศและอายุต่างกันมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the levels of working morale of SME Bank employees and 2) to compare the levels of working morale of SME Bank employees based on the personal factors. The samples were employees of SME Bank working regularly at the head office 854 people. Sample of employees at random stratified Random samples of 269 people. The instrument was the questionnaire. The statistics used for data analysis are percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested, using t-test, one way analysis of variance (t-test), and multiple comparison using LSD (Least Significance Difference) with significance level at .05. The results were as follows : 1. The overall levels of working morale of SME Bank employees were moderate. It was found higher for colleague and organization royalty 2. Based on personal factors such as, educational level, position level, work experience different departments and salary rate, it was found that they had different significance level of working morale at .05. SME Bank employees in different gender and age had no different levels of working morale.

Keywords: Working morale, Colleague, Organization royalty

* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร e-mail parinya.c@smebank.co.th

** อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

บทนำ

การบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ นักบริหารยุคใหม่ถือว่ามนุษย์เป็นทุนอย่างหนึ่งที่มีคุณค่าแตกต่างจากทุนในความหมายเดิมคือเงิน เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งใช้แล้วหมดไปหรือค่อยๆ ลดค่าไปตามกาลเวลา แต่ทุนมนุษย์หากใช้ให้ดีจะมีแต่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรมากขึ้นตามกาลเวลา ฉะนั้นการที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องเสริมสร้างขวัญในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติ สภาพจิตใจหรือความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะต่างๆ ในการปฏิบัติงานหรือขวัญเป็นพลังผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ มีความสุข มีความกระตือรือร้น อุทิศเวลาและแรงกายที่จะทำงานด้วยความหวังและมั่นใจ แสดงให้เห็นว่าขวัญมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก ถ้าองค์กรใดพนักงานมีขวัญสูง การบริหารองค์กรนั้นย่อมมีประสิทธิภาพสูงกว่าองค์กรที่พนักงานมีขวัญต่ำ ในเมื่อปัจจัยและอุปกรณ์ในการทำงานอื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน ดังนั้นการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรคือเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นและการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจสูง ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของการบริหารงานบุคคลขององค์กร

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SMEs) เป็นธนาคารของรัฐ ซึ่งมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่ทำหน้าที่ปล่อยสินเชื่อให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กโดยไม่มีต้นทุนในการรับฝากเงินหรือธุรกรรมทางการเงินเหมือนธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ต้องรับการเพิ่มทุนของรัฐอยู่เป็นระยะ ขาดความคล่องตัวในการระดมเงินทุน และทำให้เกิดหนี้เสียเพิ่มขึ้น

พนักงานของธนาคาร SMEs ถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่จะต้องติดต่อประสานงานและให้บริการแก่ลูกค้า ถ้าหากพนักงานเหล่านี้สามารถให้บริการ ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและยินดีที่จะมารับบริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้ถือว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนมากที่สุดในองค์กร ฉะนั้นย่อมมีทัศนคติในการทำงานที่หลากหลาย อันจะส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร SMEs เพื่อทำให้ทราบถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารและสามารถเป็นแนวทางแก่ธนาคารในการนำไปพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับขวัญในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับขวัญกำลังใจของพนักงานว่ามีขวัญกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับใด ส่วนการวัดค่าขวัญกำลังใจในการทำงานใช้การหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษามสธ. ครั้งที่ 1

26 สิงหาคม 2554

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเลือกมาจากพนักงานจำนวน 854 คนโดยการเปิดตารางการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของเครซซ์และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 269 คน

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยวิธีแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ดังนี้

1. แบ่งประชากรออกเป็น 7 สายงาน ได้แก่ สำนักงานกรรมการผู้จัดการ สายงานสินเชื่อ สายงานสาขาและพัฒนาผู้ประกอบการ สายงานบริหารเงินและบัญชี สายงานปฏิบัติการ สายงานบริหารความเสี่ยงและสายงานบริหารสินทรัพย์

2. ทำการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรในแต่ละสายงานตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ลำดับ	สายงาน	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	สำนักงานกรรมการผู้จัดการ	220	71
2	สายงานสินเชื่อ	252	85
3	สายงานสาขาและพัฒนาผู้ประกอบการ	50	15
4	สายงานบริหารเงินและบัญชี	104	30
5	สายงานปฏิบัติการ	96	29
6	สายงานบริหารความเสี่ยง	45	13
7	สายงานบริหารสินทรัพย์	87	26
รวม		854	269

ที่มา : รายงานไตรมาสสิ้นปี 2551 ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรและด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน แผนงานและอัตราเงินเดือน มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้าน

คำตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรและด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะการพัฒนาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิดให้เลือกตอบโดยเสรีจำนวน 1 ข้อ

นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพโดยหาความเที่ยงตรง เป็นการหาความเที่ยงตามเนื้อหาแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามตาม ซึ่งได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อ และหาความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha Coefficient) ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 269 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจและเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติโดยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน แผนกงาน และอัตราเงินเดือน โดยการหาค่าร้อยละ พบว่าจากการส่งแบบสอบถามไป 269 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามครบทั้ง 269 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และจากการตอบแบบสอบถามสามารถจำแนกตามตัวแปรต่างๆ พบว่า

1.1. เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมี 139 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเพศหญิงมี 130 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

1.2. อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21 – 30 ปีมี 134 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 อายุ 31 – 40 ปีมี 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 อายุ 41 – 50 ปีมี 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไปมี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

1.3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมี 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมี 184 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมี 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

1.4. ระดับตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ 1-4 มี 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ 5-6 มี 157 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ 7-8 มี 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 4 และเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ 9 ขึ้นไปมี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

1.5. ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีมี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปีมี 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปีมี 152 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และมีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปมี 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

1.6. แผนกงาน กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามอยู่แผนกงานสำนักกรรมการผู้จัดการมี 71 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 แผนกงานสายงานสินเชื่มี 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 แผนกงานสายงานสาขาและพัฒนาผู้ประกอบการมี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 แผนกงานสายงานบริหารเงินและบัญชีมี 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 แผนกงานสายงานปฏิบัติการมี 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 แผนกงานสายงานบริหารความเสี่ยงมี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และแผนกงานสายงานบริหารสินทรัพย์มี 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

1.7. อัตราเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 อัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาทมี 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 อัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาทมี 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 อัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไปมี 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

2. ผลการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร SMEs โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีมวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

2.1 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.755 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.88 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.668 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.27 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.829 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.02 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.827 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.7 ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.873 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.8 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.32 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.9 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.10 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.51 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.11 ด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.702 มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร SMEs จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน แผนงาน และอัตราเงินเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า

3.1 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีเพศต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานชายมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานหญิง

3.2 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีอายุต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.3 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.4 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.5 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.6 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีแผนงานต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.7 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน

ความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์และด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 มีระดับตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ 5-6 จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 อยู่ในแผนกสายงานสินเชื่อ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และมีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

2. พนักงานธนาคาร SMEs มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร สำหรับด้านอื่นๆ มีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร SMEs จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน แผนกงาน และอัตราเงินเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า

3.1 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีเพศต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานชายมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานหญิง

3.2 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีอายุต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.3 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.4 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้าน

ความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.5 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.6 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีแผนงานต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3.7 พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์และด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางเพราะปัจจุบันสภาวะทางเศรษฐกิจในประเทศมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งพนักงานมีความรู้สึกว่าองค์กรอาจจะมีผลกระทบ ทำให้พนักงานกังวลว่าจะถูกสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือกังวลว่าจะถูกให้ออกหรือถูกเลิกจ้าง ดังนั้นพนักงานจึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางเพราะสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์กรยังมีสถานที่ในการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่เพียงพอและยังไม่มีการจัดแยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งอาคารที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่มีสิ่งกีดขวางที่ป้องกันความปลอดภัยไม่เพียงพอ รวมทั้งองค์กรจัดสรรจุดพักผ่อนให้กับพนักงานในช่วงเวลาพักยังไม่เพียงพอ จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เพราะลักษณะงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดเป็นระบบและมีความชัดเจน ซึ่งงานที่ต้องใช้ทักษะ ความสามารถและการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งงานมีลักษณะท้าทายความสามารถ

4. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เพราะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานอาจจะยังไม่มีการยกย่องและชมเชยผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชาก็ยังไม่ให้กำลังใจ รวมทั้งเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาก็ยังขาดความสนใจและรับฟัง พร้อมให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้น ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ เพราะจะเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับพนักงานโดยตรง ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถเพียงพอ และมีภาวะความเป็นผู้นำสามารถทำงานได้ดีและมี

ประสิทธิภาพ รวมทั้งถ้าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการปกครองบังคับบัญชาพนักงาน ข่อมส่งผลให้การทำงานขององค์กรนั้นจะบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งจะไม่เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

5. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าพบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เพราะพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้าในหน่วยงานขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานเป็นสำคัญ

6. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความรู้สึกเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน มีความรักใคร่สามัคคีซึ่งกันและกันและให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี

7. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เพราะค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานที่ได้รับ องค์กรจัดหาสวัสดิการให้ยังไม่เพียงพอ รวมทั้งจัดสวัสดิการเรื่องความปลอดภัยในธนาคารและปฏิบัติงานยังไม่เหมาะสม เมื่อเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกันหรือใกล้เคียงกันจะไม่สูงหรือต่ำจนเกินไป ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้พนักงานต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด เมื่อเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกันหรือใกล้เคียงกันจะไม่สูงหรือต่ำจนเกินไป ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้พนักงานต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

8. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เพราะพนักงานยังไม่ได้มีโอกาสให้เข้าร่วมในการตัดสินใจหรือการแก้ปัญหาซึ่งทำให้พนักงานขาดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน แต่พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองที่มีในการปฏิบัติงาน

9. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะพนักงานอาจจะไม่มีโอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบเต็มที่ และยังไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งไม่ได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ จึงทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

10. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร และมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับธนาคาร รวมทั้งรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร และยังยอมรับความเปลี่ยนแปลงและก้าวไปพร้อมกับธนาคาร จึงทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับมาก

11. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการร่วมกันทำงานเป็นทีม พบว่า พนักงานธนาคาร SMEs มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เพราะเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี แต่พนักงานอาจจะยังไม่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งพนักงานและเพื่อนร่วมงานยังขาดการร่วมกันกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายในการทำงาน จึงทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

12. พนักงานธนาคาร SMEs ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน แผนงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะพนักงานจะทำงานในธนาคารเดียวกันที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมือนกัน แต่อาจจะมีแนวคิดและมีความต้องการที่ต่างกัน รวมทั้งมีขวัญกำลังใจที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจจะต่างกันไปในบางเรื่องได้ ขึ้นอยู่กับทัศนคติความรู้สึกพอใจ

ของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติและต้องการ ถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ก็จะทำให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะมียู่ 2 ด้าน ที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ ด้านเพื่อร่วมงานและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนได้ดี และมีความรู้สึกเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี รวมทั้งพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร และมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับธนาคาร ดังนั้นธนาคารควรให้การส่งเสริมการปฏิบัติงานเป็นทีม เพราะการปฏิบัติงานจำเป็นที่ทุกฝ่ายต้องมีความไว้วางใจ ร่วมมือและพึ่งพาอาศัยกันระหว่างพนักงานแต่ละฝ่าย เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ไม่เกิดความกดดันจากเพื่อนร่วมงานแต่ละฝ่าย ทำให้งานมีประสิทธิภาพ และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ธนาคารควรจะมีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้าในหน่วยงานที่สูงขึ้น ซึ่งอาจจะเปิดสอบเพื่อเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ผลงาน และความรับผิดชอบของงานที่ทำอยู่ ซึ่งในการพิจารณาควรจะมีการพิจารณาความดีความชอบ รวมทั้งสนับสนุนให้ศึกษาต่อและฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อพัฒนาตนเอง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

3. ผู้บริหารของธนาคารควรจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมโดยเฉพาะจุดพักผ่อนให้กับพนักงานในช่วงเวลาพักอย่างเพียงพอ สถานที่ในการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้มีการจัดแยกเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการใช้งาน รวมทั้งอาคารที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ควรมีสิ่งป้องกันความปลอดภัยอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดผลดีต่อสุขภาพของพนักงาน

4. ผู้บริหารของธนาคารควรสร้างความรู้สึกที่มั่นคงในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะตำแหน่งที่ปฏิบัติงานควรมีความแน่นอนความคงทนของตำแหน่ง และความก้าวหน้าของตำแหน่งในหน่วยงาน และควรจะได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามความรู้และความสามารถ และการเลื่อนขั้นควรมีความยุติธรรม ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในอาชีพการทำงาน

5. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญเพราะจะเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับพนักงาน โดยตรงซึ่งพนักงานสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำได้เสมอ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งด้านทำงานและส่วนตัว ดังนั้นธนาคารควรส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเป็นแบบอย่างที่ดี คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาต่างๆ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ

6. ผู้บริหารของธนาคารควรจะดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับค่าครองชีพในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ เพื่อจะได้เพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัวอย่างมีความสุข รวมทั้งยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

7. ผู้บริหารของธนาคารควรสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อก่อให้เกิดความรู้สึที่ดี และมีกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นธนาคารควรจะมีการเปิดโอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย

เต็มที่โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน ซึ่งนับว่าเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับธนาคารและยอมรับความเปลี่ยนแปลงและก้าวไปพร้อมกับธนาคารของพนักงาน

บรรณานุกรม

- กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534) *มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 1* กรุงเทพมหานคร บำรุงสาส์น
- ชยาภรณ์ วิเชียร (2549) “ขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พวงรัตน์ ทวีวัฒน์ (2538) *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รายงานการบันทึกจำนวนพนักงาน (2551) “บันทึกจำนวนพนักงาน” ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SMEs) กรุงเทพมหานคร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
- วิทยา ดำดำรงกุล (2546) *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด
- ศจี อนันต์นพคุณ (2542) *กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ* สงขลา ชลบุตรกราฟฟิค
- สมเกียรติ ศรีสุวรรณเคมี (2544) “การเปิดรับสื่อกับขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารไทยธนาคารจำกัด (มหาชน) หลังการควบรวมกิจการ” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมใจ ลักษณะ (2542) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานครศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons, Inc.