

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

Morale in Working of Officers at Phetchaburi Government Saving Bank Officers

น้องนุช นิลแก้ว

Nongnuch Ninkaew

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

E-mail: NongnuchR@gsb.o.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี จำนวน 104 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบความถูกต้องโดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือน ตามลำดับ

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พนักงาน ธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

Abstract

The purpose of this study was to study the morale in working of officers at Phetchaburi Government Savings Bank officers. The sample consisted of 104 persons employed as officers of Phetchaburi Provincial Savings Bank by random sampling method. The instrument used to collect the data was a questionnaire that was validated by 3 experts. The index of consistency was 0.94. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation.

The research found that morale in working of officers at Phetchaburi Government Savings Bank officers was at a high level. When considering each aspect, it was found at the high level in all aspects. By order, the highest level was the supervisory level, the relationship with others, respect, opportunity of advance, and payroll.

Keywords: Morale in Working, Officers, Phetchaburi Government Saving Bank Officers

บทนำ

กลุ่มต่าง ๆ แต่ละกลุ่มประกอบขึ้นด้วยคนในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชน ขนาดใหญ่หรือเล็กก็ตาม จะมีคนที่แตกต่างกันไป ความแตกต่างของบุคคลนี้ ต้องจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การจัดคนไม่ตรงกับงานก่อให้เกิดปัญหาในหน่วยงานขึ้น การคัดเลือกคนในปัจจุบันจึงมีความสำคัญและมีความสลับซับซ้อนมาก โดยที่มีคนมาก งานแตกต่างกัน สถานที่ทำงานก็แตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป การศึกษาเรื่องบุคคลในองค์การ โดยเฉพาะพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการทำงานจึงเป็นสิ่งช่วยให้เข้าใจธรรมชาติของคน และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหน่วยงานนั้น (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) จะเห็นได้ว่าองค์การทุกประเภทจะประสบความสำเร็จได้ การจัดบุคลากรให้

เหมาะสมกับงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงควรศึกษาบุคลากรในองค์กรและมอบหมายงานที่เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพของงานและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

กิจการออมสิน เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2456 ตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออมมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชนให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้ง “คลังออมสิน” หรือ “ธนาคารออมสิน” ในวันที่ 1 เมษายน 2456 โดยสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 ในปี พ.ศ. 2472 คลังออมสินได้อยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากขึ้น ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลเห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศจึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินการธุรกิจในรูปธนาคารออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2490 เป็นต้นมา เมื่อกองคลังออมสินได้แยกจากการบังคับบัญชาของกรมไปรษณีย์ โทรเลขโดยดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา จึงถึงทุกวันนี้ และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา (ธนาคารออมสิน, 2556)

การบริหารงาน ธนาคารได้ริเริ่มนำระบบบริหารงานแบบสมัยใหม่มาใช้ตั้งแต่ พ.ศ. 2529 โดยได้มีการจัดทำแผนงานและงบประมาณแผนการใช้ระบบงบประมาณแบบรายงานเพื่อมุ่งสู่การบริหารแบบมุ่งวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดในอันที่จะพัฒนาธนาคารให้เจริญเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ และประสิทธิภาพ และ ใน พ.ศ. 2540 ผู้บริหารและพนักงานได้ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ขึ้นเป็นครั้งแรกเพื่อใช้เป็นวิสัยทัศน์ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2540-2544) ที่จะเป็น “ธนาคารในดวงใจประชาชน” และเมื่อเดือนตุลาคม 2545 ได้มีการประกาศวิสัยทัศน์ใหม่ของธนาคารที่จะ “มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ภายใน พ.ศ. 2550” ปัจจุบันธนาคารออมสินอยู่ในช่วงของแผนวิสัยทัศน์ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2545-2549) ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษารฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย (ธนาคารออมสิน, 2556)

จากการสัมภาษณ์คุณอารยา ยมนา (2560, มิถุนายน 13) ผู้ช่วยผู้อำนวยการออมสินเขตเพชรบุรี กล่าวว่า พนักงานของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีมีภาระงานเพิ่มขึ้น เช่น พนักงานต้องออกหาลูกค้ามากขึ้น เพื่อหาเงินฝาก ต้องจัดบริการนอกสถานที่ ทุกเดือนจึงเป็นปัจจัยให้พนักงานต้องออกหาเงินฝากนอกสถานที่ และจัดให้บริการนอกสถานที่เป็นประจำทุกเดือน มีการประชุมและอบรมอยู่ตลอด ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า ไม่อยากรับผิดชอบงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นรินทร์ จันทน์หอม และสิทธิชัย ตันศรีสกุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ควรมีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สูงขึ้น 2) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ควรมีการเลื่อนขั้นและส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติม 3) ด้านความรับผิดชอบ ควรให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย 4) ด้านลักษณะของงาน ควรมีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน 5) ด้านการยอมรับนับถือ ควรรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานต้องมีความชัดเจน และ 6) ด้านความสำเร็จของงาน ควรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2553) กล่าวว่า สิ่งที่ต้องพิจารณาในการสร้างขวัญหรือกำลังใจแก่พนักงาน คือ 1) รายได้ ต้องให้มีรายได้เพียงพอต่อค่าครองชีพ ไม่มีหนี้สิน ถ้ารายได้ไม่พอก็ยากที่จะมีชีวิต 2) สวัสดิการ ถ้าได้ไม่ดีและสวัสดิการดีก็พอทดแทนกันได้ สวัสดิการนี้รวมถึงสภาพที่ทำงานดี ตลอดจนการช่วยให้มีสิทธิพิเศษเล็กน้อย ๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ เช่น มีโอกาสในการฝึกอบรม เป็นต้น 3) ความภูมิใจในองค์กร ถ้าองค์กรมี

ชื่อเสียง พนักงานก็มีขวัญกำลังใจที่จะทำงานต่อไป บทบาทขององค์กรที่มีต่อชุมชนมีส่วนร่วมในสังคม พนักงานก็พลอยมีคนรู้จักไปด้วย

ดังนั้น บุคคลที่มีขวัญดีหรือมีกำลังใจในการทำงานนั้น ย่อมจะมีความรัก ความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ อยากทำงานด้วยใจสมัคร มีความสุขกับงาน โดยไม่ต้องมีผู้ใดมาบีบบังคับให้ทำงาน เรื่องขวัญของบุคคลจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะละเลยเสียมิได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉุกร (2551) กล่าวว่า ในการวินิจฉัยสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จะพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดการทำงานอย่างเสียมิได้ทำงานผิดพลาดบกพร่องและไม่มีคุณภาพ มีการทำงานช้าในอัตราสูงมีของเสียจำนวนมาก ทำให้ต้นทุนสูงจนไม่อาจจะแข่งขันในด้านราคา กับคู่แข่งต่าง ๆ ได้ผู้ประกอบการก็มองปัญหาในด้านกระบวนการผลิตและเมื่อเกิดปัญหาการตลาด เพราะสูญเสียส่วนแบ่งการตลาดไปจนทำให้รายได้ลดลงไม่พอกับรายจ่าย หมดสภาพคล่อง ก็มองไปที่ปัญหาการเงินและพยายามที่จะยืนยันปัญหาว่าเป็นเรื่องปัญหาการเงินเพียงเรื่องเดียว สรุปได้ว่า เมื่อพนักงานมีขวัญดีก็จะมีคุณค่าเป็นพิเศษทำให้เกิดพฤติกรรมที่ดี ในด้านต่าง ๆ มีความร่วมมือตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง มีความระมัดระวังในการทำงานไม่ให้เกิดพลาด ระมัดระวังการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือไม่ให้เกิดเสียหาย ระมัดระวังการใช้ และบำรุงรักษาเครื่องจักรเพื่อยืดอายุการใช้งาน ร่วมมือกันทำงานด้วยความกลมเกลียวมุ่งผลสำเร็จของงาน การขาดงาน เข้างานสาย ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน ต่าง ๆ ก็จะลดลง ผลผลิตก็จะเพิ่มขึ้น เป็นการลดต้นทุนทำให้สามารถตั้งราคาขายสู้กับคู่แข่งได้

จากข้อมูลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี เพราะคำตอบที่ได้จากการวิจัยจะใช้เป็นสารสนเทศให้กับผู้บริหารนำไปประกอบการตัดสินใจใช้ในการปรับปรุงองค์ประกอบของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มาจากคำ 2 มารวมกัน คือ ขวัญและกำลังใจรวมกับการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการให้ความหมายของขวัญและกำลังใจ และการปฏิบัติงาน ไว้หลายทัศนะ ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปได้ ดังเช่น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง สถานการณ์ของจิตใจที่แสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม เช่น ความกระตือรือร้นความหวัง ความกล้า ความเชื่อมั่น

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง ขวัญเป็นลักษณะเหมือนแรงกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในภาวะที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องเผชิญกับภาวะของการแข่งขันทางธุรกิจสูง การดูแลพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้ปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป

สมศักดิ์ ประเสริฐสุข (2554) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า ความเชื่อมั่น และในทางตรงกันข้าม คนที่ปราศจากขวัญแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉื่อยเมย ความหวาดระแวง ขาดความเชื่อมั่น

สถาพร ปิ่นเจริญ (2554) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่พิสูจน์ความสามารถ ความดีงาม อุดมการณ์ของตนเอง อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จ และความสำเร็จในชีวิตการทำงานและครอบครัว การทำงานให้ดีประสบความสำเร็จ จึงเป็นเป้าหมายหลักที่จะนำมาซึ่งความสุขในชีวิต

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่นำมาซึ่งความสำเร็จในชีวิตการทำงาน โดยที่แสดงออกทางจิตใจในรูปแบบแรงกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น ความกล้า ความเชื่อมั่นให้บุคลากรที่มีศักยภาพให้ปฏิบัติในงานในองค์กรตลอดไป

ผลกระทบที่มีต่อขวัญ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าวว่า ในการพิจารณาเกี่ยวกับขวัญในวงการอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ความร่วมมือกันในกลุ่ม ในการทำงานบุคคลไม่สามารถจะทำงานแต่ลำพังคนเดียวได้ยิ่งในวงการอุตสาหกรรมที่เป็นการผลิตหรือบริหารก็ต้องอาศัยบุคคลหลายฝ่ายช่วยกันทำงาน โดยทั่วไปการทำงานจึงมีลักษณะเป็นกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่เป็นทางการและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ เนื่องจากบุคคลต้องต้องการความรู้สึกร่วมกัน เพราะการได้พบกัน ทำงานร่วมกันเป็นเพื่อน มีความรู้สึกไว้วางใจกันก่อให้เกิดกลุ่มต่าง ๆ ขึ้น ฝ่ายบริหารหากได้คำนึงถึงเรื่องกลุ่มประกอบนอกจากจะมองในแง่ของเงินเดือนสภาพแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ ควรจะให้ความสนใจในเรื่องกลุ่มสถานการณ์ที่มีขวัญสูงในการทำงานคือการมีกลุ่มเกิดขึ้นประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

2. เป้าหมาย การสร้างความร่วมมือในกลุ่มจะง่ายขึ้น ถ้ากลุ่มเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ความมุ่งหมายของกลุ่มอาจจะหมายถึง ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคง การเพิ่มรายได้ และสวัสดิการของบุคคลและของกลุ่ม ฝ่ายจัดการสามารถสนับสนุนให้เกิดขึ้นได้ ผู้บริหารอาจจะใช้คำขวัญ (Slogan) เพื่อจะช่วยให้เพิ่มขวัญได้ เนื่องจากคำขวัญจะสามารถกลายเป็นเป้าหมายได้ การสร้างคำขวัญร่วมกันเป็นการสร้างขวัญ และเพิ่มขวัญในการทำงาน

3. การก้าวไปสู่เป้าหมาย นอกจากมีเป้าหมายแล้ว เพื่อจะไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องมีการกำหนดวิธีการทำงานระยะเวลาในการทำงานเพื่อสู่เป้าหมายดังกล่าว จากการศึกษาพบว่า การที่ปล่อยให้พนักงานทำงานไปเรื่อย ๆ โดยบอกเพียงว่าจะทำอะไร จะทำให้ไปสู่จุดหมายช้ากว่าการกำหนดวิธีทำงานและกำหนดว่าจะต้องทำอะไรเสร็จในเวลาใด

4. งานที่มีความหมาย งานที่ผู้ทำรู้ว่าเป็นงานอะไร มีความสำคัญอย่างไร ปริมาณงานที่ต้องทำ และทำเพื่อจุดมุ่งหมายอะไร รวมทั้งขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน จะทำให้การทำงานนั้นดำเนินไปอย่างมีความหมาย แม้แต่พนักงานปฏิบัติการโดยรับช่วงมาจากพนักงานอื่น ก็จะทำไปอย่างมีความหมายเช่นกัน แต่ทั้งนี้พนักงานจะต้องได้รับคำแนะนำและคำบอกเล่าอย่างถูกต้องและเหมาะสมเกี่ยวกับงานรวมทั้งการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับกันอย่างยุติธรรม

สมิต สัจฉกร (2551) กล่าวว่า หลายสิ่งที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงานจึงเป็นเรื่องที่หัวหน้าจะต้องระมัดระวัง ให้ความสนใจ ไม่ให้เกิดผลในทางไม่ดี ด้วยการพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายในการบริหาร ให้พนักงานเกิดการรับรู้ และยอมรับตั้งแต่ต้น เพราะถ้าพนักงานเกิดการปฏิเสธก็จะคิดอยู่เสมอว่าหน่วยงานทำงานไม่เป็นระบบ เพราะมีความคิดไปคนละทาง การปกครองบังคับบัญชา ก็มีผลอย่างมากต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน จะต้องมีการปกครองคนครองงานมากกว่าการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มีความเชื่อถือไว้วางใจกัน ก็จะมีผลให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันร่วมทุกข์ร่วมสุขด้วยกัน ความพึงพอใจในงานและค่าตอบแทน รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพที่เห็นว่ามีความถูกต้องเหมาะสมก็จะทำให้เกิดความรักความสนุกในการทำงานมีขวัญกำลังใจดีพอ ๆ กับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกในเรื่องขวัญกำลังใจ หัวหน้าจะต้องหมั่นสังเกต และสอบถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของพนักงานในเรื่องแสง เสียง ความร้อน ฝุ่นละออง คิว้น ความอับชื้น และการถ่ายเทของอากาศ เพราะมีผลต่อสุขภาพ และสภาพจิตใจของพนักงานเป็นอันมาก

องค์ประกอบของขวัญ

สมศักดิ์ ประเสริฐสุข (2554) กล่าวว่า ขวัญในการทำงานนั้น เปรียบไปก็คล้ายสุขภาพของร่างกายมนุษย์ ที่อาจเป็นได้ทั้งอ่อนแอและแข็งแรง อันเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงสภาพโดยทั่วไปของร่างกายมนุษย์ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาขวัญของกลุ่มขวัญขององค์กรว่ามีขวัญดีหรือไม่ดีควรพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของขวัญ ดังนี้

1. ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานที่มีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจและความสำเร็จขององค์การ
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานถ้าปฏิบัติงานที่ตน พึงพอใจย่อมได้ผลกว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ
3. ความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายหลัก และนโยบายการดำเนินงานขององค์การ ทั้งของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น
4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ดี ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความขยันขันแข็งในการทำงานมั่นคงและมีขวัญดี
5. สภาพของการทำงาน ควรถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอในการทำงาน
6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพทางกายภาพและสภาพทางจิตใจ มีผลอย่างมากต่อการทำงาน เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพแล้ว ย่อมจะไม่สามารถทำงานให้เกิดผลดีได้

การวัดเกี่ยวกับขวัญ

สมศักดิ์ ประเสริฐสุข (2554) กล่าวว่า ขวัญมีการวัดเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การวัดแบบอัตนัย (Subjective Measurement) เป็นการวัดขวัญที่เป็นแบบอัตนัยเป็น การทดสอบกลุ่มและความสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่เรียกว่าสังคมมิติ ซึ่งนักจิตวิทยาชื่อ โมเรโน (Moreno) ใช้ศึกษาถึงพฤติกรรมในกลุ่ม ความมุ่งหมายของการใช้สังคมมิติ ก็เพื่อศึกษาถึงการยอมรับและไม่ยอมรับ ความชอบและไม่ชอบในระหว่างสมาชิกในกลุ่ม วิธีการที่ใช้เป็นการถามสมาชิกให้บอกชื่อเพื่อนในกลุ่มที่ตนชอบและผู้ที่ไม่ชอบในพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปและถูกนำไปใช้ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานของกลุ่ม วิธีของสังคมมิติ ให้แต่ละคนในกลุ่มเขียนชื่อบุคคลในกลุ่มที่คิดว่าเป็นพนักงานที่ดี เป็นหัวหน้างานที่ดี เป็นคนที่ยึดธรรมต่อทุกฝ่าย และนำชื่อที่ได้มาเขียนเป็นผนังเชื่อมโยงกัน บุคคลที่เป็นหัวหน้าจริง ๆ และเมื่อเขียนสังคมมิติก็ได้รับเลือกเป็นหัวหน้าแสดงถึงว่าบุคคลนั้นเป็นหัวหน้าในทุกสถานการณ์ ถ้าเป็นหัวหน้าจริงแต่ในการทำสังคมมิติ สมาชิกในกลุ่มเลือกผู้อื่นเป็นหัวหน้าบุคคลที่ได้รับคัดเลือกก็เป็นดาวของกลุ่ม บางคนไม่ได้รับเลือกเลย เป็นลักษณะคนที่ถูกทอดทิ้งจากกลุ่ม
2. การวัดแบบปรนัย (Objective Measurement) นอกจากการใช้สังคมมิติดังกล่าวแล้ว ก็ได้หันมาใช้แบบทดสอบซึ่งวัดเกี่ยวกับเจตคติเป็นแบบวัดในเชิงปริมาณ การวัดขวัญมักจะใช้ควบคู่กันไประหว่างสังคมมิติและแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่าเจตคติ รวมทั้งการสัมภาษณ์จะช่วยให้สามารถวัดขวัญได้ดี ตัวชี้ซึ่งเกี่ยวกับขวัญต่ำจะบอกได้จากการนัดหยุดงาน การลาออก การขาดงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงาน และผลผลิตที่ต่ำ

การสร้างขวัญให้แก่บุคลากรในองค์การ

วิลารวรรณ รพีพิศาล (2554) กล่าวว่า ขวัญในทางปฏิบัติเปรียบเสมือนสุขภาพร่างกายของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะขวัญอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในลักษณะที่สูงและต่ำเช่นเดียวกับสุขภาพของมนุษย์ที่มีทั้งแข็งแรงและอ่อนแอ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การดูแลรักษาที่จะให้สมบูรณ์และมีพลังที่เข้มแข็งตลอดไปด้วยการดูแลสุขภาพร่างกายอย่างสม่ำเสมอ เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารจะต้องตรวจสอบเรื่องขวัญ ความพึงพอใจของบุคลากรอยู่เสมอว่าแต่ละบุคคลมีอยู่ ณ ระดับใด และจะต้องสร้างเสริมส่วนไหนบ้าง ซึ่งข้อปฏิบัติที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรมีขวัญที่ดีมีดังนี้

1. ผู้นำหรือผู้บริหาร ไม่ควรยึดติดกับสถานการณ์ของตนเพียงอย่างเดียว แต่ควรหมั่นศึกษาเรียนรู้เทคนิคใหม่ และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรด้วยความเต็มใจ
2. ในการประชุมร่วมกับบุคลากร ผู้นำหรือผู้บริหารควรให้โอกาสบุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนหาข้อยุติ โดยไม่ควรถือสิทธิ์หรือใช้อำนาจสั่งการอย่างเดียว
3. หมั่นส่งเสริมบุคลากรให้มีการศึกษาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

4. ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสการปฏิบัติงานที่ทำหยาต่อความรู้ ความสามารถ
5. สร้างโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่มีฝีมือระดับชาติ ระดับโลก
6. ส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานที่ถนัดที่สุด และมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นตลอดเวลา
7. พยายามค้นหาข้อเด่นและข้อด้อยของบุคลากร โดยพยายามนำข้อเด่นมาใช้ประโยชน์ให้เต็มที่
8. การประสานงานกับบุคลากร โดยใช้หลักการรายงาน (report) การติดต่อพูดจน (communication) และการปรึกษาหารือ (discussion) เพื่อตัดสินใจร่วมกัน
9. อย่าปิดกั้นความสามารถของบุคลากร ให้บุคลากรมีโอกาสเสนอผลงานในที่ประชุม เพื่อสร้างความมั่นใจและความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ
10. พัฒนาบุคลากรในการแก้ปัญหา โดยใช้หลัก P D C A (Plan Do Check Action) โดยมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงในการแก้ไข ไม่ยึดติดกับสถานภาพของตนเอง จะต้องมองประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ
11. จัดให้มีช่วงวันหยุดพนักงาน และมีกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดร่วมกันในโอกาสต่าง ๆ เช่น แข่งขันกีฬา ศึกษาดูงาน เป็นต้น

สมิต สัจฉการ (2551) กล่าวว่า ถ้ามีหลักยึดว่า "คนทุกคนมีศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์" ตามที่มีบทบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ และปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวความคิดพื้นฐานนี้แล้ว ก็จะช่วยทำให้ไม่หลงทางในการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน ทั้งจะต้องมีความเชื่อมั่นว่า "คนเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด" และปฏิบัติต่อพนักงานดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้น่าอยู่และน่าทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าบริษัทหรือโรงงานของญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญมากมีอาคารสถานที่ ซึ่งสะดวกสบายในการทำงาน มีห้องน้ำสะอาด ห้องอาหาร และสถานที่พักผ่อน มีบริเวณที่ปลูกต้นไม้ร่มรื่นเขียวขจี สบายตา สบายใจ ต่างจากโรงงานที่นำพนักงานเข้ามาอยู่กันอย่างแออัด ยัดเยียด เหมือนคุก ต้องนั่งนอนพักกลางวันบนทางเดินหรือชอกติ๊ก
2. จัดแบ่งงานให้ชัดเจน โดยกำหนดหน้าที่ให้ชัดว่าพนักงานคนใดได้รับมอบหมายให้ทำงานอะไร สิ่งใดสามารถทำได้หรือไม่ได้เพื่อที่จะไม่เกิดการก้าวร้าวหน้าที่ มีความขัดแย้งระหว่างกัน ในประการสำคัญจะต้องให้พนักงานรู้ถึงมาตรฐานของงาน เพื่อที่จะได้ทำงานให้เกิดผลตามที่ได้ตกลงร่วมกัน ไม่เกิดความคาดหวังที่ต่างกันอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในคุณภาพของงานร่วมกัน
3. สร้างความพึงพอใจในงาน ด้วยการจัดงานให้ตรงตามความรู้ความสามารถ และความสนใจ เพื่อให้พนักงานมีความสุขที่ได้สนุกกับงาน เพราะได้มีความภาคภูมิใจ และชื่นชมในผลสำเร็จของงานแทนที่จะได้รับคำตำหนิ ตี ป่น จากหัวหน้าเพราะทำงานที่ไม่ถนัดและเกิดความผิดพลาด ถ้าพนักงานทำงานด้วยใจรัก เขาก็จะทำงานอย่างทุ่มเท เช่นเดียวกับงานอดิเรก ซึ่งเป็นงานที่เขาเลือกเอง
4. ให้ความยกย่องชมเชย และบำเหน็จความดีความชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการตอบแทนการทำคุณประโยชน์ให้แก่หน่วยงานไม่ให้เกิดความคิดว่าหัวหน้ามุ่งแต่จะใช้งานอย่างหัวปักหัวปำแต่ไม่คำนึงถึงคุณค่าของคน เป็นการแสดงถึงการขาดความจริงใจ การยกย่องต้องเป็นไปตามความจริงไม่ใช่การเอินยอแบบลอกใช้ ทั้งจะต้องให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปมิใช่ชมเชยกันเมื่ออยู่ตามลำพัง ควรชมเชยในที่เปิดเผยต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน หรือในที่ประชุม
5. ให้โอกาสแก่พนักงานซึ่งมีผลการปฏิบัติงานดีและมีศักยภาพสูง ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้วยการร่วมกันวางแผนพัฒนาความก้าวหน้า และให้การพัฒนาความรู้ความสามารถด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใดที่เหมาะสม
6. ให้ความเอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่และทุกข์สุขในการทำงานของพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึง ด้วยการออกเดินพบปะ พูดจาวิสาสะกับพนักงานบ้างตามโอกาส และความเหมาะสมซึ่งจะต้องปฏิบัติด้วยความจริงใจ และมีอัธยาศัยไมตรี ไม่ใช่แบบหาเสียง เลือกตั้งเป็นครั้งคราว หรือสร้างภาพลักษณ์แบบเสแสร้ง
7. ให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็น และมีอิสระในการคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุงงาน ด้วยการจัดให้มีระบบข้อเสนอแนะและพัฒนาให้เป็นระบบไคเซ็น (Kaizen) ที่คิดปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

8. ให้โอกาสในการร้องทุกข์ โดยมีระบบการร้องทุกข์ตามขั้นตอนและช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ตามความเหมาะสมด้วยความเห็นอกเห็นใจ

การสร้างขวัญในการทำงาน

สมคิด บางโม (2553) กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง ความพึงพอใจและความตั้งใจในการทำงานของบุคคลที่จะอุทิศทุกอย่าง เช่น สติปัญญา แรงกาย เวลา และทรัพย์สิน เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ

บุคคลที่มีขวัญดีหรือมีกำลังใจในการทำงานนั้น ย่อมจะมีความรัก ความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ อยากทำงานด้วยใจสมัคร มีความสุขกับงาน โดยไม่ต้องมีผู้ใดมาบีบบังคับให้ทำงาน เรื่องขวัญของบุคคลจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะละเลยเสียมิได้ สิ่งที่ต้องพิจารณาในการสร้างขวัญหรือกำลังใจแก่พนักงาน คือ

1. รายได้ ต้องให้มีรายได้เพียงพอต่อค่าครองชีพ ไม่มีหนี้สิน ถ้ารายได้ไม่พอก็ยากที่จะมีขวัญดี
2. สวัสดิการ ถ้าได้ไม่ดีและสวัสดิการดีก็พอทดแทนกันได้ สวัสดิการนี้รวมถึงสภาพที่ทำงานดี ตลอดจนการช่วยให้มีสิทธิพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ เช่น มีโอกาสในการฝึกอบรม เป็นต้น
3. ความภูมิใจในองค์กร ถ้าองค์กรมีชื่อเสียง พนักงานก็มีขวัญกำลังใจที่จะทำงานต่อไป บทบาทขององค์กรที่มีต่อชุมชนมีส่วนร่วมในสังคม พนักงานก็พลอยมีใจรักไปด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจ

มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมจากเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

ณัฐพรพันธ์ เจริญนันท์ (2551) กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ 3 ข้อ ดังนี้

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือที่เรียกว่าลดแรงขับเคลื่อนพฤติกรรมลง
3. ความต้องการของมนุษย์นั้น จะเรียงลำดับกันตามความสำคัญจากความต้องการระดับต่ำ ไปสู่ความต้องการระดับสูง มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

(1) ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับ เพื่อดำรงชีวิตอยู่ตามธรรมชาติ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน และเสื้อผ้า เป็นต้น บุคคลจะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานจากรายได้ปกติที่เขาได้รับจากการทำงาน

(2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย มนุษย์จะต้องการความมั่นคงแน่นอน และความปลอดภัยในชีวิต ทั้งในด้านเศรษฐกิจและด้านอารมณ์ความรู้สึก โดยบุคคลจะแสวงหาความมั่นคงให้แก่ตัวเองและครอบครัว ดังจะเห็นได้ว่า มนุษย์พยายามสร้างและสะสมหลักประกันในการดำรงชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ โดยสมาชิกขององค์การจะพิจารณาความมั่นคงในงานตำแหน่ง และสถานะขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้และการใช้จ่ายของครอบครัวของเขา

(3) ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์และความผูกพันกับบุคคลอื่น ตลอดจนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้นเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนอง และได้หลักประกันว่าเขาสามารถ จะดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัย เขาก็จะเข้าเป็นสมาชิกในสังคม โดยเฉพาะการยอมรับและการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นสมาชิกของกลุ่ม

(4) ความต้องการการยอมรับนับถือ เป็นความต้องการที่จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเกิดจากการยกย่องและนับถือจากบุคคลอื่น โดยความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคคลจะมาจากชื่อเสียง เกียรติยศ และการชื่นชมจากสังคม ดังที่เราจะเห็นได้จากบุคคลที่มีหน้าที่การงานและรายได้มั่นคง มีตำแหน่งหน้าที่ และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม โดยจะเข้าร่วมกิจกรรมทาง

สังคม เพื่อให้ได้รับการยอมรับและชื่นชมจากบุคคลอื่น ซึ่งองค์กรจะต้องจัดตำแหน่งงานในสำนักงานหรือความรับผิดชอบในงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ

(5) ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ แต่แต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่จะกระทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ เพื่อให้ได้ใช้ศักยภาพหรือตระหนักถึงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ อาจจะกล่าวได้ว่า “ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ ถือเป็นความปรารถนาที่บุคคลอยากจะเป็นอย่างอื่นนอกจากที่เป็นอยู่ เพื่อให้บรรลุถึงความพอใจและเข้าใจตนเอง” ซึ่งจะเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและสูงสุดของบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ประกอบด้วย 1 สำนักงานเขต 10 สาขา ดังนี้ สาขาเพชรบุรี สาขาชะอำ สาขาสะพานพระจอมเกล้า สาขาบ้านแหลม สาขาเขาชัยย้อย สาขาท่ายาง สาขาหนองหญ้าปล้อง สาขาแก่งกระจาน สาขาเทสโก้โลตัสท่ายาง และสาขาบ้านลาด จำนวน 140 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 104 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหา 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรุณี แซ่ลิ้ม (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของสมิต สัชนูการ (2551) กล่าวว่า หลายสิ่งที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงานจึงเป็นเรื่องที่หัวหน้าจะต้องระมัดระวัง ให้ความสนใจ ไม่ให้เกิดผลในทางไม่ดี ด้วยการพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายในการบริหาร ให้พนักงานเกิดการรับรู้ และยอมรับตั้งแต่ต้น เพราะถ้าพนักงานเกิดการปฏิเสธก็จะคิดอยู่เสมอว่าหน่วยงานทำงานไม่เป็นระบบ เพราะมีความคิดไปคนละทาง การปกครองบังคับบัญชาก็มีผลอย่างมากต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน จะต้องมึลักษณะการครองคนครองงานมากกว่าการบังคับเคี่ยวเข็ญ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันมีความเชื่อถือว่าไว้วางใจกัน ก็จะมีผลให้เกิดความป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันร่วมทุกข์ร่วมสุขด้วยกัน ความพึงพอใจในงานและค่าตอบแทน รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพที่เห็นว่ามีผลถูกต้องเหมาะสมก็จะทำให้เกิดความรักความสนุกในการทำงานมีขวัญกำลังใจดี พอ ๆ กับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกในเรื่องขวัญกำลังใจ หัวหน้าจะต้องหมั่นสังเกต และสอบถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของพนักงานในเรื่องแสง เสียง ความร้อน ฝุ่นละออง คว้น ความอับชื้น และการถ่ายเทของอากาศ เพราะมีผลต่อสุขภาพ และสภาพจิตใจของพนักงานเป็นอันมาก ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ปฏิบัติตามกรอบระเบียบวินัย และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะหลักค่านิยมของธนาคารออมสิน ที่ว่า “การยึดมั่นในคุณธรรม (Integrity) ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรมโปร่งใสในการทำธุรกิจ ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยขององค์กร ประพฤติตนเป็นพนักงานที่ดีเพื่อประโยชน์

ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า คู่ค้า ใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรม เพื่อประโยชน์ขององค์กรและสังคม” ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานด้วยความสุข เพราะมีผู้บริหารทำงานร่วมกัน และช่วยแบ่งเบารับผิดชอบงานในหน้าที่ทำงานผู้ได้บังคับบัญชาเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของตนเอง

1. ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรสรุณย์ จันทร์เข้ม ช้อย (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของสมิต สัณณกร (2551) กล่าวว่า การทำให้เกิดความร่วมมือของผู้ร่วมทีมงานเป็นเรื่องของความมีน้ำใจ หากผู้บังคับบัญชามีน้ำใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะมีน้ำใจตอบต่อผู้บังคับบัญชา มีการพูดกันมากกว่าเก่งงานอย่างเดียวไม่พอ จะต้องเก่งคนด้วย คือ ผู้ซึ่งจะเป็นผู้นำ มิใช่มุ่งแต่จะใช้คนทำงานตามอำนาจหน้าที่ หรือมุ่งแต่งานโดยไม่สนใจคน การบริหารคือการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน ดังนั้นการทำให้เกิดความร่วมมือของผู้ร่วมทีมงาน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีมอบหมายงานให้กับพนักงานที่ปฏิบัติรับผิดชอบนั้นเป็นที่ถูกใจ ถูกกับความถนัด ถูกนิสัยใจคอ และมีการบริหารงานเป็นไปตามขั้นตอนทุกตำแหน่งมีระดับการศึกษาที่เหมาะสม มีความรู้ในงานที่ทำ มีประสบการณ์ในการทำงานและอายุงาน และผู้บริหารธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งสามารถแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน และสอนงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี

2. ด้านความก้าวหน้า โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ณิ แสงลิ้ม (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมิต สัณณกร (2551) กล่าวว่า ถ้ามีหลักยึดว่า "คนทุกคนมีศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์" ตามที่มีบทบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ และปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวความคิดพื้นฐานนี้แล้ว ก็จะช่วยให้ไม่หลงทางในการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน ทั้งจะต้องมีความเชื่อมั่นว่า "คนเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด" และปฏิบัติต่อพนักงาน คือ ให้โอกาสแก่พนักงานซึ่งมีผลการปฏิบัติงานดีและมีศักยภาพสูง ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ด้วยการร่วมกันวางแผนพัฒนาความก้าวหน้า และให้การพัฒนาความรู้ความสามารถด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใดที่เหมาะสม และ ให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็น และมีอิสระในการคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุงงาน ด้วยการจัดให้มีระบบข้อเสนอแนะและพัฒนาให้เป็นระบบไคเซ็น (Kaizen) ที่คิดปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตน ในการแก้ไขปัญหาในงานในตำแหน่งของตนเองด้วยตนเอง โดยเฉพาะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบของงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพ ทักษะด้านความรู้ และทักษะทางด้านเทคนิค ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีประสบการณ์ที่ดีในอนาคต และพร้อมที่จะได้รับการสนับสนุนจากธนาคารออมสินในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทร์พิมร บัวทอง (2561) ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ การได้รับมอบหมายงานตรงตามความรู้ความสามารถ การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ และนำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ การมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานโดยตลอด การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาและศึกษาดูงาน รวมถึงโครงสร้างของกรมการปกครองเอื้อต่อการพัฒนาอาชีพให้ก้าวหน้า ตามลำดับ

3. ด้านเงินเดือน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ จันทน์หอม และสิทธิชัย ตันศรีสกุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมคิด บางโม (2553) กล่าวว่า การเสริมสร้างขวัญในการทำงาน มีวิธีการสำคัญคือ รายได้และสวัสดิการดี รายได้ของบุคคลต้องให้เหมาะสมกับงานและค่าครองชีพ ให้สามารถครองชีพอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อน สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนประจำที่ควรจัดให้มี เช่น ที่พักอาศัย เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล สหกรณ์ออมทรัพย์ พาหนะขนส่ง รวมทั้งสามารถเบิกจ่ายได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทั้งนี้ ตามความสามารถขององค์กร ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ปฏิบัติตาม

กฎระเบียบการเงิน เรื่องการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเคร่งครัด ดังนั้น การเบิกจ่ายค่าตอบแทนใดๆ ที่ธนาคารออมสินต้องจ่ายกับพนักงาน เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง และสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีพึงได้รับ มีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องตามกฎหมายของธนาคารออมสิน

4. ด้านความยอมรับนับถือ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกาญจน์ ปฐมชัยเกียรติ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมิต สัจฉการ (2551) กล่าวว่า ถ้ามีหลักยึดว่า "คนทุกคนมีศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์" ตามที่มีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ และปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวความคิดพื้นฐานนี้แล้ว ก็จะช่วยให้เราไม่หลงทางในการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน ทั้งจะต้องมีความเชื่อมั่นว่า "คนเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด" และปฏิบัติต่อพนักงาน คือ ให้ความยกย่องชมเชย และบำเหน็จความดีความชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการตอบแทนการทำคุณประโยชน์ให้แก่หน่วยงานไม่ให้เกิดความคิดว่าหัวหน้ามุ่งแต่จะใช้งานอย่างหัวปักหัวปำแต่ไม่คำนึงถึงคุณค่าของคน เป็นการแสดงถึงการขาดความจริงใจ การยกย่องต้องเป็นไปตามความจริงไม่ใช่การเยินยอแบบหลอกล่อใช้ ทั้งจะต้องให้เป็นที่ล่วงรู้โดยทั่วไปไม่ใช้ชมเชยกันเมื่ออยู่ตามลำพัง ควรชมเชยในที่เปิดเผยต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน หรือในที่ประชุม ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ก่อนประกาศรายชื่อพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีดีเด่น ประจำเดือน ประจำไตรมาส หรือประจำปี จะมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้ 1) การใช้แบบสำรวจรายชื่อผู้สมควรได้รับพนักงานดีเด่นจากพนักงานทุกคน และ 2) จัดประชุมกับพนักงานทั้งหมดก่อนที่จะประกาศรายชื่อพนักงานดีเด่น โดยจะนำผลโหวตลำดับรายชื่อเข้าที่ประชุมเพื่อหาข้อเสนอแนะ และรับทราบผลของพนักงานดีเด่นนั้น ๆ ให้พนักงานทุกคนร่วมยอมรับ

5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกาญจน์ ปฐมชัยเกียรติ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ วันชัย มีชาติ (2556) กล่าวว่า เมื่อคนรู้สึกมีความปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์กรหรือสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพซึ่งในองค์การความต้องการด้านสังคม ได้แก่ คุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี ให้ความสำคัญและปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี และให้พนักงานทุกคนของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรีถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เกี่ยวกับมารยาทไทยที่ดี เช่น คำกล่าวสวัสดี ครั้งแรกในสำนักงาน เลิกงาน และนอกสำนักงาน เข้าร่วมงาน ประเพณีวัฒนธรรมในชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง จัดงานเลี้ยงต้อนรับพนักงานใหม่ พนักงานที่ย้ายออก รวมถึงพนักงานที่เกษียณ และจัดนันทนาการ เช่น กีฬา และทัศนศึกษาดูงาน ให้กับพนักงานประจำปี

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 ศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 มีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือน ตามลำดับ

1. ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานกับท่านโดยตรง ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านอย่างยุติธรรม ผู้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นผู้นำ เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาของท่านได้ และลำดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชาปกครองโดยใช้หลักเหตุผล ตามลำดับ

2. ด้านความก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ โอกาสได้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบของงานเพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือ สายงานมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ระบบการเลื่อนขั้นค่าตอบแทนหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม การสนับสนุนในด้านการเพิ่มพูนความรู้ เช่น การเข้าร่วมประชุม การเข้าร่วมสัมมนา การฝึกอบรม การศึกษาต่อ เป็นต้น ตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าทัดเทียมตำแหน่งอื่นในระดับเดียวกัน การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และลำดับสุดท้ายคือ การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งเพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3. ด้านเงินเดือน โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ การเบิกจ่ายค่าตอบแทนมีความสะดวก รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา อัตราเงินเดือนที่ได้รับการปรับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี อัตราการจ่ายโบนัสมีความเหมาะสม ค่าตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับปริมาณงานที่ทำ ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และลำดับสุดท้ายคือ ค่าตอบแทนที่ปฏิบัติงานนอกเวลาทำงานปกติ ตามลำดับ

4. ด้านความยอมรับนับถือ โดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน รองลงมาคือ ผู้ร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และลำดับสุดท้ายคือ รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตามลำดับ

5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ผู้ร่วมงานมีความเคารพนับถือให้เกียรติซึ่งกันและกัน รองลงมาคือ ผู้ร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานมีการติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว และลำดับสุดท้ายคือ มีการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับผู้ร่วมงาน นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ของคณาจารย์ผู้ที่เคารพนับถือ ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงต่อ อาจารย์ ดร.ปรีดิ์ ชินโชติ ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พร้อมด้วยคณาจารย์ที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย นายนิติเวช ยั่งยืน ผู้ช่วยศาสตราจารย์รุจิพร เจริญศรี และนางผ่องพรรณ พ่วงธรรมรงค์ ผู้วิจัยขอกราบขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ยันต์ ชุ่มจิต ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ให้ความเมตตาช่วยตรวจแก้ไขรูปแบบงานวิจัย การอ้างอิง การเขียนบรรณานุกรม และข้อบกพร่องอื่น ๆ เพื่อช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.เชษฐ พ่วงธรรมรงค์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระศักดิ์ แสงสัมฤทธิ์ อาจารย์ประจำหลักสูตร อาจารย์ ดร.ชัชวาล แสงทองล้วน และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา พันธุ์เอี่ยม ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ การอบรมสั่งสอนให้คำแนะนำให้กับผู้วิจัย และช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจและให้ความอนุเคราะห์ ให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีความสนใจสืบต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จันทร์พิมร บัวทอง. (2561). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดพัทลุง.

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 6(2), 54-63.

ณัฏฐพันธ์ เจริญนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดรุณี แซ่ลิ่ม. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตนครปฐม.

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นรินทร์ จันทน์หอม และสิทธิชัย ต้นศรีสกุล. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา

ในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์. วารสารการเมืองการปกครอง, 4, 367-368.

ธนาคารออมสิน. (2556). ประวัติและวิวัฒนาการของธนาคาร. [ออนไลน์].

เข้าถึงจาก <http://www.gsb.or.th/about/index.php>. (สืบค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2556).

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิจิตรทัศน์.

วันชัย มีชาติ. (2556). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์.

สมศักดิ์ ประเสริฐสุข. (2554). จิตวิทยาการจัดการองค์การอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สมิต สันธุการ. (2551). การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สิริกาญจน์ ปฐมชัยเกียรติ. (2557). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดราชบุรี.

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.