

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 136 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพเป็นโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับขวัญในงานด้านการเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ในระดับสูง รองลงมาคือเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน และ เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน มีขวัญในระดับสูง และขวัญในการทำงานระดับปานกลางในด้านการให้รางวัลตอบแทน และเกี่ยวกับความพอใจในงาน

ส่วนข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญในการทำงาน คือ ผู้บริหารไม่ควรเน้นการขายประกันมากเกินไปทำให้รบกวนการทำงานอื่น ๆ ไม่ควรมีการทำยอด เป้าหมายสำหรับพนักงานใหม่ควรมีความเหมาะสม ผู้บริหารควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียม ให้รางวัล และการพักผ่อน ให้ผลตอบแทนจากความสามารถ ลดจำนวนงาน เพิ่มรางวัลในการขาย เพิ่มเงินเดือนของพนักงานระดับชั้นต้น และควรเพิ่มความสามัคคีในบริษัท

The objective of this research was to study operational employee morale at Kasikorn Bank public company limited in Chiang Mai province. The data was collected from questionnaire distributed to 136 operational employees at Kasikorn Bank public company limited in Chiang Mai province.

Results of the study showed that most respondents were females, below 30 years of age, single, bachelor's degrees education, marketing position, their average earning was 10,000-20,000 baht.

The levels of morale of Kasikorn Bank public company limited in Chiang Mai province are at high level on supervision, organization and management, colleagues; and at medium levels on reward compensation and job satisfaction.

The suggestion for improve the morale: the manager should not emphasize insurance's sale that cause another tasks interruption. No insurance's circulation target. New employee's purpose should be appropriate. The manager should treat everyone equally. Give the rewards and the rest. Pay depend on the capability. Reduce tasks. Increase sale's reward. Give more salary for the lower level employees. And harmony in the company should be increase.