

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ศึกษาจาก
สาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
ชื่อผู้เขียน : นางสาวกมลพรรณ นริยะพงศ์พันธุ์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2544

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย 2) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย และ 3) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 157 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการศึกษา พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามรายด้านจากสูงไปหาลด ได้แก่ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ด้านความพอใจในงานที่ทำ ด้านความรู้สึกลับคองในการทำงาน ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา การเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชา และการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต่างกัน จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาอุปสรรคการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ก็คือด้านเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ พนักงานขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ด้านอัตราเงินเดือน ได้แก่ โครงสร้างของเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ และด้านสวัสดิการต่าง ๆ ได้แก่ เงินโบนัส และค่ารักษาพยาบาลที่คลินิกให้น้อยและไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ได้แก่ ลดความขัดแย้ง โดยให้มีการทำงานสอดคล้องกัน มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมตามความเหมาะสม ปรับโครงสร้างเงินเดือนใหม่ให้เหมาะสมกับภาวะปัจจุบัน ควรเพิ่มรายได้ของสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสม

ABSTRACT

Title of Research Paper : Krung Thai Bank Officials' Working Morale : A Study of

3 Branches of Krung Thai Bank in 3 Southern Provinces

Author : Miss Kamonphan Charriyapongphan

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2001

The objectives of this research are to study 1. Krung Thai Bank officials' working morale, 2. factors affecting their morale, and 3. problems, obstacles and ways to correct them for the promotion of the Bank officials' working morale. The studied population comprises all of the employees of Krung Thai Banks (except at the management level) in 3 southern provinces, i.e., Pattani, Yala and Narathiwat, altogether 157 persons; Questionnaire is used as a tool for data collecting, after which the data are statistically analysed by frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test for hypothesis testing.

Results of the study reveal that the bank officials' working morale as a whole is at the high level. However, when considered separately, the morale levels from high to low appear respectively in the following : sense of responsibility, sense of belonging, work satisfaction, work security, sense of success and relationship within working place.

Comparatively, it was found that differences in opportunity in work advancement, working environment, relationship with colleagues, superior's sense of justice, superior's being role model, and paying attention to the interiors will relate to the working morale differently at 0.05 statistically significant.

Problems and obstacles in promoting working morale among Krung Thai Bank's officials are, for example, unhelpful colleagues, lack of knowledge and understanding of new tools and equipments, inappropriate salary structure, inadequate welfare.

Among recommendations to promote higher working morale for Krung Thai Bank's officials are reducing conflict by working more coordinately, organizing activities for better relations among colleagues, proper training and others.