

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ศึกษาจาก
สาขานาการกรุงไทย 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 ด้านความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา การเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้บังคับบัญชา และการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต่างกัน จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

T 131294

(2)

ข้อเสนอแนะในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย
ได้แก่ ลดความขัดแย้ง โดยให้มีการทำงานสอดคล้องกัน มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์
ที่ดีต่อกัน มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมตามความเหมาะสม ปรับโครงสร้างเงินเดือน
ใหม่ให้เหมาะสมกับภาวะปัจจุบัน ควรเพิ่มรายได้ของสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสม