

ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์

ของ

นายคมสันต์ วัฒนบารมี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กันยายน 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ
ของ
นายคมสันต์ วัฒนบารมี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2546

คมสันต์ วัฒนบารมี (2546) ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่, สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชา
การจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาจากปัจจัยที่กำหนด 2 ปัจจัย คือ
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ รายได้ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย สภาพการ
ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และ
สวัสดิการ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนด กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และเพื่อทราบขวัญ
กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้มีจำนวน 185 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล
โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจทั้ง 5 ด้าน ส่วนที่ 3 คำถาม
เกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
for WINDOWS version 11.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 32 ปี จบการศึกษา
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีประสบการณ์ในการทำงานที่ธนาคาร มากกว่า 3 ปี แต่ไม่
เกิน 5 ปี มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มีตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับพนักงานชำนาญการ

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ใน
ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และพฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงาน
ใหญ่ มีพฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและรายได้ที่แตกต่างกัน มี
พฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05
4. ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีเพียงปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในขณะที่ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฉะนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรจะได้มีการนำผลการศึกษาไปเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล เพื่อเสริมสร้างระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กรให้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป

MORALE FACTORS AFFECTING WORKING BEHAVIOR OF THE EMPLOYEES OF
EXPORT – IMPORT BANK OF THAILAND AT THE HEAD OFFICE

AN ABSTRACT

BY

MR. KHOMSUN WATTANABARAMEE

Presented in partial fulfillment of the requirements for
the Master of Business Administration degree in Management at Srinakharinwirot University
September 2003

Khomsun Wattanabaramee. (2003), *Morale factors affecting working behavior of the employees of Export – Import Bank of Thailand at the head office*. Master Project, MBA. (management)
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assistant Professor
Dr. Apiruth Tangkrachang.

The purpose of this research is to study the morale in work performance of the employees at Export – Import Bank of Thailand. There are two determination factors, namely – factor of personal characteristics which includes sex, age, marital status, educational level, work experience, position and income. Additionally, factor on five aspects of morale assessment includes – working condition, employee relationship, opportunity, fairness and welfare. This is conducted in order to examine the relationship between determination factors and work performance morale as well as to know the morale in work performance of the employees presently working in Export – Import Bank of Thailand. The samples for the study are all 185 Export – Import Bank of Thailand employees. The data collection done through the questionnaires developed by the researcher consisted of three parts. Part 1: the questions have been on general information of the respondents. Part 2: the questions are about any factors determining moral assessment. Part 3: the questions are about employees' working behavior. The computerized assessment is used through ready-made SPSS for WINDOWS version 11.0 programme. The statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation analysis, t-test, one-way analysis of variance and the relationship among variances by Pearson product moment coefficient correlation.

The results of the research reveal that most of the employees are female, ages are between 25 – 32 years old, the level of education are Bachelor's degree, with single status, have work experience more than 3 years but not over 5 years, with income between 10,001-15,000 Baht and worked in production division level.

The employees' opinion on factors affection work performance morale as a whole is at a high level, which possess the means of 3.73 and the performance morale is at a high level with the means of 3.99.

From the tested assumption, the conclusions are as follows:

1. The employees of Export – Import Bank of Thailand possess high level of performance morale.
2. The employees with different sex, age, marital status, educational level and work experience possess different working behavior without statistical significance.

3. The employees with different position and income possess different working behavior with statistical significance at .05 level.

4. Factors of morale assessment possess do not relate with the employees' working behavior.

The results of the study as mentioned above indicate that different of sex, age, marital status, educational level and work experience do not have statistically significant different on working behavior of the employee; whereas, different of position and income have statistically significant difference on working behavior of the employee and factor on five aspects of morale assessment do not relate with the employees' working behavior. Therefore, the company executives and those concerned could use the results of this study as parts of information and data for the improvement of personnel development in order to promote working performance morale of the employees.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)
วันที่ เดือนกันยายน พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ประธานควบคุมสารนิพนธ์ รวมทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่สละเวลาเป็นอย่างมากในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์อัญชลี เทพรัตน์ ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขอบเขตของการวิจัยทำให้ผู้วิจัย สามารถกำหนดงานวิจัยได้อย่างเหมาะสม และขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่สละเวลาและให้ใช้สถานที่เพื่อทำการวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและคำแนะนำต่าง ๆ ในการดำเนินงานวิจัยให้พบกับความราบรื่น

ขอบคุณคุณแม่ พี่ – น้องและเพื่อนนิสิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำต่าง ๆ พร้อมกำลังใจในความสำเร็จครั้งนี้

คมสันต์ วัฒนบารมี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	3
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจ.....	6
ความหมายและความสำคัญของขวัญกำลังใจ.....	10
องค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ.....	13
ความหมายของพฤติกรรม.....	15
การวัดและการประเมินระดับขวัญกำลังใจ.....	16
แนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....	20
ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.....	22
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	29
เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	50
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	50
วิธีดำเนินการค้นคว้า.....	50
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	52
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	54
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	55
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	59
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	66

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่กระจายตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ.....	29
2	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้และตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ.....	37
3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่าง ๆ	39
4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรใน กลุ่มของปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	40
5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรใน กลุ่มของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	40
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรใน กลุ่มของปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยรวมและเป็นรายข้อ	41
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรใน กลุ่มของปัจจัยด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ	41
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรใน กลุ่มของปัจจัยด้านสวัสดิการ โดยรวมและเป็นรายข้อ	42
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรใน กลุ่มของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	43
10	แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธสน. ที่มีเพศต่างกัน ..	44
11	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีอายุ แตกต่างกัน	44
12	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกัน	44
13	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีสถาน ภาพแตกต่างกัน	45
14	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีประสบ การณ์ในการทำงานแตกต่างกัน	45
15	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีรายได้ แตกต่างกัน	46
16	แสดงเปรียบเทียบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีรายได้แตกต่างกัน โดย เปรียบเทียบเป็นค่าเฉลี่ยรายคู่	47
17	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีตำแหน่ง หน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน	44

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงเปรียบเทียบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศน. ที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบเป็นค่าเฉลี่ยรายคู่	48
19 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านขวัญกำลังใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ทัศน.	48

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า..... | 5 |
| 2 | ภาพแสดงลำดับขั้นของความต้องการ..... | 7 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการที่มุ่งให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยส่งเสริมให้ทุกคนทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี มีความพึงพอใจ มีความพยายามอย่างแรงกล้าในการทำงาน ศาสตราจารย์ วิลเลียม ที. กรีนวูด (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526:17; อ้างอิงจาก William T. Greenwood.) ได้ให้ความเห็นว่า ทรัพยากรการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ อำนาจหน้าที่ เวลา กำลังใจในการทำงาน และความสะอาดต่างๆ ในทางบริหารธุรกิจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรในด้านคน แต่นอกจากการบริหารคนแล้ว ขวัญในการทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้กระบวนการการบริหารงานบุคคล เกิดผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังคำกล่าวของชาเรนซ์ ฟรานซิส (Charence Franicis) “คุณสามารถซื้อเวลาของคน คุณสามารถซื้อการมาปรากฏกายของเขาในสถานที่ตามกำหนด คุณสามารถซื้อการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้ออย่างชำนาญของเขาโดยวัดเป็นหน่วยต่อชั่วโมงได้ด้วยซ้ำ แต่คุณไม่สามารถซื้อความกระตือรือร้น คุณไม่สามารถ ซื้อความจงรักภักดี คุณไม่สามารถซื้อหัวใจ ความคิดและวิญญานได้ คุณต้องทำเพื่อแลกเอาสิ่งเหล่านั้นมา” (Megginson, 1968)

ขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ (อุทัย หิรัญโต, 2531 : 181) ขวัญกำลังใจซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีขวัญกำลังใจในการทำงานที่สูงก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ขวัญกำลังใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารงานบุคคลประสบผลสำเร็จได้

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลที่อยู่ภายใต้การดูแลของ กระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 มีนโยบาย ที่จะให้บริการทางการเงินเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับนักธุรกิจไทยในตลาดการค้าของโลก ทั้งบริการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออกสินค้าหรือบริการจากประเทศไทย รวมไปถึงกิจการที่ได้มาหรือสนับสนุนการได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศ บริการที่รองรับการนำเข้าและการลงทุนในส่วนที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการส่งออกของประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศ อันจะส่งผลต่อการขยายฐานการค้าของประเทศไทย ในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมการส่งออก ธสน. หลีกเลี่ยงที่จะทำในสิ่งที่

ธนาคารพาณิชย์ให้บริการได้ดียิ่งแล้ว แต่จะมุ่งเน้นบริการในส่วนที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้ทำอยู่ในปัจจุบัน และเป็นบริการที่ผู้ส่งออกมีความต้องการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมในจุดที่ผู้ส่งออกยังได้รับการไม่เพียงพอ เช่น สินเชื่อระยะยาวเพื่อสนับสนุนการส่งออกสินค้าทุน สินเชื่อเพื่อสนับสนุนงานก่อสร้างในต่างประเทศ การรับประกันความเสี่ยงในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก สินเชื่อสำหรับผู้ส่งออกรายย่อยและรายใหม่ เป็นต้น

ธสน. ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี โดยได้มีการนำระบบคุณภาพ ISO9002 เข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมไปถึงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธสน. เป็นประจำทั้งในด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร การบริการ และพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในปีที่ผ่านมากับปีปัจจุบัน ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการในการให้บริการของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นด้านใดๆ ก็ตามจำเป็นจะต้องอาศัยพนักงานซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้สูงสุด

ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารของ ธสน. จึงจำเป็นจะต้องรับทราบและหาแนวทางในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดของการบริหารการจัดการ โดยผู้บริหารต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจพนักงานให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารของธนาคารกับพนักงานในการปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ สำหรับใช้เป็นแนวทางเพื่อให้สามารถตอบสนองนโยบายขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทราบถึงปัจจัยด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. สำนักงานใหญ่
2. ทราบถึงแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนา และเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. สำนักงานใหญ่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
2. ประชากรที่จะศึกษาคือพนักงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อให้การศึกษามีความถูกต้อง อยู่ในขอบเขตของการศึกษา จึงได้กำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยเฉพาะที่ใช้ในการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
2. พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ตั้งแต่พนักงานระดับสารบรรณ ถึง ระดับชำนาญการ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานในขณะที่ทำการศึกษาวินิจฉัย
3. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน
 - 3.1 เพศ หมายถึง สถานะของพนักงานที่บ่งบอกความเป็นชาย หรือ หญิง
 - 3.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยเศษของปี ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ให้นับเป็น 1 ปี
 - 3.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สภาวะหรือสถานะของบุคคลทางสังคม โดยแยกประเภทเป็น โสด สมรส หย่า/ม่าย
 - 3.4 ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาที่พนักงานได้รับจากสถาบันการศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 - 3.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาของการปฏิบัติงานของพนักงานที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ไม่นับรวมระยะเวลาการปฏิบัติงานจากหน่วยงานเดิม
 - 3.6 ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง ระดับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยแบ่งระดับตำแหน่ง ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้
 - พนักงานสารบรรณ
 - พนักงานปฏิบัติการ
 - ผู้ชำนาญการ

3.7 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับต่อเดือน (เงินเดือน) ไม่นับรวม สวัสดิการอื่นๆ เช่น เงินช่วยเหลือค่ายานพาหนะ ค่าครองชีพ ค่าล่วงเวลา และโบนัส

4. ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการในหน่วยงาน

4.1 สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพงานประจำที่ทำอยู่ ปริมาณงาน การจัดแบ่งงานสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสารข้อมูลต่างๆ ภายในหน่วยงานอีกด้วย

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง การได้รับการดูแลเอาใจใส่ และให้ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน

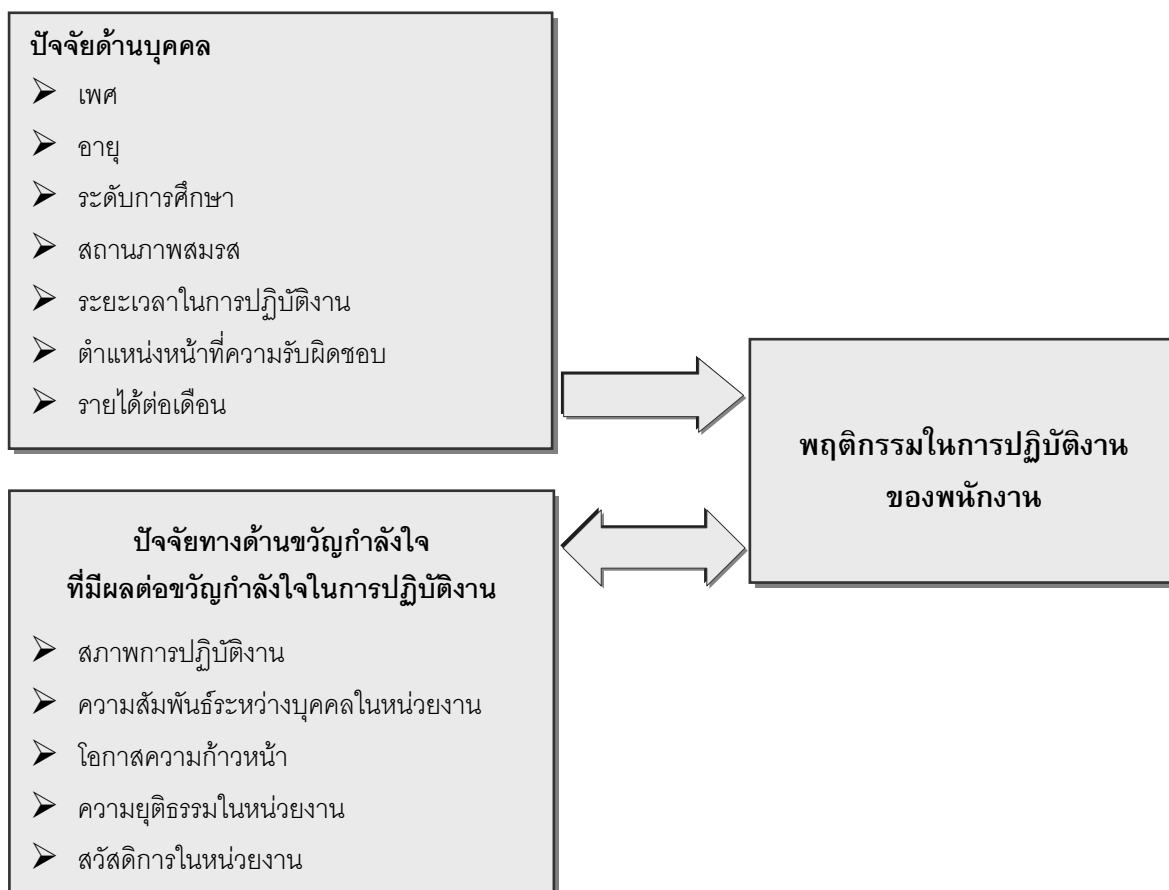
4.3 โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน การเลื่อนขั้นหรือ ตำแหน่งงาน ตลอดจนบริษัทหรือหน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถของคน รวมทั้งการให้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และการให้การฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

4.4 ความยุติธรรมในหน่วยงาน หมายถึง ความถูกต้องและความเป็นธรรมในหน่วยงานซึ่งรวมถึงการพิจารณาความดี ความชอบในองค์กร

4.5 สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ธนาคารให้กับพนักงานตามกฎหมายและนอกเหนือกฎหมายที่กำหนดไว้ อาจอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ก็ได้ เช่น เงินโบนัส, ค่ารักษาพยาบาล, ค่าครองชีพ, เบี้ยเลี้ยงค่าเดินทาง, วันหยุดพักผ่อน ฯลฯ

5. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์และการประสานงานการปฏิบัติต่างๆ เพื่อดำเนินการภารกิจต่างๆ ให้นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า



ภาพประกอบ 1 กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่” โดยนำเสนอหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับขวัญกำลังใจ
2. ความหมายและความสำคัญของขวัญกำลังใจ
3. องค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ
4. ความหมายของพฤติกรรม
5. การวัดและการประเมินระดับขวัญกำลังใจ
6. แนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจ
7. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจ

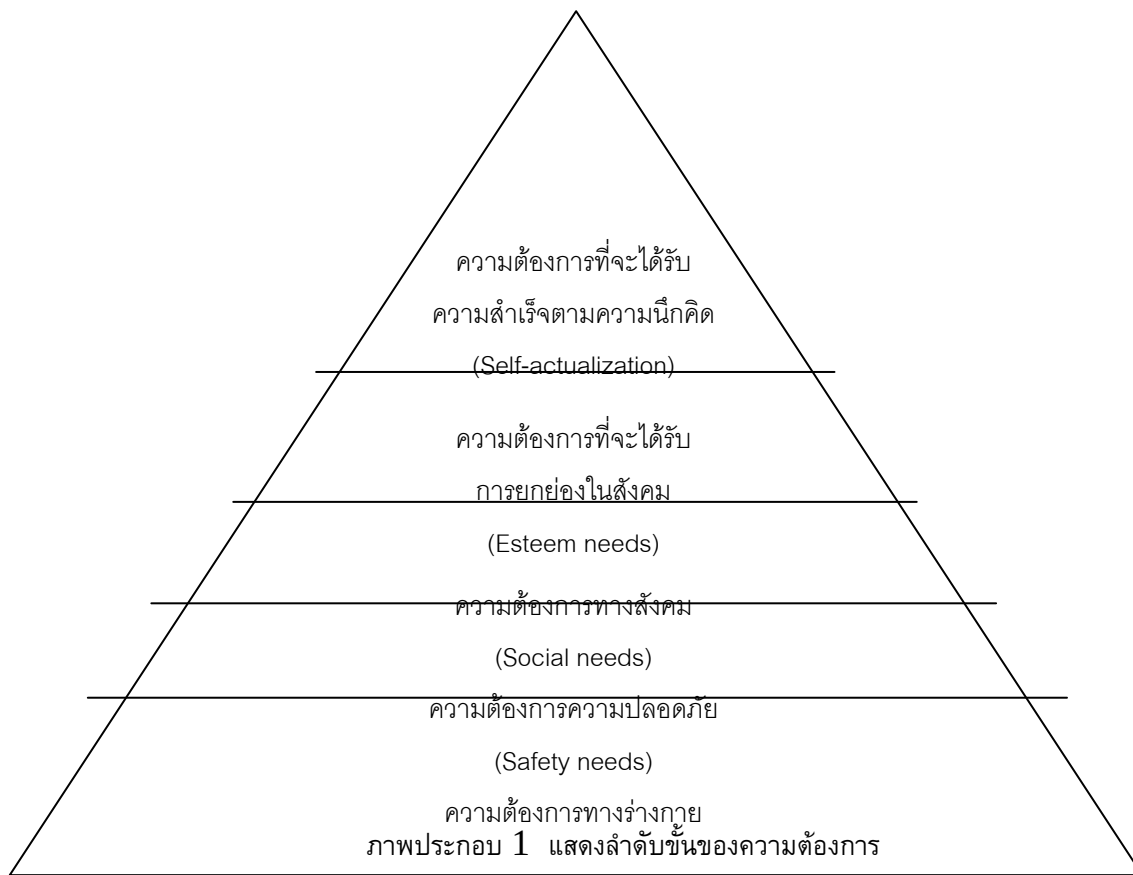
ในการบริหารงานนั้นทรัพยากรในการบริหารที่มีสำคัญหลายประการ ซึ่งคนนับว่ามีความสำคัญที่สุดใน การบริหารงานเพื่อที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจากกล่าวได้ว่า การดำเนินงานที่มีเงิน งบประมาณอย่างเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูลนั้นอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จได้ถ้าหากคนหรือบุคลากรขาด ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน องค์การจะพบกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ มากมาย ซึ่งขวัญกำลังใจของบุคคลมีอิทธิพล ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจทุกทฤษฎีจะพยายามอธิบายว่างานที่ได้รับ มอบหมายนั้น จะออกมามีคุณภาพมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับขวัญกำลังใจที่พวกเขามีอยู่ในขณะนั้น นอกจากขวัญ กำลังใจแล้ว การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรยังต้องอาศัย “การจูงใจ” (Motivation) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ที่ จะกระตุ้นให้การทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกทฤษฎีมีความเห็นอย่างเดียวกัน ผู้วิจัยจึงขอนำแนวคิดและทฤษฎีที่ สำคัญซึ่งจะสามารถอธิบายเกี่ยวกับขวัญกำลังใจได้ ดังนี้

1. ทฤษฎีจูงใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์ (Maslow)
2. ทฤษฎีการจูงใจด้วยความต้องการอยู่รอด ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคมความก้าวหน้า และเติบโตของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

ทฤษฎีจูงใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์ (Maslow)

ในเรื่องเกี่ยวกับทฤษฎีจูงใจนี้ ได้มีนักจิตวิทยากล่าวและให้อธิบายไว้มากมาย แต่ศาสตราจารย์ เอ. เอช. มาสโลว์ (A. H. Maslow) ดูเหมือนจะเป็นคนแรกที่ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับจูงใจไว้ และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
 3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับชั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (Demand satisfaction)
- ศาสตราจารย์มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งลำดับชั้นของความต้องการไว้ตามรูปดังนี้



1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ในขั้นแรกนี้ องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนโดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงานหรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งที่จำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิต เพื่อดำรงชีวิตชีพของแต่ละคน
2. ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ เป็นต้น มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ ความต้องการความปลอดภัยหมายความว่าความรวมถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ในองค์กร ความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลา รวมถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้วงานที่ทำไปย่อมไม่เป็นผลดีแก่องค์กร หัวหน้างานจึงมีหน้าที่จะทำให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออก ควรจะมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว การเลือกปฏิบัติ เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อทำที่ของขวัญ และกำลังใจของคนงานมากที่สุด
3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการ ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าจะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของตน องค์กรย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็นและความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรจะมีการ ยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or self actualization needs) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนี้ก็อยากจะเป็น นักอยากจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรีหรือนักกีฬาที่มีความสามารถ ได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป แต่ละคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดออกต่างกันไป

ทฤษฎีการจูงใจว่าด้วยความต้องการอยู่รอด ความสัมพันธ์ทางสังคม ความก้าวหน้าและเติบโตของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

ทฤษฎีการจูงใจว่าด้วยความต้องการอยู่รอด ความสัมพันธ์ทางสังคม ความก้าวหน้าและเติบโตของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 390 - 392) ได้พัฒนาขึ้นโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มา จากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) โดยตรงแต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ จากการวิจัยศึกษาของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์น่าจะแยกแยะเป็น 3 ประเภท จะประกอบด้วย E หรือความต้องการอยู่รอด (Existence) R ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness) และ G ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth) ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทขยายความ ดังนี้

ความต้องการอยู่รอดจะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอย่างมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น การต้องการค่าจ้าง เงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้นและถ้าหากจะนำมาเปรียบเทียบกับกันแล้ว ความต้องการอยู่รอดนี้จะเทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัยของมาสโลว์ (Maslow) นั่นเอง

ความสัมพันธ์ทางสังคมจะประกอบด้วยเรื่องราวส่วนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่างๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งนี้ความสัมพันธ์เหล่านี้จะหมายถึงความต้องการทุกชนิดที่มีความหมาย ความสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำหรือมีฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็น ผู้ตามและความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใครๆ เหล่านี้ล้วนจัดอยู่ในความต้องการประเภทนี้ ความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ ถ้าเทียบกับความต้องการที่มาสโลว์ (Maslow) กำหนดไว้ ก็จะเท่ากับความต้องการทางด้านความมั่นคงทางใจ การไม่ถูกทอดทิ้ง ความต้องการทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า

ความต้องการความก้าวหน้าและเติบโต ความต้องการชนิดนี้จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของคนผู้ทำงานความต้องการอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไปเรื่อยๆ และมีการพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถต่างก็เป็นความต้องการประเภทนี้ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่มหรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ๆ อีกหลายด้านมากขึ้น เหล่านี้ล้วนจัดอยู่ในประเภทความต้องการก้าวหน้าและเติบโตทั้งสิ้น ความต้องการประเภทนี้จะเปรียบได้กับความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ทางใจและความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่างของมาสโลว์ (Maslow) นั่นเอง

และทฤษฎีการจูงใจว่าด้วยความต้องการอยู่รอดความสัมพันธ์ทางสังคม ความก้าวหน้าและเติบโตของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ดังนั้นความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมีอยู่สูง
2. ขนาดความต้องการ (Need Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่นๆ (ความต้องการการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)
3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองด้วย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาสดำเนินการที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้ หัวหน้างานคนนั้นก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่น สัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

ลักษณะตามข้อสมมติฐานและความสัมพันธ์ ตลอดจนข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดจะระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) และของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในความต้องการประเภทต่างๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้นๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย เช่น เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการจูงใจว่าด้วยความต้องการการอยู่รอด ความสัมพันธ์ทางสังคม ความก้าวหน้าและเติบโต ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ก็มีสภาพเหมือนกันในแง่หนึ่ง แต่ทฤษฎีนี้จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย และถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองประเภทความต้องการที่สูงก็ถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า จากความจริงข้อนี้เองที่ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโตหรือความต้องการด้านความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นว่านี้ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ถ้าหากความต้องการด้านความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใดเมื่อนั้นความต้องการการอยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว

ความหมายและความสำคัญของขวัญกำลังใจ

การบริหารงานบุคคลขององค์กร ปัจจุบันได้ให้ความสนใจกับการเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสบายใจและได้รับการตอบสนองความต้องการตามธรรมชาติให้มากที่สุด ตลอดจนการสร้างพลังในการปฏิบัติภาระหน้าที่ของบุคคลหลายฝ่ายให้ความร่วมมือเพื่อสร้างสรรค์และช่วยให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนที่ทำงานอยู่ การยอมรับนับถือคนในกลุ่ม และมีความสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ จากการค้นพบ

เกี่ยวกับความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนเราในขณะทำงานนี้เอง ทำให้คำว่า “ขวัญกำลังใจ” ก็เริ่มใช้ตั้งแต่นั้นมา ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ขวัญกำลังใจ” (Morale) ไว้หลายความหมายด้วยกัน เช่น

1. โอ เกลน สตอล (O. Glen Stahl) อ้างในธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 8 ให้คำจำกัดความไว้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึงสภาวะจิตใจซึ่งแสดงออกในรูปของความจงรักภักดี ความกระตือรือร้น การให้ความร่วมมือ ความภูมิใจในงานและการเสียสละต่อหน้าที่

2. เว็บสเตอร์ ดิกชันนารี (Webster Dictionary) อ้างใน อาริลักษณ์ แก้ววิเศษ. 2534 : 8 ให้คำนิยามว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพจิตใจที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีระเบียบวินัย มีความเชื่อมั่น กระตือรือร้นและอุทิศสละของบุคคลหรือปัจเจกบุคคล

3. ราฟ ซี เดวิส (Ralph C. Davis) อ้างในสมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 341 กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นถึงสภาพการทำงานเช่นความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความมั่นใจ และองค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับความหายของเอ็ดวิน บี ฟลิปโป (Edwin B. Flipppo) อ้างในเจตต์หล้า สุนทรวิภาต. 2527 : 9 ที่ว่า ขวัญเป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกัน

4. สุมะเร เตียวอิตเรส (2527 : 54) ได้ให้ความหมายของขวัญกำลังใจว่า สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในหน่วยงานที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ ความรู้สึกนี้อาจเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับเพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือเกี่ยวกับบรรยากาศของหน่วยงานก็ได้

5. อุทัย หิรัญโต (2531 : 16) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ คือสภาพจิตใจและอารมณ์ ซึ่งกระทบต่อความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งผลกระทบนั้นจะมีต่อบุคคลและวัตถุประสงค์ขององค์การตามนัยความหมายของขวัญอาจแบ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประการ คือ ขวัญของบุคคลและขวัญของกลุ่มบุคคล

6. เสถียร เหลืออร่าม (2529 : 76-77) ขวัญกำลังใจ หมายถึง การแสดงอาการทางจิตใจของคนต่อสิ่งที่ได้พบเห็นรอบ ๆ ตัว ซึ่งมีอิทธิพลในการทำงานของแต่ละคน จากความหมายของขวัญดังกล่าวจะเห็นว่าขวัญนั้นเป็นสภาวะของจิตใจเป็นความรู้สึกทำที่หรือเจตคติที่มีอยู่ภายในจิตใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ขวัญจึงมีลักษณะเป็นนามธรรมซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 241) ได้กล่าวว่า “ขวัญเป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง และขวัญที่มีในการปฏิบัติงานนั้น คือ ความตั้งใจของคนทำงานที่จะอุทิศเวลาและร่างกายของตนเองเพื่อสนองตอบความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ”

7. พันธ์ หันนาคินทร์ (2526 : 217) ก็ได้ให้ความหมายของคำว่า ขวัญกำลังใจว่า เป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่คนในองค์การมีต่องานอันมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและเห็นได้ชัดเจน ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนี้อาจเป็นของแต่ละบุคคลหรือเป็นของกลุ่มก็ได้ แต่จะเป็นของบุคคลหรือของกลุ่มก็จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ คนแต่ละคนพร้อมที่จะเสียสละเพื่อคณะหรือส่วนรวมก็พร้อมที่จะเสียสละเพื่อแต่ละคนได้เช่นกัน

8. สำหรับ เกรท เดวิส (Keith Davis) อ้างในชูเกียรติ ก่อเกิด. 2531 : 13 ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง เจตคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและต่อความร่วมมือกันโดยสมัครใจและอย่างเต็มความสามารถของบุคคลในหน่วยงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกัน จูเซียส ไมเคิล (Jucius Michael) อ้างในชูเกียรติ ก่อเกิด. 2531 : 13 ที่ให้ความเห็นว่า ขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเจตคติแห่งจิตใจ น้ำใจ ระดับความเป็นอยู่และภาวะของอารมณ์ในแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารโดยตรงอันจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจ ความร่วมมือและความสนใจในการปฏิบัติงาน

9. เดล โยเดอร์ (Dale Yoder) อ้างในอารีลักษณ์ แก้ววิเศษ. 2534 : 8 กล่าวว่าขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติหน้าที่แสดงออกในรูปของความรู้สึก ซึ่งเมื่อร่วมกันแล้วจะแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานนั้น ๆ เช่น ความสัมพันธ์ในการทำงานของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมอื่น ๆ เป็นต้นเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

10. ซวล ดับบลิว เจลเลอร์แมน (Saul W. Gellerman) อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 8 ได้ให้ความคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ว่าเป็นเรื่องของความนึกคิดประกอบขึ้นจากความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานของเขาและเป็นเรื่องยากที่จะหยั่งรู้ (Measure) แล้วและอยู่ในลักษณะของการแสดงออกอย่างชัดเจน ดังนั้นเมื่อบุคคลมีความกระตือรือร้น เราจะกล่าวว่าเขามีกำลังใจที่ดีและเมื่อเขาท้อแท้ใจเราจะกล่าวว่าขวัญของเขาต่ำ

11. อรุณ รัชธรรม (2522 : 20) ได้ให้ความหมายของขวัญกำลังใจว่า สภาพที่ทุกคนในกลุ่มทราบถึงวัตถุประสงค์แห่งการทำงานของกลุ่ม หรือวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลที่ทำงานนั้นเป็นวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ พยายามร่วมมือกันต่อสู้อุปสรรคและพยายามที่จะไปถึงจุดหมายปลายทางที่วางไว้

จากความหมายต่าง ๆ ที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานร่วมกันอันเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันในการทำงาน ขวัญกำลังใจเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถสัมผัสและมองเห็นได้ แต่ก็สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งในทางบวกหรือลบก็ได้ กล่าวคือ ถ้าหน่วยงานใดประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญกำลังใจดีแล้ว พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แสดงออกมาให้เห็นก็คือ ผลงานงานจะออกมาอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะมีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในทางตรงกันข้าม ถ้าขวัญกำลังใจของบุคลากรต่ำหรือขวัญเสีย พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แสดงออกจะเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับที่กล่าวมามีแต่ความเฉื่อยชา สิ้นหวัง ท้อถอยและผลงานของงานก็จะลดลงหรือไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งความหมายนี้ ผู้วิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

องค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ

ผู้บริหารองค์กรทั้งหลายย่อมต้องการให้บุคลากรในหน่วยงานของตน เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจดี เพื่อประสิทธิภาพของงาน แต่การที่จะพัฒนาและสร้างขวัญให้เกิดขึ้นกับบุคลากรให้มีขวัญกำลังใจที่ดีในเวลาอันรวดเร็วและดำรงอยู่ได้ตลอดไปนั้น นับว่าเป็นเรื่องที่ยากมาก ต้องอาศัยระยะเวลาที่พัฒนาบุคลากรมาตลอด จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความสามารถสูงในการกำหนดนโยบายการจัดการปกครองและบังคับบัญชา อุทัย หิรัญโต (2531 : 217 - 219) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดังนี้คือ

1. บทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีกับลูกน้อง และเข้าใจซึ่งกันและกัน ย่อมจะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีชีวิตชีวาและลูกน้องจะมีขวัญกำลังใจดี แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาวางตัวแบบเจ้านาย หรือวางอำนาจขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขวัญกำลังใจของลูกน้องจะตกต่ำ
2. การมอบหมายงาน การมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือรับผิดชอบนั้น หากมอบหมายงานไม่เหมาะสมกับบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นรูปของความไม่เหมาะสมกับความถนัด ไม่ชัดเจน ไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ หรือความรู้ความสามารถ จะทำให้ปฏิบัติเกิดความคับข้องใจ เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นการทำลายขวัญกำลังใจของเขาด้วย แต่ถ้าการมอบหมายงานเป็นที่ถูกใจถูกกับความถนัด ถูกกับนิสัยใจคอ เขาย่อมจะพึงพอใจและทำงานด้วยความสุข ขวัญกำลังใจก็เกิดขึ้นตามมา
3. การจัดสภาพการทำงาน สภาพการทำงาน (Working Conditions) มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก และมีส่วนเสริมขวัญกำลังใจและทำลายขวัญกำลังใจเป็นอย่างดีการจัดสภาพการทำงานที่ดี ถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาดเรียบร้อย มีแสงสว่างเพียงพอ ไร้เสียงรบกวน ไม่ร้อนอบอ้าว เป็นต้น จะทำให้คนงานเกิดความสบายใจ ไม่รู้สึกรำคาญหรือมีอารมณ์ขุ่นมัว ขวัญกำลังใจของเขาจะดี แต่ถ้าการจัดสภาพการทำงานไร้ระเบียบ ขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาด ขาดความสวยงาม คนงานจะขาดความตั้งใจในการทำงาน และเป็นการทำลายขวัญกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย
4. ระบบการวัดผลสำเร็จในการทำงาน เช่น ระบบการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การโยกย้าย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถ้าปฏิบัติอย่างไม่มีระเบียบ กฎเกณฑ์ จะมีผลกระทบต่อขวัญมากที่สุด
5. โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับฟังตามปกติทุกหน่วยงานมักจะมีเหตุอันก่อให้เกิดความคับแค้นใจระหว่างผู้ร่วมงาน หรือระหว่างคนงานกับฝ่ายบริหาร เช่น สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การมอบหมายให้ทำไม่เหมาะสม การปกครองบังคับบัญชาไม่ยุติธรรม เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวนี้นี้ต้องจัดให้มีระเบียบขึ้นโดยวิธีที่เรียกว่า Grievance Procedure หากคนงานไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีแต่ฝ่ายผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟัง ที่จะทำให้คนงานเกิดความคับข้องใจและทำลายขวัญของเขาด้วย
6. การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีต้องรับรู้ในความดีของเขา โดยให้บำเหน็จความดี ซึ่งอาจจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เพิ่มเงินเดือนให้มากขึ้น ตลอดจนชมเชยให้รางวัลพิเศษ จะเป็นการทำให้เขามีกำลังใจ ส่วนเจ้าหน้าที่ทำผิดวินัย หรือมีข้อบกพร่องประการใดก็ตาม ก็ควรมีการ

ลงโทษตามสมควรแก่กรณี โดยเคร่งครัด เสมอหน้ากันและเป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อรักษาวินัยของกลุ่มและความ
เป็น

อันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีทางหนึ่งที่จะสร้างขวัญให้เกิดขึ้นและดำรงอยู่อย่างมั่นคง นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 342 – 343) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และนโยบาย ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง สภาพของการทำงาน และสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Moore และ Burne (1956) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมี 14 ประเภท ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ต้องการ
2. สภาพการปฏิบัติงาน
3. รายได้
4. สวัสดิการต่างๆ ในหน่วยงาน
5. ความเป็นมิตรและความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
6. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
7. ความเชื่อมั่นในการบริหาร
8. ความสามารถในการนิเทศการปฏิบัติงาน
9. การบริหารที่มีประสิทธิภาพ
10. การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
11. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
12. ความมั่นคงในการทำงาน
13. ความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
14. โอกาสก้าวหน้า

Flippo (1967) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยให้ดูจากสิ่งเหล่านี้ คือ

1. เงินเดือน
2. ความมั่นคง
3. สภาพในการทำงาน
4. ความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง
5. ลักษณะและรูปแบบของการปกครองบังคับบัญชา
6. โอกาสก้าวหน้า
7. ความเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน
8. ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ

9. ลักษณะทางสังคม

10.การมีโอกาสร่วมกิจกรรมที่มีคุณค่า

Van Dersal (1968) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน
6. ความสำเร็จในการทำงาน
7. การยอมรับของสังคม
8. ลักษณะของงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. โอกาสก้าวหน้า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจนั้นมีมากมาย ขึ้นอยู่กับว่าจะยึดเอาสิ่งใดเป็นเกณฑ์ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาแล้ว สามารถสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลของขวัญกำลังใจที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับสภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ได้ 5 ปัจจัย ดังนี้

- สภาพการปฏิบัติงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- โอกาสความก้าวหน้า
- ความยุติธรรมในหน่วยงาน
- สวัสดิการในหน่วยงาน

ความหมายของพฤติกรรม

พรณราย ทรัพย์ประภา ให้ความหมายว่า พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำใดๆ ก็ตาม ซึ่งสามารถสังเกตได้โดยบุคคลอื่น หรือ โดยการใช้เครื่องมือ พฤติกรรมมิได้หมายความว่าเฉพาะแต่เพียงการแสดงออกทางด้านร่างกายภายนอกเท่านั้น ยังรวมไปถึงการกระทำหรือกิจกรรมภายในความรู้สึกของบุคคลด้วย (พรณราย ทรัพย์ประภา. 2529 : 2)

เดวิดออฟ (Davidoff. 1987 : 7) ให้ความหมายแบบกว้างๆ ว่า พฤติกรรม คือ สิ่งที่มีมนุษย์ และสัตว์กระทำ

โดยสรุป พฤติกรรมเป็นส่วนการแสดงออกของมนุษย์ และส่วนที่เป็นความรู้สึกนึกคิดภายในตัวมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ติดต่อกัน การแสดงออกของมนุษย์จึงเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่อาจแสดงออกทางอากัปกริยาท่าทาง ทางร่างกาย เช่น ยิ้ม โบกมือ เติม แสดงออกทางการพูด แสดงออกทางการ

ปฏิบัติ เช่น เขียน สร้าง จัดวัตถุดิบของ ใช้เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และในการทำงาน

มนุษย์ในองค์กรมีพฤติกรรมต่างๆ แตกต่างกันไปตามหน้าที่ ฐานะ และบทบาทในองค์กร การแสดงพฤติกรรมจะเกี่ยวข้องส่วนใหญ่กับการปฏิบัติงานต่างๆ การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การประสานงาน การร่วมกันปฏิบัติงาน การคิด การแก้ปัญหา และการพัฒนางานร่วมกัน

พฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมระดับองค์การ เป็นส่วนรวมของพฤติกรรมปัจเจกบุคคล และพฤติกรรมของกลุ่มต่างๆ ที่รวมเป็นสังคมในองค์การ สังคมองค์การมีลักษณะสำคัญ คือ การปฏิสัมพันธ์และการประสานงานการปฏิบัติต่างๆ เพื่อดำเนินการกิจต่างๆ ให้นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ สิ่งที่ต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมในระดับองค์การ คือ พฤติกรรมรับรู้ของบุคคลและกลุ่มบุคคลที่มีต่อนโยบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และแนวดำเนินงานขององค์การ เข้าใจถึงการแสดงออกและการปฏิบัติที่เป็นการแสดงความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม พฤติกรรมระดับองค์การจะครอบคลุมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ความร่วมมือและการแก้ปัญหาคัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล ระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม ระหว่างบุคคลกับองค์การ และระหว่างกลุ่มกับองค์การ พฤติกรรมการปฏิบัติด้านการผลิต และการบริหารตามนโยบายและแผนขององค์การ พฤติกรรมการติดตาม กำกับดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาขององค์การ พัฒนางค์การ สร้างความเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

ผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมระดับองค์การ คือ ความสำเร็จขององค์การในการผลิตหรือการบริการสู่ตลาด หรือสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ความสำเร็จของผลกำไร รายได้ขององค์การ ผลที่ปรากฏในลักษณะของการที่องค์การปรับเปลี่ยน ปรับตัวอยู่รอด เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และผลที่ปรากฏเป็นขวัญและกำลังใจของคนในองค์การ ที่แสดงถึงความพอใจในงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การมาจากองค์ประกอบต่างๆ ของการเป็นองค์การ ปัจจัยเบื้องต้น คือ คุณลักษณะคุณภาพของบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ต่างๆ ตามโครงสร้างการทำงานขององค์การ ปัจจัยสำคัญต่อไป คือ ลักษณะโครงสร้างขององค์การ นโยบายและเป้าหมายทรัพยากรขององค์การที่นอกเหนือจากมนุษย์แล้วยังประกอบด้วย วัตถุดิบ วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ กำลังทรัพยากรด้านเงินทุน และทรัพยากรด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านต่อไป คือ ลักษณะกระบวนการบริหารการจัดการที่จะเกี่ยวข้องกับการควบคุมบุคคลให้ปฏิบัติงาน การจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขการทำงาน การจัดระบบขวัญและกำลังใจ และระบบการให้รางวัลผลตอบแทน รวมถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์การที่เป็นเรื่องของความเชื่อ ความคิด ค่านิยม และกฎระเบียบประเพณีต่างๆ ที่จะมามีอิทธิพลต่อบุคคลในองค์การ

การวัดและการประเมินระดับขวัญกำลังใจ

ขวัญเป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นด้วยตา สัมผัสไม่ได้ แต่เป็นความรู้สึกที่ซ่อนเร้นอยู่ในจิตใจของแต่ละบุคคล การที่จะวัดด้วยเครื่องมือธรรมดาจึงไม่สามารถทำได้ อาจทำได้เพียงเพื่อรู้ว่าบุคคล หรือ กลุ่มคน มีพฤติกรรมอย่างไร ไม่อาจวัดปริมาณเป็นหน่วยด้วยเครื่องชั่งตวงใดๆ ทั้งสิ้น เพราะขวัญเป็นนามธรรม ไม่มีขนาดและรูปร่าง (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526)

การวัดขวัญและกำลังใจนั้น ได้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป ส่วนมากจะขึ้นกับเรื่องนั้นๆ ที่จะศึกษาและขึ้นกับกลุ่มคนและสภาพแวดล้อมที่จะวัดเป็นสำคัญ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) เสนอเครื่องมือและการตรวจสอบขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคคล ใน องค์การ โดยอาจวัดได้จาก

1. ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน การที่ผลงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือองค์การลดลง โดยรวดเร็ว หรือลดลงแล้วไม่ยอมขึ้นสู่ระดับปกติอีกเป็นเวลานาน ย่อมเป็นเครื่องชี้วัดให้เห็นถึงความบกพร่องของการทำงาน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากขวัญของผู้ปฏิบัติงานก็ได้
2. การขาดงานหรือความเฉื่อยชา ขวัญดีแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการทำงานและความตั้งใจในการทำงาน การขาดงานหรือลางานบ่อยๆ ของคนในองค์การย่อมกระทบกระเทือนต่อผลผลิตและประสิทธิภาพของการทำงาน การขาดงานหรือลางานด้วยเหตุผลต่างๆ ควรได้รับการสนใจและนำไปสู่การวิเคราะห์ของฝ่ายบริหาร
3. การลาออกจากงานหรือการขอยกย้ายงาน แม้ว่าองค์การจะได้จัดสรรสวัสดิการต่างๆ ไว้ หรือได้จัดระบบเงินเดือนค่าจ้างไว้อย่างเป็นธรรม รวมทั้งสถานการณ์แวดล้อมการทำงานไว้ดีแล้วก็ตาม แต่ยังมีคนงานลาออกหรือโยกย้ายมาก ๆ ก็พอจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้ว่า มีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติไปเสียแล้ว
4. คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ การร้องทุกข์ของคนงานก็ดี หรือบัตรสนเท่ห์กล่าวโทษการทำงานของคนงานในองค์การก็ดี หากมีบ่อยๆ ก็น่าจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานและเกิดความบกพร่องในงานนี้แล้ว
5. การกรอกแบบสอบถาม การกรอกแบบสอบถามตามระยะเวลาอันเหมาะสม เช่น 4 เดือนต่อครั้ง หรือ 6 เดือนต่อครั้ง เป็นเครื่องมือที่ดีในการตรวจสอบสถานภาพขวัญของการทำงานโดยทั่วไปได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของคำถามและวิธีการที่จะสอบถาม วิธีนี้อาจจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายอยู่บ้างแต่ก็คุ้มค่า
6. การสัมภาษณ์ วิธีที่จะทราบถึงสภาพขวัญกำลังใจอีกวิธีหนึ่ง คือ การสอบถามโดยวิธีสัมภาษณ์ การสนทนาโดยตรงจะทำให้ได้คำตอบที่ตรงไปตรงมา วิธีนี้อาจจะได้คำตอบที่แปลความได้ชัดกว่าแบบสอบถาม

สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงสภาพขวัญกำลังใจ

ศาสตราจารย์ Keenith Davis (1981) ได้กล่าวเปรียบเทียบขวัญกำลังใจเปรียบเสมือนสุขภาพร่างกายมนุษย์ เพราะขวัญกำลังใจอาจเป็นไปได้ทั้งในการที่มีขวัญกำลังใจสูงหรือต่ำ ร่างกายมนุษย์ก็จะมีทั้งเข้มแข็งและอ่อนแอ ในการที่จะมีรายการที่แข็งแกร่งอยู่เสมอจะต้องมีการออกกำลังกาย และตรวจสอบสุขภาพร่างกายอยู่เป็นประจำ เช่นเดียวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในองค์กรควรจะมีการตรวจสอบอยู่เสมอ โดยสามารถที่จะศึกษาได้จากพฤติกรรมที่จะแสดงออกของการมีขวัญกำลังใจว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. ความรู้สึกเป็นหนึ่งของหน่วยงาน
2. ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่
3. ความรู้สึกประสบความสำเร็จ
4. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน
5. ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

Moor และ Burns (1956) ได้ให้แนวคิดในการวัดขวัญกำลังใจว่า ควรจะวัดหรือสังเกตจากสิ่งต่อไปนี้

1. สภาพความพอใจของหน่วยงาน
2. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
3. โอกาสแห่งความก้าวหน้า
4. ความมั่นคงปลอดภัย
5. สถานภาพและการยอมรับนับถือต่อกัน
6. ความเหมาะสมในปริมาณงานรับผิดชอบ
7. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
8. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
9. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
10. ความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

สรุปได้ว่า แม้ขวัญกำลังใจเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน แต่เราก็สามารถที่จะวัดได้โดยการสังเกตพฤติกรรมและการให้บุคคลแสดงเจตคติ ความรู้สึกและความพอใจต่อสิ่งต่างๆ ที่มีอิทธิพลส่งผลต่อสภาพขวัญกำลังใจ

ข้อสังเกตที่แสดงว่าสมาชิกในหน่วยงานมีสภาพขวัญกำลังใจไม่ดี มีดังนี้

1. บรรยากาศในหน่วยงานไม่แจ่มใส มีการทะเลาะเบาะแว้งในหมู่สมาชิกกันเอง
2. มีความเฉื่อยชา ความล่าช้าในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ
3. งานที่ทำได้มีความผิดพลาด เชื่อถือไม่ได้บ่อยครั้ง

4. มีการขาด ลา มาสาย มากกว่าปกติ โดยเฉพาะในขณะที่มีงานมาก หรือเร่งด่วน
5. การลาออกจากงาน ย้ายไปอยู่ที่อื่น โดยความสมัครใจ ในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ
6. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเย็นชาต่อผู้บังคับบัญชา
7. ไม่มีการเชื้อฟัง ไม่สุภาพ ขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ
8. มีการร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากบุคคลภายนอก และในหน่วยงานมากกว่าปกติ

ข้อสังเกตที่แสดงว่าสมาชิกในหน่วยงานมีสภาพขวัญกำลังใจที่ดี มีดังนี้

1. บรรยากาศในหน่วยงานแจ่มใสราบรื่น
2. งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องเชื่อถือได้
3. สมาชิกในหน่วยงานมีความสนใจในงานที่ตนรับผิดชอบ
4. สมาชิกในหน่วยงานจะวิพากษ์วิจารณ์ หรือให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
5. สมาชิกในหน่วยงานพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษด้วยความเต็มใจ
6. สมาชิกในหน่วยงานยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษด้วยความเต็มใจ

สเตียร์ เหลืองอร่าม (2523) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชาจะดีถ้าเขามีความรู้สึกต่อไปนี้

1. ได้ทำงานที่เหมาะสมกับเขา
2. มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่
3. มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
4. ได้ทำงานในสภาพและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม
5. รู้สึกว่าเขามีโอกาสก้าวหน้า
6. มีความรู้สึกว่าเขาได้รับการยอมรับนับถือว่าเป็นพวกเช่นเดียวกับผู้ร่วมงานอื่นๆ ในหน่วยงานนั้น
7. ได้รับความยุติธรรมจากหัวหน้า
8. ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมเมื่อทำดี
9. ได้มีส่วนร่วมถึงนโยบาย แผนงาน การเปลี่ยนแปลงและการเคลื่อนไหวต่างๆ ของหน่วยงาน
10. ผู้บังคับบัญชาของเขารักษาระเบียบวินัยในหน่วยงานเป็นอย่างดี
11. ได้มีโอกาสระบายความเดือดร้อนและความกังวลหรือความกลุ่มใจต่อผู้บังคับบัญชา เพราะความรู้สึกที่จัดเก็บไว้นานย่อมมีผลร้าย
12. ได้มีโอกาสเสนอแนะเพื่อแก้ไขสภาพการณ์หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น
13. ได้มีโอกาสแสดงข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
14. ได้เห็นผู้บังคับบัญชาสนใจติดตามงานที่ได้รับมอบหมายให้แก่เขา

สาเหตุแห่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของคนที่มีต่อบรรยากาศภายในองค์กรว่ามีสาเหตุเกิดจากงาน (Intrinsic) อันได้แก่ ชนิดของงาน การได้รับความสำเร็จในชีวิตการทำงาน การได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของตนให้ประจักษ์ การที่คนเห็นความสำคัญและการได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ส่วนอีกสาเหตุหนึ่งนั้นมาจากสภาพแวดล้อมอื่นๆ (Extrinsic) ได้แก่ ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน โครงสร้างขององค์กร การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นได้ว่า ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หรือความมั่นคงในการเข้าสู่ตำแหน่งงาน ความก้าวหน้า ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สถานภาพที่ได้รับการยอมรับนับถือจากหน่วยงาน ค่าตอบแทน การสื่อสารภายในที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ความพึงพอใจในงาน สิ่งแวดล้อมที่เป็นบรรยากาศที่เหมาะสมความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา มีดังต่อไปนี้

1. การแสดงออกของบุคคลในการสร้างบรรยากาศของหน่วยงานแจ่มใสรุ่งเรือง
2. การดำเนินงานราบรื่น เรียบร้อย ไม่ขัดแย้ง การทำงานไม่ผิดพลาด มีความถูกต้องแม่นยำ
3. การทำงานของบุคคลสนุก เพลิดเพลินกับการทำงาน ตั้งใจและสนใจทำงาน
4. สมาชิกในหน่วยงานช่วยกันเสนอแนะและช่วยซึ่งถึงข้อบกพร่องเพื่อช่วยกันปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้น
5. การแสดงความคิดเห็นวิพากษ์วิจารณ์เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์และเสนอทางออกให้เหมาะสม
6. ทุกคนมีความเสียสละเอื้อเฟื้อและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือต่อทั้งบุคคลและหมู่คณะอย่างเต็มความสามารถ แม้งานนั้นจะเป็นงานที่ยากเร่งด่วนเพียงใด
7. ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษที่นอกเหนือจากหน้าที่ด้วยความเต็มใจและภาคภูมิใจ
8. แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน สมาชิกในองค์กรก็สามารถดำรงสภาพความเป็นปกติสุขได้

ในขณะเดียวกันบรรยากาศอันบอกถึงควมมีชีวิตจิตใจในองค์กรมีระดับเท่านั้น วิจิตร อาะกุล (2526 : 215 - 216) สรุปว่า

1. มีอาการหวาดกลัว ตื่นกลัว ตกใจต่อข่าวและเหตุการณ์ได้ง่าย
2. บรรยากาศซึมเซา เศร้าสร้อย ไม่ร่าเริงแจ่มใส มีอาการมินชา ตึงเครียด เงียบชา หงอยเหงา
3. การปฏิบัติงานมักมีการขาด ลา มาทำงานสายมากผิดปกติ
4. การทำงานผิดพลาดไม่แน่นอน ขาดความเชื่อมั่น ผลงานไม่ดี
5. มีการโยกย้าย ลาออกในอัตราที่สูง
6. มีการทะเลาะเบาะแว้ง แก่งแย่งชิงดี อิจฉาริษยา มีข้อพิพาทภายในระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน
7. ผู้บังคับบัญชาแสดงอาการเฉยเมย เย็นชา พยายามหลีกเลี่ยงผู้บังคับบัญชาทั้งทางตรงและทางอ้อม
8. มีความก้าวร้าว กระด้างกระเดื่อง ไม่สุภาพ และไม่เชื่อฟัง
9. มีความไม่สนใจต่องานหรือขาดความเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน
10. มีความหลีกเลี่ยง ทำให้งานเสร็จช้า ไม่ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ
11. มีการร้องทุกข์ การกล่าวหา และเขียนบัตรสนเท่ห์มากผิดปกติ

12.บุคคลมักแสดงออกทางอารมณ์ไม่ดี หงุดหงิด วิพากษ์วิจารณ์ ในเรื่องที่หยาบหยาบ

แนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญกำลังใจเป็นสภาวะแห่งจิตใจของสมาชิกในหมู่หรือองค์กรที่แต่ละคนแสดงออกด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญกำลังใจเป็นเสมือนแกนกลางของปัจจัยบุคคลในอันที่จะอุทิศกายและใจในการทำงานให้แก่องค์กร หากองค์กรใดมีสมาชิกที่มีขวัญในการทำงานต่ำ ก็เป็นที่คาดหมายได้ว่ากิจการงานขององค์กรนั้นย่อมไม่บรรลุผล การที่ระดับขวัญกำลังใจขององค์กรหรือผู้บริหารได้ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและได้วิเคราะห์จนทราบถึงสาเหตุแห่งการมีขวัญกำลังใจต่ำแล้วก็น่าจะเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาทางเสริมสร้างบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรต่อไป แนวทางการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล นั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนะไว้มากมาย เช่น อุทัย หิรัญโต (2531 : 220 - 221) ได้เสนอแนวทางไว้ดังนี้

1. การที่จะสร้างขวัญหรือบำรุงขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นอย่างจริงจังนั้นควรจัดให้มีการสำรวจทัศนคติเป็นครั้งคราวทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่แท้จริงและการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง
2. สร้างเครื่องมือวัดผลสำเร็จในการทำงานของแต่ละบุคคล เช่น ระเบียบเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การโยกย้าย การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวนี้พึงปฏิบัติได้เป็นไปตามระเบียบ หากปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจะมีผลกระทบกระเทือนขวัญกำลังใจ
3. เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ได้แสดงความคิดเห็นเรื่องต่างๆ หรือระบายความอัดอั้นตันใจของเขาบ้าง และควรมีการรับฟังความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ มีการชี้แจงทำความเข้าใจให้เขาทราบ มิใช่ว่าใครเสนอเรื่องอะไรมา ก็กลายเป็นคลื่นกระทบฝั่ง
4. ผู้บังคับบัญชา ต้องทำตัวเป็นที่ปรึกษาหารือที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยแก้ปัญหาทั้งส่วนตัวและเรื่องงาน
5. การชมเชย ให้รางวัล ทุกคนของการสรรเสริญแต่ต้องทำด้วยใจจริง และระวังมิให้เล็ง การชมเชยให้รางวัล เมื่อใครทำดีจะทำให้เกิดแรงจูงใจ การทำความดีถ้าไม่มีใครเห็นก็จะเกิดการเบื่อหน่าย ท้อถอย
6. สร้างบรรยากาศการทำงานให้ทุกคนมีความหวัง มีโอกาสก้าวหน้า รู้อนาคตของตนเอง และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแสวงหาความก้าวหน้าในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างเต็มที่
7. ให้โอกาสเท่าเทียมกันที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามสัดส่วนแห่งผลการปฏิบัติงาน และความสามารถ
8. ผู้บังคับบัญชาต้องวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจ เมตตากรุณา โดยทำตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึง มิใช่วางตัวแบบผู้เรื่องอำนาจ
9. พึงส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพราะขวัญกำลังใจก็คล้ายกับสุขภาพร่างกายของมนุษย์ บุคคลที่เจ็บป่วยและเป็นโรคร่างกายจะเสื่อมโทรม

อ่อนแอฉันใด ขวัญกำลังใจย่อมตกต่ำด้วย เพราะขวัญกำลังใจเป็นสภาพของจิตใจ จิตใจกับร่างกาย เป็นของคู่กัน อย่างใดอย่างหนึ่งเสื่อมย่อมมีผลกระทบกระเทือนถึงกัน

ความเห็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 248 – 251) ซึ่งกล่าวถึงวิธีการที่จะ เสริมสร้างและบำรุงขวัญในการทำงานพอสรุปได้ดังนี้คือ

1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานต่อเพื่อนร่วมงานและ ต่อผู้บังคับบัญชา
2. กำหนดมาตรฐานและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีระบบการ ประเมินผลงานที่เป็นมาตรฐานเป็นที่เชื่อถือได้ เพื่อใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ หรือการ โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน
3. กำหนดเงินเดือนและอัตราค่าจ้างที่เป็นธรรมเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่การงานและระดับค่าครองชีพ
4. ความพึงพอใจในงานที่ทำโดยมอบหมายงานที่ตรงกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและเปิดโอกาสให้ ได้ใช้ความชำนาญ ความคิดริเริ่มของตน
5. สร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลในองค์กร โดยให้แต่ละคนได้เกิดความรู้สึกว่าตน เป็นส่วนหนึ่งในองค์กรมีความสนใจในเรื่องเดียวกันกับสมาชิกคนอื่น ๆ และพร้อมที่จะทำกิจกรรม ต่าง ๆ ร่วมกัน
6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยจะต้องเป็นความสัมพันธ์บนพื้นฐานแห่ง ความเคารพซึ่งกันและกัน เช่น วางตัวต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเสมือนหนึ่งผู้ใต้บังคับบัญชา นั่นก็คือ มนุษย์ที่ต้องการความเห็นอกเห็นใจและขีดจำกัดของความอดทน ไม่ก้าวล่วงงานที่ได้รับมอบหมาย แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาไปแล้วจนเกินควรมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีหลักการทำงานที่แน่นอนวางตน ในฐานะผู้ควบคุมนโยบายขององค์กรมีความเป็นกลางและจะต้องผสมผสานประโยชน์ของ ผู้ใต้บังคับบัญชาและขององค์กรได้เสมอ จึงอาจสรุปได้ว่า หากผู้นำองค์กร หรือผู้บริหารได้ทราบ และเข้าใจถึงแนวทางการเสริมสร้างขวัญให้กับผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็เชื่อได้ว่า การแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในองค์กรก็จะลุล่วงสำเร็จไปได้ด้วยดี

ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ในช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมา เศรษฐกิจของประเทศไทยเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วจากประเทศด้อย พัฒนาที่พึ่งพภาคเกษตรกรรมเป็นหลักของระบบเศรษฐกิจ กลายเป็นประเทศที่มีความเจริญทั้งในภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ทั้งยังได้ก้าวขึ้นเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงสุดในช่วงเวลา 10 ปีที่ผ่านมา การส่งออกเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจ และทุกรัฐบาลก็เน้น นโยบายสนับสนุนการส่งออกอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภาคการส่งออกของไทยพัฒนาอย่างรวดเร็ว และนับวันระบบ เศรษฐกิจของไทยจะพึ่งพาการส่งออกมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ

สัดส่วนของมูลค่าส่งออกสินค้าและบริการต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) เพิ่มขึ้นมาโดยตลอดในช่วงเวลา 30 ปีที่ผ่านมา จากร้อยละ 15.6 ในปี 2505 เป็นร้อยละ 39.4 ในปี 2535 และภาคส่งออกได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จากที่เคยพึ่งพาการส่งออกสินค้าเพียงไม่กี่ชนิดมาเป็นประเทศผู้ส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมหลายประเภท โดยมีสินค้าส่งออกประเภทใหม่เพิ่มความสำคัญขึ้นมาแทนที่สินค้าประเภทเก่าอยู่ตลอดเวลา

ขณะที่ภาคส่งออกทวีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยมากขึ้นเป็นลำดับ สภาวะแวดล้อมในตลาดการค้าระหว่างประเทศกลับไม่เอื้ออำนวยต่อการส่งออกเท่าไรนัก เนื่องจากสินค้าส่งออกส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับการแข่งขันจากประเทศผู้ส่งออกรายใหม่ๆ ที่มีต้นทุนการผลิตต่ำกว่าอีกทั้งยังต้องประสบกับมาตรการกีดกันทางการค้าหลายรูปแบบในตลาดส่งออกสำคัญที่เป็นผู้ซื้อรายใหญ่ของประเทศไทย

หน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนได้ให้ความสนใจกับการส่งออกและพยายามปรับปรุงมาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการส่งออกเสมอมา แต่ความช่วยเหลือที่หน่วยงานของรัฐบาลและภาคเอกชนมีให้กับภาคส่งออกยังนับว่าน้อย เมื่อเทียบกับความต้องการของผู้ส่งออกและเมื่อเทียบกับมาตรฐานของประเทศอื่นๆ ในด้านการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความช่วยเหลือในรูปของสินเชื่อเพื่อการส่งออกที่เรียกว่า Packing Credit มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498 แต่หลังจากนั้นมายังไม่มีการสินเชื่อเพื่อการส่งออกในรูปแบบอื่นเพิ่มขึ้นอีก ผู้ส่งออกของไทยยังขาดแคลนสินเชื่อระยะยาวที่ช่วยสนับสนุนการส่งออกสินค้าประเภททุน ยังไม่มีบริการรับประกันการส่งออก ตลอดจนบริการข้อมูลการตลาดก็ยังพัฒนาไปไม่ทันกับสถานการณ์ในตลาดโลก

ด้วยเหตุที่การส่งออกมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยมากยิ่งขึ้น แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่รับผิดชอบโดยตรง ดูแลการให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการส่งออก ทำให้ประเทศไทยเสียเปรียบประเทศอื่นๆ ในการทำการค้าระหว่างประเทศ รัฐบาลจึงเห็นความจำเป็นที่จะจัดตั้งธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนการส่งออกโดยเฉพาะ

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจัดเป็นองค์กรที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดหาสินเชื่อระยะยาว เพื่อสนับสนุนการส่งออกสินค้าเกษตรไปยังประเทศที่ไม่สามารถซื้อโดยชำระเงินได้ทันที จัดหาสินเชื่อระยะยาวสำหรับการส่งออกสินค้า เครื่องจักร และรับประกันความเสี่ยงในการส่งออกและการลงทุนในต่างประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีจุดมุ่งหมายที่จะอำนวยความสะดวกด้านบริการการเงินต่างๆ ให้แก่ผู้ส่งออกรายย่อยและรายใหม่ ที่เข้าไม่ถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินอื่น เพื่อให้ผู้ส่งออกรายย่อยและรายใหม่มีโอกาสขยายธุรกิจ และพัฒนาขึ้นเป็นกำลังสำคัญในการส่งออกของประเทศต่อไป

ประวัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่อยู่ภายใต้การดูแลของ กระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2536 กำหนดทุนประเดิมของธนาคารเป็นจำนวน

2,500 ล้านบาท ต่อมา ธสน. มีความจำเป็นต้องเพิ่มทุนเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็ว กระทรวงการคลัง จึงได้สมทบเงินทุนเพิ่มเติมให้อีกจำนวน 2,500 ล้านบาท ในเดือนเมษายนและจำนวน 1,500 ล้านบาท ในเดือนกรกฎาคม 2541 พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กำหนดขอบเขต อำนาจในการทำธุรกิจไว้อย่างกว้างขวาง ธสน. สามารถให้สินเชื่อได้ทุกรูปแบบ เช่น สินเชื่อระยะสั้นและสินเชื่อ ระยะยาว สินเชื่อในประเทศและสินเชื่อต่างประเทศ ธสน. สามารถทำธุรกิจได้ทั้งที่เป็นสกุลเงินบาทและสกุล เงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ยังสามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศ และออกตราสารการเงินระยะสั้น และระยะยาว ขายแก่สถาบันการเงินและประชาชนทั่วไปได้ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ กล่าวโดยสรุป ธสน. สามารถทำธุรกิจได้ทุกประเภทที่ธนาคารพาณิชย์ทำได้ ยกเว้นเพียงการรับ เงินฝากจากประชาชน ทั่วไป เท่านั้น

ธสน. เริ่มเปิดดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 โดยมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 ในเดือนพฤศจิกายน 2542 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการ ส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมวัตถุประสงค์และอำนาจของ ธสน. เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนการ ลงทุนให้ชัดเจนและกว้างขึ้น เพื่อให้ ธสน. เป็นธนาคารที่สามารถ สนับสนุนผู้ลงทุนไทยในต่างประเทศอย่างเต็มที่ และให้ ธสน. สามารถขยายการสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ลงทุน ในประเทศที่ประกอบกิจการเกี่ยวเนื่องกับการส่งออก และการลดการสูญเสียหรือสนับสนุนให้ได้มาซึ่งเงินตรา ต่างประเทศ

คณะกรรมการบริหารธนาคาร

ประธานกรรมการ	นายสมชัย ฤชุพันธุ์	ประธานกรรมการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
กรรมการ	นางพรณี สภาวโรตม	รองผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง
กรรมการ	นายธรรมบุญ เชี่ยวสกุล	อธิบดีกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์
กรรมการ	นายดำริ สุโขธิน	ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
กรรมการ	นายอดิศักดิ์ ศรีสรรพกิจ	เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
กรรมการ	นายประดาป พิบูลสงคราม	อธิบดีกรมเศรษฐกิจ กระทรวงการต่างประเทศ
กรรมการ	นายอัศวิน คงสิริ	กรรมการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
กรรมการ	นางสาวพรทิพย์ จาละ	รองเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
กรรมการ	นายประกอบ ดันติยาพงษ์	รองปลัดกระทรวงการคลัง

กรรมการ	นายทวี บุตรสุนทร	ประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
กรรมการ	นายสถาพร ชินะจิตร	กรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ประธานกรรมการบริหาร	นายสมชัย ฤชุพันธุ์	
กรรมการบริหาร	นางพรรณิ สภาวโรตม	
กรรมการบริหาร	นายธรรมบุญ เชื้อวสกุล	
กรรมการบริหาร	นายทวี บุตรสุนทร	
กรรมการบริหาร	นายสถาพร ชินะจิตร	
รักษาการประธานกรรมการ	นายอัศวิน คงสิริ	กรรมการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
กรรมการ	นางสาวพรทิพย์ จਾਲะ	รองเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
กรรมการ	นายสถาพร ชินะจิตร	รองผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย
ประธานอนุกรรมการ	นายสมชัย ฤชุพันธุ์	ประธานกรรมการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
อนุกรรมการ	นายทวี บุตรสุนทร	รักษาการประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
อนุกรรมการ	นายอัศวิน คงสิริ	กรรมการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีนโยบายที่จะให้บริการทางการเงิน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของนักธุรกิจไทยในตลาดการค้าของโลก ทั้งบริการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออกสินค้าหรือบริการจากประเทศไทย รวมไปถึงกิจการที่ได้มาหรือสนับสนุนการได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศ บริการที่รองรับการนำเข้าและการลงทุนในส่วนที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการส่งออกของประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศ อันจะส่งผลต่อการขยายฐานการค้าของประเทศไทย ในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมการส่งออก ธสน. หลีกเลี่ยงที่จะทำในสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการได้ดีอยู่แล้ว แต่จะมุ่งเน้นบริการในส่วนที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้ทำอยู่ในปัจจุบัน และเป็นบริการที่ผู้ส่งออกมีความต้องการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมในจุดที่ผู้ส่งออกยังได้รับบริการไม่เพียงพอ เช่น สินเชื่อระยะยาวเพื่อสนับสนุนการส่งออกสินค้าทุน สินเชื่อเพื่อสนับสนุนงานก่อสร้างในต่างประเทศ การรับประกันความเสี่ยงในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก สินเชื่อสำหรับผู้ส่งออกรายย่อยและรายใหม่ เป็นต้น

นอกจากนี้ ธสน. ยังถือเป็นหน้าที่ที่จะศึกษาหาบริการใหม่ๆ ที่จะเป็ประโยชน์ ในการแก้ปัญหาดุลการค้า ดุลการชำระเงิน และปัญหาต่างๆ ของภาคส่งออก เช่น สินเชื่อพาณิชย์นาวี สินเชื่อเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักรสำหรับอุตสาหกรรมส่งออก สินเชื่อเสริมสภาพคล่องเพื่อการส่งออก และสินเชื่อเพื่อเตรียมการส่งออกที่เป็นเงินสกุลต่างประเทศ เป็นต้น ในปัจจุบันนักธุรกิจไทยแสดงความสนใจเข้าไป ทำธุรกิจในต่างประเทศมากขึ้น

ประกอบกับ ธสน. มีนโยบายที่จะขยายบริการเพื่อสนับสนุนผู้ส่งออกที่ออกไปบุกเบิกทำธุรกิจในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่เป็นตลาดใหม่ของโลก ธสน. จึงได้เปิดความสัมพันธ์ และเปิดช่องทางการชำระเงินกับ ธนาคารที่น่าเชื่อถือในกลุ่มประเทศอินโดจีน กลุ่มประเทศยุโรปตะวันออก และประเทศคู่ค้าใหม่ๆ ตลอดจนให้บริการสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการส่งออกไปยังประเทศเหล่านี้ ในรูปแบบต่างๆ กัน สำหรับนักลงทุนไทยที่ไปลงทุนในต่างประเทศ ธสน. มีนโยบายสนับสนุนการลงทุนในรูปแบบของการให้บริการทางการเงิน ทั้งสินเชื่อระยะสั้น และระยะยาว และเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้แก่นักลงทุน ธสน. ยังพร้อมที่จะร่วมลงทุนถือหุ้นในกิจการอีกด้วย

นอกจากนี้ ธสน. มีนโยบายที่จะให้บริการทางการเงินเพื่อ สนับสนุนโครงการพัฒนาของประเทศเพื่อนบ้านที่มีความเป็นไปได้เชิงพาณิชย์ โดยโครงการดังกล่าวต้องมีความเกี่ยวข้องกับประเทศไทย เช่น โครงการที่ใช้เครื่องจักรจากประเทศไทย โครงการที่ว่าจ้างผู้รับเหมาก่อสร้างไทย โครงการที่ใช้วัสดุก่อสร้างจากประเทศไทย ตลอดจนโครงการที่ผลิตวัตถุดิบหรือพลังงานขายให้แก่ประเทศไทย เป็นต้น การดำเนินธุรกิจหลายประเภทของ ธสน. จัดว่ามีความเสี่ยงสูง เช่น การรับประกันความเสี่ยงในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก การให้สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการในประเทศเพื่อนบ้าน ตามนโยบายรัฐบาล ฯลฯ แต่ ธสน. ก็ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายจากรัฐบาล พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ระบุไว้ว่า ในกรณีที่ธนาคารได้รับความเสียหายเนื่องจากการดำเนินธุรกิจตามนโยบายของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี หรือในกรณีที่ธนาคารได้รับความเสียหายเนื่องจากการดำเนินธุรกิจรับประกันให้กระทรวงการคลังดำเนินการ จัดสรรเงินจากงบประมาณประจำปี เพื่อชดเชยแก่ธนาคารตามจำนวนที่เสียหายนั้น แม้จะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติฯ ดังที่ระบุข้างต้น ธสน. ยังคงดำเนินการด้วยความระมัดระวัง การให้สินเชื่อทุกรายจะต้องดำเนินไปตามหลักของการธนาคารที่ดี (Sound Banking Practice) โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้เชิงพาณิชย์ และความสามารถในการชำระเงินคืนของผู้กู้เป็นสำคัญ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บุษบง นันทพันธุ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ 6 ปัจจัย ดังนี้ (1) สภาพการปฏิบัติงาน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน (3) ความมั่นคงปลอดภัย (4) โอกาสก้าวหน้า (5) ความยุติธรรมในหน่วยงาน (6) เงินเดือนและเงินพิเศษอื่นๆ ได้ผลการวิจัย คือ พนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน แต่พนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับน้อย เพียงปัจจัยเดียว คือ เงินเดือนและเงินพิเศษอื่นๆ
2. ณรงค์ เชื้อนเพชร (2536 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายธุรการ ที่สังกัดคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจ ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงปลอดภัยในตำแหน่งหน้าที่ ความยุติธรรมในโอกาสแห่งความก้าวหน้า การพิจารณาความดีความชอบ เงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ จาก

ผลการวิจัยพบว่า ขวัญของข้าราชการฝ่ายธุรการทุกคณะอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามองค์ประกอบ แล้วพบว่า ขวัญดีเกี่ยวกับผู้บริหารเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงปลอดภัยต่อตำแหน่ง ข้อคิดเห็นว่าเป็น ปัญหาที่กระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน คือ เงินเดือนค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ความ ยุติธรรมในโอกาสแห่งความก้าวหน้า ตลอดจนสวัสดิการเช่นที่พักอาศัยไม่เพียงพอ

3. เจริญจันทร์ ทองวิวัฒน์ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเปรียบเทียบขวัญและความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำชั้นระดับอุดมศึกษาระหว่างวิทยาลัยเอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐ มีปัจจัยที่ ศึกษาดังนี้ เพื่อนร่วมงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และความมั่นคงในการทำงาน โดยแจกแบบสอบถามแก่อาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 2 แห่ง และวิทยาลัย เอกชน 4 แห่ง จำนวน 334 คน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญอาจารย์ในวิทยาลัยอยู่ในระดับสูง คือ เพื่อนร่วมงานและปริมาณงานที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญและความพึงพอใจใน การทำงานค่อนข้างต่ำ คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน
4. เดช กาญจนางกูร (2525 : ค) ได้ศึกษาความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมี ปัจจัยที่ทำการศึกษา ดังนี้ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน การบังคับบัญชา สวัสดิการ นโยบายและการบริหารของมหาวิทยาลัย สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มี ความพอใจในงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน มี 6 ประการ คือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และการบังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่ทำให้อาจารย์ไม่พอใจ มี 4 ประการ คือ สวัสดิการ นโยบายและการบริหารของมหาวิทยาลัย สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. ทิพาพันธ์ สังฆะพงษ์ (2521 : ข) ได้ศึกษาขวัญของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราช โดยศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญ ดังนี้ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรู้สึกมั่นคงในการ ทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ในหน่วยงาน พบว่า ระดับขวัญโดย ส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรู้สึกมั่นคง ในการทำงาน และความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ ส่วนระดับขวัญสูง ได้แก่ เรื่องของความรับผิดชอบและ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังพบว่า พยาบาลที่อายุน้อยจะมีระดับขวัญสูงกว่าพยาบาลที่มีอายุ มาก

ผลงานที่เกี่ยวกับขวัญกำลังใจนั้นมีมาก แต่แนวทางหรือวิธีการศึกษาไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ การวิจัยเป็นไปในแนวทางการหาระดับขวัญ ในภาพรวมของประชากรว่าเป็นอย่างไร ระดับขวัญสูงหรือต่ำ และ เป็นการศึกษปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญแต่ละด้าน แล้วนำไปสรุปผลว่าตัวแปรที่นำมาศึกษาเปรียบเทียบ ได้แก่ สภาพทำงาน ความยุติธรรม ความมั่นคงในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ เป็นต้น

ดังนั้นในการค้นคว้าวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัย จึงได้นำเอาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจ โดยอ้างถึงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อ เป็นแนวทางในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย ขั้นตอนต่าง ๆ ของระเบียบวิธีการศึกษา เรื่อง “ ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ” ซึ่งมีลำดับขั้นตอนของกระบวนการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดให้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ระดับพนักงานสารบรรณ ถึง ระดับชำนาญการ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2545 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 311 คน
2. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ สุ่มมาจากพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 88) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้จำนวนตัวอย่าง 175 คน (และสำรองสำหรับความผิดพลาดของแบบสอบถามจำนวน 5 % หรือ ประมาณ 10 ชุด เท่ากับ 185 ชุด) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{311}{1 + 311(0.05)^2} = 174.96$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรที่ศึกษา
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบพร็อพเพอร์ชันแนล (Proportional Sampling) โดยแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตาราง 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่กระจายตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ	จำนวนพนักงาน	จำนวนที่สุ่ม	ร้อยละ
พนักงานสารบรรณ	15	9	4.85
พนักงานปฏิบัติการ	131	78	42.17
พนักงานชำนาญการ	165	98	52.98
รวม	311	185	100

จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้พิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended) ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

- 1. สภาพการปฏิบัติงาน
- 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- 3. โอกาสความก้าวหน้า
- 4. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
- 5. สวัสดิการในหน่วยงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การวัดสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- 1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
- 2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
- 3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของ การวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ มาดำเนินการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับพนักงานธนาคารฯ โดยทดสอบกับประชากรที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยก่อนที่จะมีการสอบถามจริง (Pre-Test) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย (William G.Zikmund. 2000 : 330 ได้กล่าวว่าการทำ Pre-Test ใช้คนหรือกลุ่มตัวอย่าง 25 หรือ 50 ราย ได้)
6. แล้วนำแบบสอบถามมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach alpha Coefficient โดยได้ค่า alpha 0.8457
7. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์

ใช้มาตรวัดแบบลิเกิร์ต (Likert Scale) แต่ละข้อคำถามมีทางเลือก 5 มาตราส่วน แต่ละส่วนให้คะแนนแตกต่างกันได้แก่ 1,2,3,4 และ 5 โดยแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

ถ้าตอบ มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
ถ้าตอบ มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ถ้าตอบ ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ถ้าตอบ น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ถ้าตอบ น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

2. ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

ถ้าตอบ มากที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
ถ้าตอบ มาก	ให้คะแนน	2	คะแนน
ถ้าตอบ ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ถ้าตอบ น้อย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ถ้าตอบ น้อยที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

จากนั้นนำผลรวมของคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย และนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาโดยการแบ่งระดับคะแนนหรือนำหนักคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้วิธี Arbitrary Weighting Method ซึ่งวิธีนี้มีผู้นิยมใช้กันมากที่สุด เพราะสะดวกและง่าย ตามแบบวิธีของ Likert (ลวันและอังคณา. 2531 : 153) โดยในการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย

4.21 - 5.00

3.41 - 4.20

2.61 - 3.40

1.81 - 2.60

1.00 - 1.80

ระดับขวัญในการปฏิบัติ

สูงที่สุด

สูง

ปานกลาง

ต่ำ

ต่ำที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 185 ชุด (รวมสำรองสำหรับความผิดพลาดของแบบสอบถามจำนวน 5 % หรือ ประมาณ 10 ชุด)
2. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถาม
3. การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาตให้กับพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน
4. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในขั้นต้น เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินงานดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถาม ที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistic Package for Social Science) รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบ สมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of Significance) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้
 - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)
 - 3.2 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543 : 629)

- 3.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 3.4 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test
- 3.5 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว 1-Way ANOVA (One way Analysis of Variance)
- 3.6 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูลได้ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ. 2538 :45)

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ % แทน ค่าร้อยละ
 f แทน ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น
 n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด หรือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

- 1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 56)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง
 $\sum X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 87)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) คือหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 136)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	t	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

- 3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266-268)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_B แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_M แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_B = \frac{SS_B}{k-1}$$

$$MS_M = \frac{SS_M}{n-1}$$

SS_B แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_M แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่ม

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(K - 1) แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

(n - 1) แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

- 3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ Pearson Product Moment Correlation Coefficient สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่าย โดยใช้สูตร ดังต่อไปนี้ (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 : 117)

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X (รายข้อ Item) ของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y (รายข้อ Total) ของทั้งกลุ่ม

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y

N แทน จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (วินัส ฤชาชัย. 2543 : 2-14, 2-17)

ค่า r เป็นลบ	แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
ค่า r เป็นบวก	แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1	หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1	หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
ถ้าค่า $r = 0$	แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร Burn & Bush (1998 : 552)

ค่าระดับความสัมพันธ์	การแปลความหมายของค่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.76 – 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.51 – 0.75	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.31 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน Mean Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 2 แสดงระดับของปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จากปัจจัยด้าน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการ โดยใช้คะแนนค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 3 แสดงระดับของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน และ ร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
1.1 ชาย	55	29.7
1.2 หญิง	130	70.3
รวม	185	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	40	21.6
2.2 25 – 32 ปี	130	70.3
2.3 33 – 40 ปี	14	7.6
2.4 มากกว่า 40 ปี	1	0.5
รวม	185	100.0
3. วุฒิการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.5
3.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	122	65.9
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	62	33.5
รวม	185	100.0
4. สถานภาพ		
4.1 โสด	162	87.6
4.2 สมรส	23	12.4
4.3 หย่า/ม่าย	-	-
รวม	185	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 ต่ำกว่า 1 ปี	22	11.9
5.2 ระหว่าง 1 – 3 ปี	49	26.5
5.3 มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	56	30.3
5.4 มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 8 ปี	41	22.2
5.5 มากกว่า 8 ปี	17	9.2
รวม	185	100.0
6. รายได้		
6.1 ไม่เกิน 10,000 บาท	25	13.5
6.2 10,001 – 15,000 บาท	68	36.8
6.3 15,001 – 20,000 บาท	58	31.4
6.4 20,001 – 25,000 บาท	28	15.1
6.5 มากกว่า 25,001 บาท	6	3.2
รวม	185	100.0
7. ตำแหน่งงาน		
7.1 พนักงานสารบรรณ	9	4.9
7.2 พนักงานปฏิบัติการ	78	42.2
7.3 พนักงานชำนาญการ	98	53.0
รวม	185	100.0

จากตาราง 2 แสดงว่าจากการส่งแบบสอบถามไป 185 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามครบทั้ง 185 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และจากผลการตอบแบบสอบถามสามารถจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

1. เพศ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.3 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.7

2. อายุ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25 – 32 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.6 อายุระหว่าง 33 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.6 และอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

3. วุฒิการศึกษา

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาจบการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.5 และจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 0.5

4. สถานภาพ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 87.6 รองลงมาคือ สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 12.4 ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีใครมีสถานภาพหย่าร้างหรือเป็นม่าย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมากที่สุดคือมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ ระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.9 มากกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

6. รายได้

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือผู้มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.4 รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.1 ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมากกว่า 25,001 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.2

7. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับพนักงานชำนาญการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 42.2 และพนักงานสารบรรณ คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตอนที่ 2 แสดงระดับของปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จากปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการ โดยใช้คะแนนค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่างๆ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	3.68	0.555	สูง
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	4.10	0.673	สูง
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้า	3.54	1.044	สูง
4. ด้านความยุติธรรม	3.82	0.912	สูง
5. ด้านสวัสดิการ	3.55	0.952	สูง
รวม	3.73	0.620	สูง

จากตาราง 3 ได้แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม แสดงระดับความพึงพอใจของทุกปัจจัย ที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยลงไปในด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความยุติธรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้า อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 3.82, 3.68, 3.55 และ 3.54 ตามลำดับ)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสภาพการปฏิบัติงาน			
1. อาคารสถานที่	3.78	0.771	สูง
2. โต๊ะทำงาน	3.63	0.697	สูง
3. อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน	3.53	0.956	สูง
4. ปริมาณงานที่ได้รับ	3.77	0.732	สูง
5. สภาพอากาศขณะปฏิบัติงาน	3.67	0.797	สูง
รวม	3.68	0.555	สูง

จากตาราง 4 แสดงความคิดเห็นของพนักงานในปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า อาคารสถานที่ ปริมาณงานที่ได้รับ สภาพอากาศขณะปฏิบัติงาน โต๊ะทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 , 3.77 , 3.67 , 3.63 และ 3.53 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน			
1. ผู้บังคับบัญชา	4.17	0.814	สูง
2. ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.90	0.784	สูง
3. เพื่อนร่วมงาน	4.24	0.743	สูงที่สุด
รวม	4.10	0.673	สูง

จากตาราง 5 แสดงความคิดเห็นของพนักงานในปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24, 4.17 และ 3.90 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยรวมและเป็นรายข้อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านโอกาสความก้าวหน้า			
1. การเลื่อนตำแหน่ง	3.58	1.149	สูง
2. การอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติม	3.51	1.006	สูง
3. อัตราการขึ้นเงินเดือน	3.54	1.229	สูง
รวม	3.54	1.044	สูง

จากตาราง 6 แสดงความคิดเห็นของพนักงานในปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การเลื่อนตำแหน่ง อัตราการขึ้นเงินเดือน และการอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 , 3.54 และ 3.51 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน			
1. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.79	0.854	สูง
2. ความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา	3.89	1.083	สูง
3. การพิจารณาความดีความชอบ	3.78	1.051	สูง
รวม	3.82	0.912	สูง

จากตาราง 7 แสดงความคิดเห็นของพนักงานในปัจจัยด้านความยุติธรรมในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และการพิจารณาความดีความชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 , 3.79 และ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านสวัสดิการ โดยรวมและเป็นรายข้อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสวัสดิการ			
1. เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ค่ายานพาหนะ	3.65	1.108	สูง
2. สวัสดิการเงินกู้ยืม	3.45	1.103	สูง
3. จำนวนวันลาพักผ่อน	3.55	1.068	สูง
รวม	3.55	0.952	สูง

จากตาราง 8 แสดงความคิดเห็นของพนักงานในปัจจัยด้านสวัสดิการที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ค่ายานพาหนะ จำนวนวันลาพักผ่อน และสวัสดิการเงินกู้ยืม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 , 3.55 และ 3.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แสดงระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จากปัจจัยด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยรวม โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของ
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แสดงถึงขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น	4.28	0.863	สูงที่สุด
2. ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที	4.29	0.745	สูงที่สุด
3. งานที่ท่านรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา	4.12	0.689	สูง
4. ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน	3.96	0.694	สูง
5. ท่านเต็มใจทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน	4.08	0.718	สูง
6. ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน	2.13	1.029	ต่ำ
7. พนักงานในองค์กรมีความเป็นหนึ่งเดียวกันในการ ทำงานไม่แบ่งเป็นพวก ๆ	3.11	0.963	ปานกลาง
8. ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่	2.13	1.029	ต่ำ
9. แม้ว่าจะมีโอกาสย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ ท่านก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับธนาคารฯ ต่อไป	3.45	1.026	สูง
รวม	3.99	0.484	สูง

จากตาราง 9 ได้แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ในพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีต่อขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่า พนักงานจะมาทำงานทันเวลา และพร้อมจะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น มีระดับขวัญหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และ 4.28 ตามลำดับ พฤติกรรมที่พนักงานจะทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา มีความเต็มใจทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน และแม้ว่าจะมีโอกาสย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่พนักงานก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับธนาคารฯ ต่อไป มีระดับความพึงพอใจสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.08 3.96 และ 3.45 ตามลำดับ พนักงานในองค์กรมีความเป็นหนึ่งเดียวกันในการทำงานไม่แบ่งเป็นพวก ๆ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และสำหรับพนักงานที่จะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน และพนักงานที่มีความต้องการจะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่นั้นเป็นคำถามเชิงลบ ได้มีการกลับค่าแล้ว พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจต่ำ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.13

การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน รสน. สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยใช้ค่า t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และค่า F-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน รสน. สำนักงานใหญ่ ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน รสน.

ตัวแปร		n	$\bar{X}$	S.D	t	p
เพศ	ชาย	55	3.59	0.60	-1.926	0.555
	หญิง	130	3.78	0.51		

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าเพศชายมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานใน เกณฑ์ระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เพศหญิงมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในเกณฑ์ระดับสูง โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาค่า p พบว่า มากกว่า 0.05 นั่นคือ เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน รสน. สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน รสน. ที่มีอายุ ต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.319	0.440	1.138	0.335
	ภายในกลุ่ม	182	70.331	0.386		
	รวม	185	71.650			

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่ ปฏิบัติงานใน รสน. ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- 3.3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 12**

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.113	0.57	0.145	0.865
	ภายในกลุ่ม	183	71.537	0.391		
	รวม	185	71.650			

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

- 3.4. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 13**

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1	0.544	0.544	1.407	0.237
	ภายในกลุ่ม	184	71.106	0.386		
	รวม	185	71.650			

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. ที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.5. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob
ประสบการณ์ ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.183	0.796	2.104	0.082
	ภายในกลุ่ม	181	68.467	0.378		
	รวม	185	71.650			

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.6. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้ต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีรายได้ต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	6.030	1.508	4.158*	0.003
	ภายในกลุ่ม	181	65.620	0.363		
	รวม	185	71.650			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. ที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 แสดงเปรียบเทียบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบเป็นค่าเฉลี่ยรายคู่

รายได้	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	.3925* (.006)	.3432* (.000)	.5679* (.001)	.4475 (.104)
10,001 – 15,000 บาท			.1557 (.148)	.1754 (.195)	.0550 (.830)
15,001 – 20,000 บาท				-.0197 (.887)	-.1007 (.697)
20,001 – 25,000 บาท					-.1204 (.657)
มากกว่า 25,000 บาท					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

3.7. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. สำนักงานใหญ่ ที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. ที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S.	F-Ratio	F-Prob
ตำแหน่งหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	2.878	1.439	3.830*	0.023
	ภายในกลุ่ม	183	68.722	0.376		
	รวม	185	71.650			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานใน รสน. ที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นจึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 แสดงเปรียบเทียบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน รสน. ที่มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบเป็นค่าเฉลี่ยรายคู่

ตำแหน่งหน้าที่	พนักงาน สารบรรณ	พนักงาน ปฏิบัติการ	พนักงาน ชำนาญการ
พนักงานสารบรรณ	-	.3448 (.112)	.5129* (.017)
พนักงานปฏิบัติการ			.1681 (.071)
พนักงานชำนาญการ			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานสารบรรณมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันกับพนักงานชำนาญการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

จากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติของ Pearson product moment correlation เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

ตาราง 19 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p
สภาพการปฏิบัติงาน	.087	0.239
ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	-.058	0.435
โอกาสความก้าวหน้า	-.050	0.496
ความยุติธรรมในหน่วยงาน	-.024	0.744
สวัสดิการ	-.052	0.478

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยที่ด้านขวัญกำลังใจ ซึ่งประกอบด้วย สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน สวัสดิการ พบว่า มีค่า p มากกว่า 0.05 นั้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านขวัญกำลังใจไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่แล้วปัจจัยต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัย ได้แบ่งการเสนอเนื้อหา ตามลำดับ ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า, สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า, วิธีการดำเนินการค้นคว้า, การวิเคราะห์ข้อมูล, สรุปผล, การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. สำนักงานใหญ่

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

วิธีการดำเนินการค้นคว้า

1. กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีจำนวนประชากร 311 คน และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของทาโรยามาเน ได้ประชากรทั้งสิ้น 175 ชุด ทั้งนี้ได้ทำการสำรวจสำหรับความผิดพลาดของแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด เท่ากับมีประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 185 คน ซึ่งแบ่งเป็นพนักงานสารบรรณ จำนวน 9 คน พนักงานปฏิบัติการจำนวน 78 คน และพนักงานชำนาญการจำนวน 98 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแจกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกคำตอบเอง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นคำถามแบบให้เลือก

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมตัวแปรในเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน สวัสดิการ ลักษณะเป็นมาตรวัดตามแบบของลิเคิร์ท โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 17 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ท โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ข้อความของคำถามมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ประกอบด้วยคำถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ

2.1 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานใน รสน. สำนักงานใหญ่ โดยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และขอรับกลับคืนภายใน 1 สัปดาห์ ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 185 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0 (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 2 แสดงระดับของปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน สวัสดิการ ที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 3 แสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบขวัญกำลังใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน รสน. โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีอายุระหว่าง 25 – 32 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.9 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 87.6 มีประสบการณ์ในการทำงานที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมากที่สุดคือมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับพนักงานชำนาญการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0

2. โดยภาพรวม ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยลงไป ในรายด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธสน. สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรม ด้านสวัสดิการ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 4.10, 3.54, 3.82, 3.55)

3. พฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธสน. สรุปได้ดังนี้

3.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น รายได้ และตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3.2 ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน สวัสดิการ สรุปได้ว่าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากสรุปผลการศึกษาค้นคว้า จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ และตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านขวัญกำลังใจทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ สรุปได้ว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ศึกษาจะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันจะขั้วญในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

จากตาราง 10 ปัจจัยด้านเพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี กลิ่นหอม (2545 : 48) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

จากตาราง 11 – 12 ปัจจัยด้านอายุและปัจจัยด้านสถานภาพสมรส สอดคล้องกับงานวิจัยของญาดา พงศบริพัตร (2542 : 105) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ที่พบว่า อายุและสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 13 – 14 ปัจจัยด้านการระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโคสูง (2541 : 123) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 15 ปัจจัยด้านรายได้ สอดคล้องผลงานวิจัยของบุษบง นันทพันธ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ 6 ปัจจัย ดังนี้ (1) สภาพการปฏิบัติงาน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน (3) ความมั่นคงปลอดภัย (4) โอกาสก้าวหน้า (5) ความยุติธรรมในหน่วยงาน (6) เงินเดือนและเงินพิเศษอื่นๆ ได้ผลการวิจัย คือ พนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน แต่พนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับน้อย เพียงปัจจัยเดียว คือ เงินเดือนและเงินพิเศษอื่นๆ

จากตาราง 17 ปัจจัยด้านตำแหน่ง สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่ว่า มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถเข้า ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น

จากตาราง 10 – 18 สามารถอธิบายได้ว่าระบบการบริหารของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) มีการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาคอย่างยุติธรรม ทำให้พนักงานมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามมนุษย์ย่อมมีความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความมั่นคงในชีวิต จากผลการศึกษาสรุปได้ว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยด้านรายได้ และปัจจัยด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

ข้อเสนอแนะ

1. เกี่ยวกับปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารของธนาคารทุกๆ ท่าน ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้อย่างมาก โดยมีการปกครองกันแบบพี่แบบน้อง ทำให้พนักงานมีความเคารพนับถือ และปฏิบัติงานอย่างกลมเกลียว มีความสามัคคีในหน่วยงาน จึงควรปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมที่ดีกับองค์กรต่อไป

- ด้านโอกาสความก้าวหน้า เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และด้วยโครงสร้างของตำแหน่งงานในองค์กรไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งเพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าของพนักงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านนี้ และสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสนในความก้าวหน้า เพื่อจูงใจให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

- ด้านสวัสดิการ เนื่องจากที่ผ่านมาธนาคารมีการปรับลดอัตราค่าจ้างสวัสดิการของพนักงานลงจากเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและองค์กรอื่นๆ ทำให้เกิดผลกระทบกับพนักงานในบางราย ผู้บริหารจึงควรพิจารณาถึงผลกระทบดังกล่าว เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

2. เกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากสภาวะการแข่งขันของตลาดในปัจจุบันที่สูงขึ้น ทำให้องค์กรต่างๆ มีการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยพนักงานเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการให้บริการของธนาคาร ผู้บริหารจึงควรให้มีการอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติมกับพนักงาน รวมทั้งการให้พนักงานได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมและตนเองถนัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนี้ธนาคารยังได้มีการนำเอาระบบคุณภาพการบริการ ISO9002 มาใช้ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ สามารถตอบสนองลูกค้าได้โดยทันที ซึ่งเป็นการสร้างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับพนักงาน รวมไปถึงการที่ธนาคารใช้นโยบายเกณฑ์การพิจารณาประจำปี โดยดูจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การขาด ลา มาสาย ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นต้น เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นผลการศึกษาก็อาจจะเป็นจริงเฉพาะในสำนักงานใหญ่เท่านั้น จึงควรทำการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละสาขา เพื่อที่จะสามารถนำผลการศึกษาไปเปรียบเทียบกันระหว่างสาขาแต่ละสาขาของ ธสน.

2. เนื่องจากการศึกษาค้างนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอยู่ในองค์กรขนาดเล็กไม่ใหญ่นัก มีจำนวนพนักงานน้อย ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เพียงพอ รวมทั้งพนักงานอาจไม่ตอบตามความจริง และขาดความตั้งใจในการตอบแบบสอบถาม จึงทำให้ผลการศึกษาที่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดมากขึ้นเพื่อให้ผลการศึกษาใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3. เนื่องจากการศึกษาค้างนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับล่าง จึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมกับพนักงานระดับที่สูงขึ้น เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการส่วน, ผู้จัดการส่วน เป็นต้น เพราะพนักงานระดับดังกล่าวจะมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานวิจัยลึกซึ้งกว่า ซึ่งจะส่งผลให้การตอบแบบสอบถามตรงตามความจริงมากกว่า ยังสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกับพนักงานในระดับที่แตกต่างกันได้ ซึ่งในการศึกษาค้างนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานระดับล่าง จึงทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบกับพนักงานระดับอื่น ๆ ได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชบัญชา. 2541. *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจิตหล้า สุนทรวิภาต. 2527. *การศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์: กรณีศึกษาอาจารย์ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อ้างถึง Edwin B. Flippo. 1971. *Principles of Personnel*. Third Edition. New York : McGraw-Hill Book Company
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2538. *สถิติเพื่อนักบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2: ธนาพรการพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูเกียรติ ก่อเกิด. 2531. *ขวัญของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกัณดาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดน่าน*. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อ้างถึง Keith Davis. 1967. *Personnel Management and Industrial Relations*. Sixth Edition. Englewood Cliff. New York : McGraw-Hill Book Company
- ญาดา พงศบริพัตร.(2542) *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ณรงค์ เชื้อนเพชร. 2533. *ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายธุรการที่สังกัดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เดช กาญจนางกูร. 2525. *ความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพพาพันธ์ สังฆะพงษ์. 2521. *ขวัญของพยาบาลประจำ ณ โรงพยาบาลศิริราช*. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537. *องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดหาแผนใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่เก้า). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์. อ้างถึง Sual W. Gellerman. 1969 *Personnel Administration*. Sixth Edition. New York: McGraw-Hill Book Company. และ O. Glen Stahl. 1969. *Management of Human Resources*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- รศ.ดร.บุญชม ศรีสะอาด. 2541. *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1: สุวีริยาสาส์น*.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดพลโยธิน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์ บางกอกน้อย กทม.
- บุษบง นั้นทพันธุ์. 2541. **ขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พนัส หันนาคินทร์. 2526. **การบริหารบุคลากรในโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิมพ์เนต.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2529. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ล้วน สายยศ และอังศนา สายยศ. 2538. **เทคนิควิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุริยวิสาสน์.
- วิจิตร อาวะกุล. 2526. **เทคนิคมนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เจริญผลการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2523ก. **การบริหารงานแผนใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่สี่). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์
- สุเมธ เตียววิศเรศ. 2527. **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รุ่งวัฒนาการพิมพ์.
- เสถียร เหลืออร่าม. 2529. **มนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพร่พิทยา
- อรุณ รัชธรรม. 2522. **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- อารีลักษณ์ แก้ววิเศษ. 2534. **ขวัญในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการธนาคารไทยทพ จำกัด (มหาชน) สาขาภาคเหนือ**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุทัย หิรัญโต. 2531. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Burn, Alvin. And Bush, Roland. (1998). **Marketing Research 2nd ed**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Davidoff, Linda L. 1987. **Introduction of Psychology**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Flippo. Edwin B. 1967. **Principles of Personnel Administration**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Keenith Davis, 1981. **Human Relations at Work**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Maslow, Abraham. 1993. **Motivation and Personality**. New York : Harper & Row.
- Megginson, Leon C. 1968. **Human Resource**. Case and Concepts. New York : Harcourt Brace Et. Wored.
- Moore. David G. Burns, Rebert K. 1956. **New Good Morale. Factory Management and Maintenance**. (February, 1956) : New York : Hold, Rinchart & Winsen, Inc.

Van Dersal, William R. 1968. ***The Successful Supervisor in Government and Business***. New York : Harper and Row Publisher.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของ
พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยขอให้ตอบทุกข้อ ทุกขั้นตอน เพื่อความถูกต้องและแม่นยำ คำตอบของท่านถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน []

1. เพศ

- [] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

- [] 1. ต่ำกว่า 25 ปี [] 2. 25 – 32 ปี
[] 3. 33 – 40 ปี [] 4. มากกว่า 40 ปี

3. สำเร็จการศึกษา

- [] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี [] 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
[] 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพทางการสมรส

- [] 1. โสด [] 2. สมรส
[] 3. หย่า/ม่าย

5. ระยะเวลาในการทำงานร่วมกับองค์กรนี้ (รสน.)

- [] 1. ต่ำกว่า 1 ปี
[] 2. ระหว่าง 1 – 3 ปี
[] 3. มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
[] 4. มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 8 ปี
[] 5. มากกว่า 8 ปี

6. รายได้ที่ได้รับต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือน)

- [] 1. ไม่เกิน 10,000 บาท [] 2. 10,001 – 15,000 บาท
[] 3. 15,001 – 20,000 บาท [] 4. 20,001 – 25,000 บาท
[] 5. มากกว่า 25,001 บาท

7. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

- [] 1. พนักงานสารบรรณ [] 2. พนักงานปฏิบัติการ
[] 3. พนักงานชำนาญการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ปัจจัยต่อไปนี้ ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจกับท่านมากน้อยเพียงใด

รายการปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความรู้สึกว่าก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพการปฏิบัติงาน 1. อาคารสถานที่ 2. โต๊ะทำงาน 3. อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน 4. ปริมาณงานที่ได้รับ 5. สภาพอากาศขณะปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน 1. ผู้บังคับบัญชา 2. ผู้ใต้บังคับบัญชา 3. เพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า 1. การเลื่อนตำแหน่ง 2. การอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติม 3. อัตราการขึ้นเงินเดือน ความยุติธรรมในหน่วยงาน 1. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ 2. ความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา 3. การพิจารณาความดีความชอบ สวัสดิการ 1. เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ ค่ายานพาหนะ 2. สวัสดิการเงินกู้ยืม 3. จำนวนวันลาพักผ่อน					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

รายการต่อไปนี้ตรงกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด

รายการที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระดับพฤติกรรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น 2. ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที 3. งานที่ท่านรับผิดชอบ หรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา 4. ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน 5. ท่านเต็มใจทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน 6. ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน 7. พนักงานในองค์กรมีความเป็นหนึ่งเดียวกันในการทำงาน ไม่แบ่งเป็นพวกๆ 8. ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมี ปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ 9. แม้ว่าจะมีโอกาสย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ท่านก็ ยังคงจะปฏิบัติงานกับธนาคารฯ ต่อไป					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ :	คมสันต์ วัฒนบารมี
เกิดเมื่อ :	วันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	20/6 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ
ประวัติการทำงาน :	
พ.ศ.2541 – ปัจจุบัน	ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2541 – 2543	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ.2544 – 2546	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร