

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ พบว่า ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่าขวัญ ดังต่อไปนี้

กมลรัตน์ ธนไพประกษ์ (2544) อธิบายว่า ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกหรือความนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัวผู้นั้น และจะมีปฏิกิริยาโต้กลับคือ พฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่องานของผู้นั้น

ศักดิ์สิทธิ์ พันธุ์เขียว (2538) ได้ให้ความหมายว่า ขวัญ (Morale) หมายถึง สถานะที่ทุกคนในกลุ่มทราบถึงวัตถุประสงค์แห่งการทำงานของกลุ่มหรือวัตถุประสงค์ของแต่ละคนที่ยังทำงานนั้นเป็นวัตถุประสงค์ร่วมกันมีความมั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ และในขณะเดียวกันก็มีการร่วมมือ โดยมีจุดหมายที่แน่นอน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (อ้างถึงใน คงศักดิ์ พงษ์มณี, 2541) ได้ให้ความหมายของขวัญว่าเป็นสถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง ขาดความเชื่อมั่น ขวัญจึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม คนที่มีขวัญจึงสังเกตได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับของหน่วยงาน พยายามปฏิบัติให้บรรลุจุดหมายและอื่น ๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีผลดีต่อบริษัท ขวัญไม่ดีก็พบจากความท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดความเต็มใจที่จะทำงานที่ไม่อยากรับผิดชอบ

ศศิ อนันต์นพคุณ (2543: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง สภาพจิตใจหรือความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะการทำงานที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ มีความพึงพอใจ มีความสุขสนุกกับการทำงาน มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน

สัมพันธ์ แผลงป่าหมื่น (2543: ออนไลน์) กล่าวว่า ขวัญ หมายถึง ความพยายามเพื่อต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ที่มาขัดขวางจนสุดความสามารถและพยายามไปสู่จุดหมายปลายทางที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นความพึงพอใจร่วมกัน หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มในอันที่จะทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Berliner and Mclarney (อ้างถึงใน อาริลักษณ์ แก้ววิเศษ, 2538) ได้อธิบายความหมายของคำว่าขวัญไว้ว่า เป็นสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานทั้งของปัจเจกบุคคลและของกลุ่มซึ่งหมายถึงวิธีที่

พวกเขาคิดและรู้สึกเกี่ยวกับงาน สภาพของการทำงาน การควบคุมบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บริษัท และการบริหารงาน ความเป็นธรรมของค่าจ้าง และความคาดหวังเรื่องงานที่มั่นคง

ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ การงานของแต่ละคนเป็นอย่างมาก คนมีความรู้ความสามารถสูง รวมทั้งมีอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างดี และเพียงพอก็ยังไม่เป็นหลักประกันได้ว่า ผลงานที่ได้รับจะมีคุณภาพและปริมาณสูงสุดดังที่คาดหวังไว้ แต่ก็ยังขึ้นอยู่กับว่าคน ๆ นั้นมีความกระตือรือร้น มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะร่วมกับหมู่คณะได้มากน้อยเพียงใดอีกด้วย (ศจี อนันต์นพคุณ 2543: ออนไลน์)

สัมพันธ์ แหล่งป่าห่ม (2543: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงความสำคัญความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการทำงานดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความศรัทธาจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์การเกิดผลในการควบคุมความประพฤติ โดยที่ทุกคนปฏิบัติตนอยู่ในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม (Group of force) อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
6. จูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์การ มีเจตคติที่ดีต่อองค์การ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น มั่นคงทางใจ และศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

และทำงานอยู่นานเท่านั้น

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญ

ศจี อนันต์นพคุณ (2543: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญดังนี้

ปัจจัยทางด้านบุคคลและปัจจัยทางด้านวัตถุ

1. ปัจจัยทางด้านบุคคล ประกอบด้วย

- 1.1 ลักษณะท่าทีและบทบาทผู้บริหาร
- 1.2 สถานภาพและการยอมรับนับถือ

1.3 ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน และเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.4 สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สุขภาพทางกาย และสุขภาพทางจิต รวมทั้งอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

2. ปัจจัยด้านวัตถุ ประกอบด้วย

2.1 ผลประโยชน์เกี่ยวกับ

2.2 โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีโอการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น

2.3 สภาพการปฏิบัติงาน ควรจัดสภาพการทำงานให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ

2.4 ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานขององค์กร

2.5 ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่มีอยู่

2.6 ความมั่นคงปลอดภัย

2.7 การติดต่อสื่อสาร

วิณา โฆษิตสุรังกุล และคณะ (2546) ได้อธิบายถึงลักษณะของหน่วยงานที่ขวัญกำลังใจตกต่ำและหน่วยงานที่ขวัญกำลังใจดีดังนี้

ลักษณะของหน่วยงานที่ขวัญกำลังใจตกต่ำ

1. การโต้เถียงกันอย่างรุนแรง เอาเป็นเอาตาย ระหว่างการประชุม
2. ผลการผลิตต่ำ
3. การทำงานที่ไม่มีคุณภาพ
4. การปฏิเสธงานที่ได้รับมอบหมาย
5. การขัดคำสั่ง ไม่เชื่อฟังหัวหน้างาน
6. การขาดงานบ่อย ๆ และขาดงานเกินกว่าที่ระเบียบอนุญาต
7. เปอร์เซนต์การลาออกของพนักงานสูง
8. มีการต่อสู้กันด้วยกำลัง
9. สภาพที่เต็มไปด้วยข่าวลือ
10. มีการกลั่นแกล้งกันในเรื่องงาน

ลักษณะของหน่วยงานที่ขวัญกำลังใจดี

1. ความขัดแย้งภายในมีน้อย
2. มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสูง
3. สามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

4. กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
5. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบชัดเจน
6. มีการสื่อสารและระบบสั่งงานที่ดี ทั้งการสื่อสารทั้งทางขึ้นและทางลง
7. ยอมรับในผู้นำ
8. การจัดสรรทรัพยากรที่เป็นธรรม

การสร้างขวัญและกำลังใจ

กมลรัตน์ ชนนพประภัสร์ (2544) ได้อธิบายถึงการสร้างขวัญและกำลังใจดังนี้

1. ขวัญและกำลังใจสามารถสร้างได้ตั้งแต่เริ่มงาน เช่นการกำหนด Job Description ที่ชัดเจนตั้งแต่แรกเข้างาน เพื่อให้ขอบเขตและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน หรือมีระบบที่เลี้ยงเพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมในการทำงานขององค์กรและสามารถปรับตัวได้
2. องค์กรควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทำให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในการทำงาน
3. เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์ มีระบบการปรึกษาหารือในรูปแบบคณะตัวแทนจากพนักงานระดับต่าง ๆ
4. สร้างความรู้สึกให้พนักงานรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ

ศักดิ์สิทธิ์ พันธุ์เขียว (2538) ได้อธิบายถึงการเสริมสร้างขวัญดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเพราะขวัญที่ดีย่อมเกิดจากทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทัศนคติโดยทั่วไปหมายถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ที่จะกระทำการรับหรือปฏิเสธต่อบุคคล กลุ่มชน ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำคัญที่สุดควรจะได้รับการส่งเสริมหรือสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นแก่บุคคลในหน่วยงาน
2. การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน การจัดให้มีระบบการประเมินผลงานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน สลับโยกย้ายหน้าที่ การงาน การสร้างมาตรฐานที่เชื่อถือได้จะสามารถป้องกันการล่าเอียง และอคติได้ ซึ่งเป็นหนทางทำให้ขวัญเสื่อมและขาดแรงจูงใจ
3. เงินเดือนและค่าจ้าง บุคคลากรที่ปฏิบัติงานย่อมมีความหวังจะได้รับค่าตอบแทนเพื่อการดำรงชีพ เพราะฉะนั้นเงินเดือนและค่าจ้าง จึงมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน จริงอยู่อัตราค่าจ้างที่เป็นธรรมนั้น มิใช่เป็นเครื่องประกันขวัญของคนดีเสมอไป เพราะยังมีสาเหตุอื่นที่ทำให้ขวัญเสื่อม

แต่อย่างไรก็ตามค่าจ้างที่เป็นธรรมนั้น เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งทำให้คน
ขวัญดี

4. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ขวัญเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ถ้ายัง
งานนั้นเปิดโอกาสให้คน ได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มของคนมาก
เท่าไร คนยิ่งจะพอใจในงานที่ทำมากขึ้น ดังนั้นงานที่ทำ ด้วยใจรักย่อมจะ
เกิดผลและมีประสิทธิภาพมากกว่างานที่ทำด้วยความจำใจหรือถูกบังคับ
5. ความเป็นหน่วยหนึ่งของงานในองค์กรหนึ่งๆ ย่อมมีกลุ่มสังคมเกิดขึ้นใน
องค์กรนั้น เช่น กลุ่มผู้สนใจในกลุ่มต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มใดก็อยากเป็น
ส่วนหนึ่งของกลุ่มนั้น ต้องการยอมรับเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม แม้จะมาสนใจ
ในงานมากนักร ก็อาจทำให้ขวัญดีได้ เมื่อขวัญของกลุ่มนี้ดีขึ้น จะเป็น
ผลกระทบให้ขวัญส่วนรวมขององค์กรดีขึ้นไปด้วย
6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าว
นี้เป็นสิ่งจูงใจทำให้เกิดขวัญดีขึ้น ความสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความ
เคารพนับถือให้เกียรติแก่กัน รักและเคารพซึ่งกันและกัน มีความปรารถนาดี
ต่อกันจะช่วยสร้างขวัญขององค์กรได้เป็นอย่างดี

สัมพันธภาพแห่งปาห่มุ่น (2543: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดขวัญและการสำรวจขวัญ

ดังนี้

วิธีการวัดขวัญ

1. การสัมภาษณ์
2. แบบสอบถามความคิดเห็น
3. มาตรการทัศนคติ
4. แบบทดสอบ Projective และวิธีการทางอ้อมอื่น ๆ
5. การสังเกต
6. สังคมมิติ

การสำรวจกำลังขวัญ (Morale Surveys)

การสำรวจกำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานควรพิจารณาเรื่องที่จะกระทบ กระเทือนกำลังขวัญ
ของผู้ปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ประกอบด้วยคือ

1. ตำแหน่ง หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความสำเร็จในงาน (Success of the employees)
3. การควบคุมงาน (Supervision)

4. สภาพการทำงาน (Working Conditions)
5. รายละเอียดของเงินเดือนและการให้รางวัล
6. วิธีการจ่ายเงินต่าง ๆ
7. เรื่องอื่น ๆ

วิจิตร อวระกุล (2533) ได้อธิบายถึงการสำรวจขวัญเพื่อที่จะใช้วัดระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานโดยใช้แบบวัดระดับขวัญที่อ้างอิงใน Keith Davis (1967) เรียกว่า Employee Inventory ซึ่งเป็นแบบสำรวจของมหาวิทยาลัยชิคาโก โดยจะทำการสำรวจผลกระทบเพื่อที่จะใช้วัดระดับขวัญออกเป็น 5 ด้านคือ

1. เกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน จะเกี่ยวข้องกับส่วนของ
 - 1) ความเชื่อมั่นต่อการบริหารงาน (Confidence in management)
 - 2) ประสิทธิภาพของการบริหารงาน (Effectiveness of administration)
 - 3) ความเพียงพอในการติดต่อสื่อสาร (Adequacy of Communication)
 - 4) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์กร (Identification with the company)
2. เกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา จะเกี่ยวข้องกับส่วนของ
 - 1) สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Supervisory employee relations)
 - 2) เทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน (Technical competence of supervision)
3. เกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน จะเกี่ยวข้องกับส่วนของ
 - 1) เงินเดือนหรือค่าจ้างงาน (Pay)
 - 2) สิทธิ ผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Employee Benefits)
 - 3) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าสูงขึ้น (chance of growth and advancement)
4. เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน จะเกี่ยวข้องกับส่วนของ
 - 1) มิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน (Friendliness and Cooperation of employees)
 - 2) สถานภาพและการยอมรับนับถือ (Status and recognition)
5. เกี่ยวกับความพอใจในงาน จะเกี่ยวข้องกับส่วนของ
 - 1) ความต้องการงาน (Job demands)
 - 2) สภาพการทำงาน (Working Conditions)

3) ความมั่นคงของงาน และความสัมพันธ์ของงาน (Security of job and work relations)

จากที่กล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกหรือความนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัวผู้นั้น และจะมีปฏิกิริยาโต้กลับคือ พฤติกรรม ทักษะคิด หรือขวัญในการทำงาน ถ้ามีทักษะคิดเป็นไปในทางบวก ถือว่ามีขวัญดี แต่ถ้าเป็นไปในทางลบก็แสดงว่ามีขวัญต่ำ

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานจากขวัญในการทำงาน 5 ด้านประกอบไปด้วย ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คงศักดิ์ พงษ์มณี (2541) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจของผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเชียงราย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 82 คน พบว่าในภาพรวมนั้นผู้ช่วยผู้อำนวยการมีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับสูง ในปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ความสำเร็จ นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคง และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในที่ทำงาน แต่ก็มีหลายปัจจัยที่มีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง อันได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การยอมรับความสำเร็จ การปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เจ็ดนิม ภูศรี (2549) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 217 ราย พบว่าสภาพขวัญในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในอนาคตของตนเองในสถานที่ทำงาน ด้านความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตัวเองทำงาน ด้านความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ด้านความรู้สึกอบอุ่นใจในการทำงาน และด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ชยาภรณ์ วิเชียร (2549) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 263 ราย พบว่าสภาพขวัญในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน

เทพวิฑูร ฉางข้าวไชย (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจของตำรวจตระเวนชายแดนกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 186 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมโดยรวม มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจในระดับที่ค่อนข้างมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการทำงานของตำรวจตระเวนชายแดน ในระดับที่ค่อนข้างมาก ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากบุคคลต่าง ๆ การที่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาและประสบความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ การที่ได้ทำงานที่เป็นงานที่ทำทรมามีโอกาสแสดงความสามารถ การได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่และการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ในด้านความคาดหวังในงาน พบว่ามีความคาดหวังที่จะมีโอกาสได้รับเงินเดือนและรายได้อื่น ๆ ที่สูงขึ้น การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ปรีชา พันธุ์จำเริญ (2540) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกัณดารสังกัต สำนักงานการประถมศึกษา อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย จากกลุ่มตัวอย่าง 133 คนพบว่า สภาพขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของขวัญและกำลังใจ พบว่า ขวัญและกำลังใจที่อยู่ในระดับสูง คือด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนขวัญและกำลังใจที่อยู่ในระดับต่ำ คือ ด้านความเพียงพอของรายได้จากการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

อารีลักษณ์ แก้ววิเศษ (2538) ได้ศึกษาเรื่องขวัญการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารไทยทูน จำกัด (มหาชน) สาขาภาคเหนือ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 34 รายพบว่า สภาพขวัญของพนักงาน มีระดับขวัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยขวัญในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในงาน ความภาคภูมิใจและพอใจในงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงานของธนาคาร และเรื่องผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง สำหรับเรื่องรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในงานที่ทำและอาชีพ มีขวัญในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องปริมาณงาน สภาพงานและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

ประวัติ ความเป็นมา และความก้าวหน้า ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า

"ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "Krung Thai Bank Limited" ใช้สัญลักษณ์ "นก วาญักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารจนถึง ปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร เกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ และมีสาขารวม 81 แห่ง พนักงาน 1,247 คน สินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสองให้เป็นธนาคารของรัฐ ที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถ อำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย ผลการดำเนินงานของธนาคาร ได้ขยายตัวเติบโต ขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบไม่สะดวก และไม่คล่องตัว ในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน ในเดือนมีนาคม 2530 ธนาคารกรุงไทย ได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงาน ในโครงการ 4 เมษา ต่อจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นการบริหารในเชิงธุรกิจ ต่อมาเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบาย ของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยาม มีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถ แก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะ สิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยาม จำกัด แล้วธนาคารกรุงไทยจะกลายเป็น ธนาคารพาณิชย์ของรัฐเพียงแห่งเดียว มีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะ สนองตอบนโยบาย การเงินการคลังของประเทศ และสามารถแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้ ธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยาย องค์กรงานใหม่ ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคาร สามารถให้บริการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น กระทั่งปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทย จัดเป็นธนาคารพาณิชย์ เพียงแห่งเดียว ที่มีสาขาอยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานจะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอก ที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถ ให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้กับงานให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานภายในธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตั้งระบบออนไลน์ และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารกรุงไทยนับเป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2531 และในปี 2532 ได้ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 50 เครื่อง จากที่มีอยู่เดิม

171 เครื่อง ทำให้ธนาคารสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ขณะเดียวกันธนาคารก็ได้ขยายขอบข่ายการให้บริการด้านนี้ออกไปอีก โดยเปิดให้มีบริการธนาคารออฟฟิศแบบคลั่งกึ่ง เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องและทันกับเวลาในการตัดสินใจทางธุรกิจของลูกค้าเอง

ความก้าวหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่น่าหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยได้เริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารกรุงไทย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อ "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" (Krung Thai Bank Public Company Limited) การที่ธนาคารตัดสินใจ นำหุ้นเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น ทำให้เกิดผลดีที่เห็นได้ชัด 3 ประการคือ

1. เป็นการส่งเสริมการออม และการลงทุนของประเทศ ตามนโยบายที่รัฐบาลวางไว้
2. เป็นการกระจายหุ้นของธนาคารไปสู่มหาชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการระดมทุนมาใช้ในกิจการ
3. เป็นการเพิ่มสินค้าใหม่ให้กับตลาดหลักทรัพย์ฯ อันเป็นการส่งเสริมตลาดทุนภายในประเทศให้ขยายตัวมากขึ้น

ทิศทางการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1. เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง มีผลประกอบการที่ดี และสนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ

2. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ทัดเทียมคู่แข่ง

3. ยกระดับการบริหารจัดการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

วิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน

พันธกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้าง

ผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืน ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี