

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน	5
2.2 ประวัติของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	21
4.3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญในการทำงาน	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	78
5.2 อภิปรายผล	95
5.3 ข้อค้นพบ	99
5.4 ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	109
ประวัติผู้เขียน	113

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 อัตราการเข้า-ออกของพนักงานในช่วงปี 2549 – 2551	3
3.1 ขนาดประชากร และกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามสาขาในจังหวัด เชียงใหม่	15
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	18
4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	19
4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	19
4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	19
4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน	20
4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	20
4.7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ	20
4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขวัญในการทำงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม	21
4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขวัญในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน	22
4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขวัญในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา	23
4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขวัญในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน	23
4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขวัญในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน	24
4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขวัญในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน	25
4.14 ค่าเฉลี่ยระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน จำแนกตามเพศ	27
4.16 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามเพศ	29
4.17 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน จำแนกตามเพศ	30
4.18 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามเพศ	31
4.19 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน จำแนกตามเพศ	32
4.20 ค่าเฉลี่ยระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	33
4.21 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน จำแนกตามอายุ	34
4.22 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ	36
4.23 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน จำแนกตามอายุ	37
4.24 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ	38
4.25 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน จำแนกตามอายุ	39
4.26 ค่าเฉลี่ยระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	41
4.27 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.28 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา	43
4.29 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.30 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	46
4.31 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.32 ค่าเฉลี่ยระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	48
4.33 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	50
4.34 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามตำแหน่งงาน	52
4.35 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน จำแนกตามตำแหน่งงาน	53
4.36 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	54
4.37 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	56
4.38 ค่าเฉลี่ยระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	58
4.39 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	59
4.40 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	61

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.41 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	63
4.42 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	64
4.43 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	66
4.44 ค่าเฉลี่ยระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ	68
4.45 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ	69
4.46 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ	71
4.47 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ	72
4.48 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ	74
4.49 ค่าเฉลี่ย ระดับขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเกี่ยวกับความพอใจในงาน จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ	75
4.50 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
5.1 สรุปรีวิวและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ธนาकारกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	79
5.2 สรุปรีวิวและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ	81
5.3 สรุปรีวิวและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ	83
5.4 สรุปรีวิวและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษา	85
5.5 สรุปรีวิวและกำลังใจของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	88
5.6 สรุปรีวิวและกำลังใจของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	90
5.7 สรุปรีวิวและกำลังใจของพนักงาน จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ	93