

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

The Correlation between Leadership and Morale at Work of
the Employees at Kasikorn Bank Pub Co., Ltd. In Songkhla Province

อนุสรฯ สีนุ้ย Anussara Seenui¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ทั้ง 18 สาขา จำนวน 205 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ 2. ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม 3. ด้านผู้นำแบบชี้นำ ส่วนอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำแบบสนับสนุน และมีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่างๆ 2. ด้านความพึงพอใจในองค์กร 3. ด้านความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา 6. ด้านความยุติธรรมในองค์กร ส่วนอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความมั่นคงในอาชีพ 2. ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ 3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .613

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, ขวัญและกำลังใจ, การปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคาร

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research aimed to 1) observe the leadership level of the employees at the Kasikorn bank in Songkhla province, 2) understand the morale at work of the employees, and 3) study the correlation between the leadership and the morale at work of the employees. Samples were 205 Kasikorn Bank's employees from 18 branches across Songkhla province. The statistical tools applied in the quantitative analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Correlation Coefficient.

The finding revealed that achievement-oriented leadership, participative leadership, and directive leadership are the preferable leadership followed by supportive leadership. On the other hand, the employees reflected a high level of morale at work from the full supports in the various fields, the satisfaction toward the organization, the unity among employees, the working environment, the relationship between the superior and inferior, and the organizational justice followed by the stability of the career, the salary and benefits, and career growth opportunity. Moreover, it was shown that the leadership had a moderately positive correlation to the morale at work of the employees at Kasikorn bank in Songkhla province as the statistically significant level at .01. $r=.613$.

Key Words: Leadership, Morale, Work, Bank Employee

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ขวัญและกำลังใจเป็นที่ยอมรับกันทุกองค์การหรือหน่วยงานว่า การจัดให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีย่อมเป็นพลังที่สำคัญอันหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคคลากรมีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิดมีอารมณ์ และพฤติกรรมที่จะต้องตอบสนองต่อการกระทำของเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ดังนั้นการสร้างขวัญและกำลังใจจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอุตสาหกรรม หรือรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเชื่อว่าขวัญกำลังใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทุกอย่าง ถ้าบุคคลเสียขวัญและขาดกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้ผลงานหรือผลสำเร็จของงานตกต่ำลงอย่างมาก และอาจล้มเหลวในที่สุด ในการปฏิบัติงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (ธนากร รุจิมาลัย, 2559) ดังนั้น ปัจจัยการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่สำคัญระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าหากผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็นมิตร มีการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความเข้าใจและเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ความเป็นอยู่ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีความสุข เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลในองค์กรและเป็นแนวทางในการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

ภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านผู้นำแบบจີน่า ด้านผู้นำแบบสนับสนุน ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม และด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยมี 18 สาขา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 417 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านผู้นำแบบจີน่า ด้านผู้นำแบบสนับสนุน ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม และด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่างๆ ด้านความพึงพอใจในองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านความปลอดภัย

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 18 สาขา ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

4. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัย ในระหว่างเดือนกันยายน - ธันวาคม 2563 โดยมีแผนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล 1 สัปดาห์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับภาวะผู้นำ

นันทกร อรุณโน (2559) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับหรือมอบหมายให้เป็นผู้เป็นผู้นำเป็นผู้มีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น สามารถใช้อิทธิพลโน้มน้าวใจให้บุคคลอื่นยอมปฏิบัติตาม มีบทบาทในการใช้ศิลปะชักจูงใจ ทำให้บุคคลเหล่านั้นเต็มใจที่จะทำงานให้สำเร็จผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วยความพึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน

เกียรติคุณ พลเยี่ยม (2556) ได้กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือสภาพทางจิตใจของบุคคลในหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ในหน่วยงานเป็นกำลังใจที่แสดงออกในสภาพของทัศนคติ ซึ่งจะแสดงออกในรูปลักษณะของพฤติกรรมหรือการกระทำ การยินดีปฏิบัติตามคำสั่งระเบียบ หรือนโยบายขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ครุณี แซ่ลิ่ม (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ผลการศึกษา พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตนครปฐม มีระดับปัจจัยทุกด้าน และโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายการบริหาร

ปรีชรัตน์ ชาวไทย (2554) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจสูง มีเพียง คือ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงานที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด

ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555) ศึกษาภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาวะผู้นำแบบชี้แนะ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก

กนกอร โทบุรี (2557) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 ผลการศึกษา พบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ด้านภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน ส่วนด้านภาวะผู้นำแบบสั่งการ อยู่ในระดับมาก

พวงเพชร บรรลุ (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พฤกษาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิง

บวกกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สิริกาญจน์ ปฐมชัยเกียรติ (2557) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานที่ทำ ตามลำดับ

นฤติ ฉายศิริขวัญ (2558) ศึกษาและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่ ด้านความรู้ที่ตนเองมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับดีมาก

ธนกร รุจิมาลัย (2559) ศึกษา เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองนราธิวาส การทดสอบสมมติฐานการวิจัยผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ อยู่ระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการ รองลงมาเป็นด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเช่นเดียวกันตามลำดับ ส่วนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยมี 18 สาขา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 417 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ทั้ง 18 สาขา โดยใช้สูตร Yamane (1967 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบทแยงสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนนำแบบวัดที่มีนักวิชาการต่าง ๆ ศึกษาไว้มาใช้สร้างเป็นแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย
 - 3.1 นางจุฑาทิพย์ มงคลสวัสดิ์ ตำแหน่งงาน ผู้จัดการทีมความสัมพันธ์ลูกค้า ถนนเพชรเกษม หาดใหญ่ ทีม 1 ธนาคารกสิกรไทย สาขารถนนเพชรเกษม หาดใหญ่
 - 3.2 นางสาวชัชญา นิลสุวรรณวุธ ตำแหน่งงาน ผู้จัดการทีมความสัมพันธ์ลูกค้า ถนนเพชรเกษม หาดใหญ่ ทีม 4 ธนาคารกสิกรไทย สาขารถนนเพชรเกษม หาดใหญ่
 - 3.3 อาจารย์ปราณี รัตนชูศรี ตำแหน่งงาน อาจารย์ผู้สอน วิทยาลัยเทคโนโลยีหาดใหญ่อำนวยวิทย์
4. นำผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา ได้ค่า IOC โดยแต่ละข้อต้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งถือเป็นที่ยอมรับได้ แล้วแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาความสอดคล้องมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดความคงที่ภายในโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค ซึ่งจากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .836 และแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .928 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ผู้วิจัยได้กระจายผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยการส่งลิงค์แบบสอบถามผ่านทาง E-mail Facebook และ Line ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ทั้ง 18 สาขา ในช่วงเดือนธันวาคม 2563 จำนวน 205 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ประเมินระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ และระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.66 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.63 ซึ่งมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.74 โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.83 มีระดับเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.71 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.34

2. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.31$) 2. ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.28$) 3. ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ($\bar{X} = 4.27$) ส่วนอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำแบบสนับสนุน ($\bar{X} = 4.19$)

3. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่างๆ ($\bar{X} = 4.34$) 2. ด้านความพึงพอใจในองค์กร ($\bar{X} = 4.30$) 3. ด้านความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก ($\bar{X} = 4.26$) 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$) 5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.22$) 6. ด้านความยุติธรรมในองค์กร ($\bar{X} = 4.21$) ส่วนอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X} = 4.11$) 2. ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.09$) 3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา (n=205)

ภาวะผู้นำ	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน									
	สภาพแวดล้อม	รายได้	ล.ร่วมมือ	ล.สัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับ	โอกาสก้าวหน้า	ล.มั่นคงในอาชีพ	การได้รับค.สนับสนุน	ล.พึงพอใจในองค์กร	ล.ยุติธรรม	โดยรวม
ด้านผู้นำแบบชี้แนะ	.519**	.448**	.404**	.557**	.436**	.363**	.413**	.444**	.451**	.517**
ด้านผู้นำแบบสนับสนุน	.544**	.532**	.471**	.635**	.486**	.473**	.445**	.451**	.497**	.582**
ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม	.552**	.507**	.459**	.613**	.395**	.399**	.427**	.439**	.444**	.541**
ด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ	.539**	.484**	.482**	.582**	.457**	.437**	.479**	.498**	.496**	.570**
โดยรวม	.598**	.549**	.504**	.664**	.492**	.465**	.488**	.506**	.523**	.613**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 พบว่า ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .613 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .598 2) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ

ปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .549 3) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .504 4) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .664 5) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .492 6) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในอาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .465 7) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่างๆ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .488 8) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .506 9) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความยุติธรรมในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .523

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของกนกกร โทบุรี (2557) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังในภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านผู้นำแบบชี้แนะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการทำให้คนไปในทิศทางหนึ่งๆ ที่ไม่ใช่ทิศทางตรงกันข้าม หรือภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการนำคนให้ทำอะไรก็ตามทั้งที่ชอบและไม่ชอบทำ อย่างไรก็ตามภาวะผู้นำเกิดขึ้นระหว่างคนโดยเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลชักนำและถูกใช้ไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ภาวะผู้นำจึงเป็นทั้งกระบวนการ และคุณสมบัติ ในด้านกระบวนการเน้นถึงสิ่งที่ผู้นำปฏิบัติเพื่อชักนำกลุ่ม ส่วนในด้านคุณสมบัติ เป็นลักษณะต่างๆ ที่เป็นของบุคคลที่รับรู้ว่าเป็นผู้นำหรือผู้นำ 2) ด้านผู้นำแบบสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555) ศึกษาภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบสนับสนุนอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของกนกกร โทบุรี (2557) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังในภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 ด้านภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของกนกกร โทบุรี (2557) ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาวะผู้นำของผู้บริหาร

โรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังในภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16 ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของธนากร รุจิมาลัย (2559) ศึกษา เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองนราธิวาส การทดสอบสมมติฐานการวิจัยผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของธนากร รุจิมาลัย (2559) ศึกษา เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองนราธิวาส การทดสอบสมมติฐานการวิจัยผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านรายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของครุณี แซ่ลิ่ม (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตนครปฐม ด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการร่วมแรงร่วมใจกันก่อให้เกิดพลังที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ดีกว่าการแยกกันทำแบบสะเปะสะปะไร้ทิศทาง ทำให้หลายๆ องค์การหันมาให้ความสำคัญกับการทำงานระบบทีมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ รวมถึงมุ่งมั่นฝึกฝนและพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นจริงเป็นจัง เพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรในที่สุด ทำให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของนฤติ ฉายศิริขวัญ (2558) ศึกษา และกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 5) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของสิริกาญจน์ ปฐมชัยเกียรติ (2557) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินจังหวัดราชบุรี ด้านความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 6) ด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของครุณี แซ่ลิ่ม (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตนครปฐม ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด 7) ด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความรู้สึกที่มีต่อองค์กรจากประสบการณ์

ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากร เพื่อตอบแทนในความตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด 8) ด้านความพึงพอใจในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตการทำงาน ตลอดจนองค์กรที่สังกัด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดีและสมบูรณ์ที่สุด ทำให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด 9) ด้านความยุติธรรมในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของปรีรัตน์ ชาวไทย (2554) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าขวัญและกำลังใจของบุคลากร ด้านความยุติธรรมในหน่วยงานที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .613 สอดคล้องกับการศึกษาของพวงเพชร บรรลุ (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท พญาเรียมเอสเตท จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากสิ่งที่อยู่รอบตัวและเอื้ออำนวยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ส่วนที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสง สถานที่ในการทำงาน เสียง อุณหภูมิ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่การจัดการสวัสดิการค่าตอบแทนความสัมพันธ์กับผู้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ส่งผลต่อภาวะผู้นำของพนักงาน 2) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ส่งผลต่อภาวะผู้นำของพนักงาน 3) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกหรือพนักงานในองค์กรมากกว่า 1 คนขึ้นไป โดยหัวใจสำคัญ ก็คือ ทุกคนมีเป้าหมายเดียวกัน และเต็มใจร่วมกันปฏิบัติการกิจต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายจนไปสู่ความสำเร็จ ส่งผลต่อภาวะผู้นำของพนักงาน 4) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างความไว้วางใจระหว่างกันด้วยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์กรและทีมงานเพื่อมุ่งให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ส่งผลต่อภาวะผู้นำของพนักงาน 5) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทุกคนในแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการให้การปฏิบัติงานของตนนำความสำเร็จมาสู่วิชาชีพและการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ที่สำคัญ คือ ต่างก็มีความต้องการสิ่งตอบแทนจากผลสำเร็จของงาน การได้รับความก้าวหน้า ทั้งด้านวิชาชีพและต่อตนเอง 6) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรหรือหน่วยงานกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมทางวิชาการ การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่และนโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความก้าวหน้า 7) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความสนับสนุนในด้านต่างๆ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้ให้คุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานได้พิจารณาจากผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการ และค่านิยมขององค์กรที่ทำให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้บรรลุความต้องการ 8) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี ทั้งนี้เนื่องจากถ้าหากพนักงานมีความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจนทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยพนักงานได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ส่งผลต่อภาวะผู้นำของพนักงาน 9) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรมีกระบวนการตัดสินใจในการให้ ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับทราบขั้นตอนการประเมินและผลการประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง ตลอดจนมีกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่เป็นธรรม ย่อมส่งผลต่อภาวะผู้นำของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

ควรมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการสร้างความประทับใจร่วมกัน เป็นหนทางที่นำไปสู่มิตรภาพ การใช้ชีวิตร่วมกัน การทำงานร่วมกัน ผู้บริหารจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยการสร้างความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน พร้อมทั้งยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้ทำดี การสร้างวินัยเป็นกฎกติกาของการอยู่ร่วมกันของคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรือข้อบังคับที่นายจ้างกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมความประพฤติและควบคุมการทำงานของพนักงานให้สามารถทำงานให้แก่นายจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

ควรมีการปรับปรุงสภาพการทำงานของแต่ละบุคคลให้มีความสอดคล้องกับระยะเวลาการทำงาน ควรพิจารณาปรับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนของพนักงานให้มีความเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา จัดให้มีงานรื่นเริง ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอแนะความคิดเห็น และมีโอกาสได้พบปะพูดคุยบ้าง หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ให้มีการพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนหรือเงินสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากหน่วยงาน เป็นการสร้างความมั่นคงให้พนักงานให้มีใจรักและผูกพันต่อองค์กร ป้องกันการลาออก โอนย้ายของพนักงาน เมื่อมีโอกาสควรส่งพนักงานให้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาที่สามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานให้กับพนักงานได้เข้าร่วมอบรมสัมมนาบ้างเป็นบางโอกาส หน่วยงานควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 2) การศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพมากที่สุด 3) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาภาวะผู้นำในรูปแบบอื่นๆ ที่เสริมสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น ศึกษาผู้นำตามลักษณะการบริหารงาน ประกอบด้วย ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบประชาธิปไตย ผู้นำแบบเสรี เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความหลากหลายของผู้นำที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กนกอร โทบุรี. (2557). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 16*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ดร.ณิ แสงเต็ม. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

- ธนากร รุจิมาลัย. (2559). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองนราธิวาส**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤดี ฉายศิริขวัญ. (2558). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริยรัตน์ ชาวไทย. (2554). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี**. รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พวงเพชร บรรลุ. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พกษาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)**. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริภัทร คุณภู่วิวัฒน์. (2555). **ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิริกาญจน์ ปฐมชัยเกียรติ. (2557). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.