

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

ศันสนีย์ โสภากย์มงคล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา



60920125_3701144119

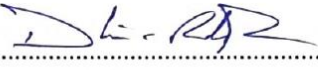
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ศันสนีย์ โสภาคย์มงคล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ธีระชินภัทร รามเดชะ)


คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา สือกิตินันท์)


.....กรรมการ
(ดร.ธีระชินภัทร รามเดชะ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสีบพงศ์)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรณี พิมาพันธุ์ศรี)
วันที่ 30 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2563

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.ธีระชินภัทร งามเดชะ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผศ.ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์ ประธานสอบงานนิพนธ์ และ ผศ.ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์ กรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ได้ทุ่มเทประสิทธิภาพวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และเจ้าหน้าที่ประจำคณะฯ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านการประสานงานในทุก ๆ เรื่อง ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไข เพื่อนำมาปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ

นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากหัวหน้างาน เพื่อร่วมงานทุกท่าน และพี่ ๆ เพื่อน ๆ นิสิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจ ที่คอยให้ความห่วงใย ช่วยเหลือเมื่อยามติดปัญหา รวมถึงให้กำลังใจในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติทุกท่านในครอบครัว โสภาคย์มงคล ที่ให้กำลังใจ แรงใจ สนับสนุน เกื้อกูลตลอดมา ซึ่งล้วนแต่มีส่วนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์นี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

ศันสนีย์ โสภาคย์มงคล

60920125: บธ.ม.

คำสำคัญ: ความสุข/ การทำงาน/ พนักงาน/ ธนาคารพาณิชย์

สันสนีย์ โสภาคย์มงคล: ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง (FACTORS AFFECTING HAPPINESS IN THE WORK OF EMPLOYEES AT A THAI COMMERCIAL BANK) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชีระชินภัทร งามเดชะ, Ph.D. 83 หน้า. ปี พ.ศ. 2563.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งจำนวน 392 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดย การแจกค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นพนักงานระดับชั้นต้น มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-3 ปี และมีหน้าที่รับผิดชอบงาน Inbound โดยพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านความเชื่อมั่น ด้านความมั่นใจ และด้านผลงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้สึทางบวก ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ยกเว้นด้านความรู้สึกทางลบ มีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และความมั่นใจมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.53 และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 52.90

60920125: M.B.A

KEYWORDS: HAPPINESS/ WORK/ EMPLOYEES/ COMMERCIAL BANKS

SANSAMEE SOPAKMONGKON: FACTORS AFFECTING HAPPINESS IN THE
WORK OF EMPLOYEES AT A THAI COMMERCIAL BANK. ADVISORS: DHIRA
JINABHADRA RAMDEJA, Ph.D. 83 P. 2020.

The purpose of this research is to study factors affecting happiness in the work- place of employees at a Thai Commercial Bank. Data are compiled from the questionnaire with a sample size of 392 employees. The data were analyzed using enumeration, frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by using multiple regression. At the statistical significance level of 0.05, the result of the research showed that employees were mostly female age between 26-30 years, single status, bachelor's degree, there is an organizational level at the first level. Most employees have 1-3 years working period and have roles in current work Inbound. Information on factors that affect the happy work of a bank employees overall and each aspect is at a high level, including organizational culture corporate culture confidence confidence and work result respectively. Information about the happiness at work of a bank employee overall and each aspect was at a high level, including positive feelings satisfaction in life job satisfaction and the negative feelings were at the medium level respectively

The hypothesis testing found that confidence factors and confidence affecting the happiness of work of employees at a bank. The multiple correlation coefficient (R^2) was 0.53 and the relationship could be explained by 52.90%.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).....	9
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	21
ผลของการมีความสุขในการทำงาน.....	27
แนวคิดการวัดความสุขของพนักงาน.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	33
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุข.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	49
ทดสอบสมมติฐาน.....	54
วิเคราะห์ผลข้อคำถามปลายเปิด.....	55
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปผลการวิจัย.....	57
อภิปรายผล.....	58
ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก.....	67
ภาคผนวก ข.....	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2 - 1	สรุปแนวคิดและทฤษฎีการวิจัย..... 12
3 - 1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งองค์กร (Corporate title)..... 32
3 - 2	หัวข้อคำถามปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน..... 33
3 - 3	หัวข้อคำถามความสุขในการทำงาน..... 34
4 - 1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 40
4 - 2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 40
4 - 3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ..... 41
4 - 4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 41
4 - 5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นองค์กร..... 42
4 - 6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน..... 42
4 - 7	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน 43
4 - 8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวมและรายด้าน..... 44
4 - 9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านผลงาน (Contribution)..... 44
4 - 10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความเชื่อมั่น (Conviction)..... 46
4 - 11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)..... 47
4 - 12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment)..... 48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4 - 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความมั่นใจ (Confidence).....	49
4 - 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมและรายด้าน.....	50
4 - 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction).....	50
4 - 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในงาน (Work satisfyaction).....	51
4 - 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกทางบวก (Positive effect).....	52
4 - 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกทางลบ (Negative effect).....	53
4 - 19 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 – 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2 – 1 แบบจำลองโครงสร้างองค์กรแบบ One area One team.....	10

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจที่เสื่อมถอย และการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในยุคดิจิทัล ที่เน้นการทำงานแบบออนไลน์ และใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจต่างต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดในสังคมยุคดิจิทัล ในธุรกิจการธนาคาร มีผลให้ธนาคารหลายแห่งปิดสาขา มีการลดจำนวนพนักงานลง และปรับการให้บริการเป็นแบบออนไลน์มากขึ้น ข้าราชการพาณิชย์หลายแห่งในประเทศไทยกลายเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจ เพราะเป็นผลกระทบจากความพยายามที่จะนำประเทศก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless society) ตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ประกอบกับการพยายามเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินของประชาชนในประเทศ ได้สร้างผลกระทบต่อธุรกิจที่ต้องอาศัยการทำธุรกรรมแบบเดิมอย่างธนาคารพาณิชย์เป็นอย่างมาก ธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่งจึงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว (Krungsri Guru, 2561) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้พนักงานธนาคารรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดลง ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงตาม ความสุขในการทำงานเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่ผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลงาน ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านความผูกพันต่องานและปัจจัยด้านความมั่นใจ (iOpener Institute for People and Performance, 2010)

ธนาคารกสิกรไทยมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานภายในองค์กร จากเดิมที่มีการแบ่งสายงานการจัดการและการบริหารงานออกจากกันอย่างชัดเจน โดยแต่ละสายงานจะมีผู้บริหารงานของตนเองส่งผลให้มีขอบเขตหน้าที่ และกรอบความรับผิดชอบด้วยแผนการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ละสายงานจึงปฏิบัติงานโดยไม่ก้าวล่วงอำนาจหน้าที่ของกันและกัน ปรับเปลี่ยนเป็น โครงสร้างการปฏิบัติงานภายใต้ชื่อว่า หนึ่งพื้นที่หนึ่งทีม (One area One team) ซึ่งเป็นรูปแบบที่รวมการบริหารจัดการงานของ 2 สายงานเข้าด้วยกัน คือสายงานธุรกิจสินเชื่อกู้ยืมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมกับสายงานธุรกิจสาขา รวมไปถึงภายใต้ผู้บริหารคนเดียวกัน โดยมีนโยบายและเป้าหมายหลักเพื่อ สร้างรายได้ให้กับธนาคารตามเป้าหมาย เพิ่ม

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงาน รักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในพื้นที่ และเพิ่มระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานในพื้นที่ ผลที่ได้รับคือ ต้นทุนการดำเนินงานลดลง พนักงานมีโอกาสได้เรียนรู้การทำงานในบทบาทใหม่ที่ต้องให้ความช่วยเหลือกันในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้พื้นที่การทำงานของคุณประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้นถึงแม้ว่าจะมีการปิดสาขาเป็นจำนวนมากแต่ไม่มีการเลิกจ้างพนักงาน เนื่องจาก ธนาคารได้นำพนักงานจากสาขาเข้ามาทำงานในสาขานอื่นที่พนักงานมีความถนัดแทน (กิจการสานสัมพันธ์ธนาคารกสิกรไทย, 2562) (ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารธนาคารกสิกรไทย, 2560)

ธนาคารกสิกรไทยได้รับการจัดอันดับธนาคารแห่งปี 2562 หรือ Bank of the year 2019 โดยพิจารณาจากผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยได้รับการจัดอันดับ 2 จากสถาบันการเงินทั้งหมด นอกจากนี้ธนาคารกสิกรไทยยังได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับจากบริษัทชั้นนำทั่วโลก ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารไทยแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยและในภูมิภาคอาเซียนที่ได้รับเลือกให้เป็นสมาชิกทั้งในกลุ่มดัชนีระดับโลก DJSI World และกลุ่มดัชนีตลาดเกิดใหม่ DJSI Emerging Markets นอกจากนี้ธนาคารยังให้ความสำคัญในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นความท้าทายของธุรกิจในยุคปัจจุบัน จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจสู่ยุคดิจิทัล ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากร ล้วนเป็นปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนวิธีการทำงานทั้งในเชิงกายภาพ โครงสร้าง รูปแบบการทำงาน การสรรหา และการพัฒนาความรู้และทักษะความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารได้ปรับกระบวนการทำงานเข้าสู่ระบบดิจิทัล โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในทุกกระบวนการซึ่งธนาคารจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด มีความสุขกับการทำงานและพร้อมที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร

จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรข้างต้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน ระบบการพิจารณาผลงานรายบุคคลของพนักงาน มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่การทำงานใหม่ วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่องานที่เปลี่ยนไปทำให้พนักงานต้องพัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจากการสอบถามกลุ่มพนักงานทำให้ทราบว่าพนักงานบางส่วนเกิดความสับสนในขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขาดความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรครั้งนี้ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง เพื่อให้ฝ่ายงาน

ทรัพยากรบุคคล สามารถนำผลการศึกษาดังกล่าว ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาความสุขในการทำงานของพนักงาน เพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายของภารกิจธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

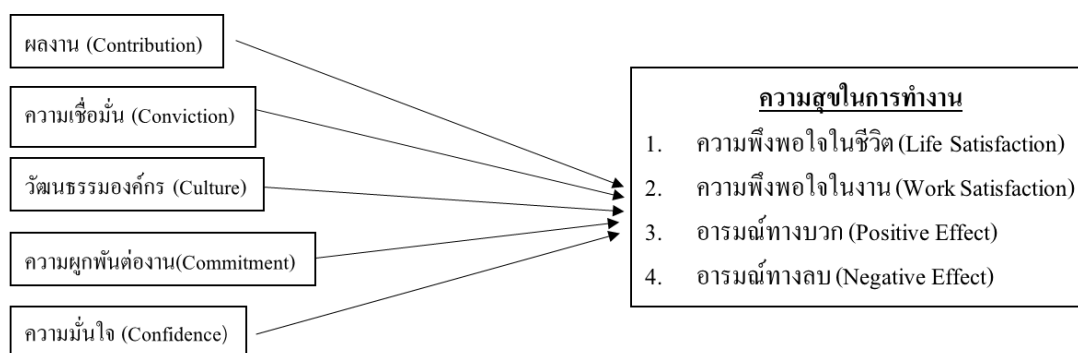
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านผลงาน ความเชื่อมั่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่องาน และความมั่นใจมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของ ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และความสุขในการทำงาน โดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีวิทยาศาสตร์แห่งความสุขในที่ทำงานของ iOpener (2010) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของการทำงานอย่างมีความสุข และใช้แนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener (2003) โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 – 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
2. ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาความสุขในการทำงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง จำนวน 20,712 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2561) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (สุทนต์ ศรีไสย์, 2551) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542) จำแนกตามตำแหน่งองค์กร (Corporate title) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาที่เน้นไปในทางวิเคราะห์ หาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง โดยจำแนกออกเป็นตัวแปรต้นคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งประยุกต์ใช้ทฤษฎีแนวคิดของ iOpener (2010) ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลงาน ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านความผูกพันต่องานและปัจจัยด้านความมั่นใจ (iOpener Institute for People and Performance, 2010) และตัวแปรตาม คือความสุขในการทำงาน ซึ่งประยุกต์ใช้ทฤษฎีแนวคิดของ Diener (2003) ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ

ผู้วิจัยนำทฤษฎีแนวคิดของ iOpener (2010) มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแบบในการศึกษา เนื่องจาก ทฤษฎีแนวคิด มีความใกล้เคียงกับบริบทของกรณีของธนาคาร อ้างอิงได้จากมีการนำแนวคิดทฤษฎีของ iOpener (2010) ไปประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบในสร้างความสุขให้กับพนักงานขององค์กรการกุศลของพนักงานธนาคารในประเทศอังกฤษ (Bank worker charity) ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือพนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น 17% (iOpener Institute for People and Performance, 2010)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความเพลิดเพลิน ความสนุกกับงานที่ทำ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกภายในว่าทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในการทำงานของตน มีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ รู้สึกถึงการได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี มีผู้นำทีมที่ดี มีความสบายใจในการทำงาน รับรู้ว่างานที่ตนได้ทำนั้นเป็นงานที่สำคัญ มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและกำลังใจในการทำงานเสมอ มีความไว้วางใจและศรัทธาในองค์กร และส่งผลให้บุคคลนั้นมีความจงรักภักดี มีความต้องการทำงานกับองค์กรต่อไปอีกนาน ซึ่งประกอบ 4 ประเด็นดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่เป็นตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริงสามารถกระทำได้ตามความเข้าใจ สมเหตุสมผล มีความสุข เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว (พินฉิน กิตติพรภรณ์, 2531)

2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่คุณรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานที่ทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และความพึงพอใจในงาน มีผลให้บุคคลนั้นมีความสุขในการทำงาน (Warr, 2007)

3. อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน มีความกระตือรือร้น เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่คุณกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่ทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนเองให้มีความสุข

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกในการทำงานของพนักงาน ซึ่งในที่นี้ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ความเชื่อมั่น (Conviction) หมายถึง การที่บุคคลหรือบุคลากรมีแรงจูงใจและมีความมั่นใจในการทำงานในทุกสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นต่อปัญหาที่เจอ พร้อมทั้งรับรู้ว่างานที่ทำอยู่ส่งผลอย่างไรต่อเป้าหมาย

2. ผลงาน (Contribution) หมายถึง การที่บุคคลหรือบุคลากรได้ทำงานเหล่านั้นแล้วรับรู้ถึงคุณค่าของความพยายาม ซึ่งผลงานที่ได้มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลหรือบุคลากรเป็นอย่างมาก สามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน โดยปัจจัยภายนอกคือ การที่บุคคลหรือบุคลากรได้มีคนรับฟังความคิดเห็นของตนเอง สามารถกำหนดประเด็นที่สำคัญ เป้าหมายของงานและสามารถมอบหมายงานต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยภายใน คือการที่บุคคลหรือบุคลากรได้ทำหน้าที่ตามที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนรู้สึกและมั่นใจว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง

3. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) หมายถึง บุคคลหรือบุคลากรมีความรู้สึกว่าองค์กรหรืองานที่ทำอยู่นั้นเหมาะสมกับตนเอง และตนเองมีความศรัทธาและเห็นคุณค่า โดยพิจารณาถึงความเพลิดเพลินในการทำงาน ความชื่นชอบของเพื่อนร่วมงาน

4. ความผูกพันต่องาน (Commitment) หมายถึง บุคคลหรือบุคลากรมีส่วนร่วมและให้ความสนใจต่องาน มีความรู้สึกผูกพันต่องาน และมีความชื่นชอบในงานที่ทำ มีความคิด ความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในผู้บริหารและองค์กร มีความรู้สึกในทางที่ดีในการทำงาน ซึ่งความเชื่อมั่นและความรู้สึกนั้นจะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงบันดาลใจและเพื่อนร่วมงาน

5. ความมั่นใจ (Confidence) หมายถึง การที่บุคคลหรือบุคลากรมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในงานหรืออาชีพของตนเองว่ามีความมั่นคงและตนเหมาะสมกับงาน ทั้งนี้ความมั่นใจจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ การทำงานให้สำเร็จ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่การทำงานของตนเอง

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมคน หรือศูนย์รวมพฤติกรรมของความคิด รวมถึงการทำงานร่วมกันในที่นี้หมายถึง ธนาคาร

พนักงาน หมายถึง บุคลากรทุกคนที่มีสถานะเป็นพนักงานประจำของธนาคาร อันได้แก่ ผู้จัดการภาค ผู้จัดการสำนักงานเขต ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการรายย่อย ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ (บริษัท) รองผู้จัดการบริการลูกค้า รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด พนักงานระดับปฏิบัติการประจำสาขา และอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานประจำ ได้รับเงินเดือน เงินพิเศษ และสวัสดิการจากธนาคาร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นองค์กร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน

เพศ หมายถึง ลักษณะแสดงความเป็น ชาย หญิง

อายุ หมายถึง จำนวนปีตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงาน คิดเป็นจำนวนปีบริบูรณ์
สถานภาพ หมายถึง สถานภาพในการสมรสตามกฎหมาย แบ่งได้ดังนี้

1. โสด ได้แก่ผู้ที่ยังไม่เคยสมรส หรือไม่เคยอยู่ร่วมกับใครฉันท์สามีภรรยา
2. สมรส ได้แก่ ผู้ที่อยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยา และอาศัยอยู่ในครัวเรือนเดียวกัน ไม่ว่าจะ
ได้ทำการสมรสกันอย่างถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ก็ตาม

3. หม้าย ได้แก่ผู้ที่คู่สมรสได้ตายไปแล้ว และขณะนี้ยังไม่ได้สมรสใหม่

4. หย่า ได้แก่สามีภรรยาที่เคยสมรสกัน โดยมีการจดทะเบียนสมรสอย่างถูกต้องตาม
กฎหมายแต่ ณ วันที่ทำการตอบแบบสอบถามได้จดทะเบียนหย่ากันอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
เรียบร้อยแล้ว

5. แยกกันอยู่ ได้แก่ ผู้ที่มีได้อยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยาแล้ว แต่ยังไม่ได้หย่ากันตาม
กฎหมาย รวมทั้งผู้ที่มีได้สมรสอย่างถูกต้องตามกฎหมาย แต่ไม่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยาแล้ว
ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่สอบไล่ได้เป็นครั้งสุดท้ายนับถึงวันก่อนตอบ
แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับ
ปริญญาเอก

ระดับชั้นองค์กร หมายถึง ระดับชั้นภายในองค์กร ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่ง
ออกเป็น

1. พนักงานชั้นต้น ได้แก่ พนักงานชั้นต้นที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ
2. พนักงานชั้นกลาง ได้แก่ พนักงานชั้นกลางที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยจะมี
หน้าที่ดูแลพนักงานชั้นต้นในสังกัดของตนเอง
3. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป ได้แก่ พนักงานชั้นผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานใน
ตำแหน่งต่าง ๆ โดยจะมีหน้าที่ดูแลพนักงานชั้นต้นและพนักงานชั้นกลางในสังกัดของตนเอง
4. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป ได้แก่ พนักงานชั้นผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป ที่
ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยจะมีหน้าที่ดูแลพนักงานชั้นต้น, พนักงานชั้นกลางและพนักงาน
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป ในสังกัดของตนเอง

5. ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง
กรรมการบริหารสายงานต่าง ๆ มีหน้าที่ดูแลพนักงานในสังกัดตนเองทุกชั้นองค์กร

ระยะเวลาปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานเริ่มทำงานกับธนาคารจนถึงปัจจุบัน
คิดเป็นจำนวนปีบริบูรณ์

บทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน หมายถึง หน้าที่ สังกัดงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ
ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 แบบดังนี้

1. Inbound ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสาขา ตามภูมิภาคต่าง ๆ
2. Outbound ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานเขต สำนักงานภาค
พนักงานที่บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าตามภูมิภาคต่าง ๆ ที่มีได้ประจำสาขา
3. สำนักงานใหญ่ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ
อาคารพลโยธิน อาคารแจ้งวัฒนะ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากสภาพปัญหาการปรับตัวของสถาบันการเงินไทยในปัจจุบัน และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่งผลให้เกิดกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อเพิ่มความเข้าใจและความสมบูรณ์ของเนื้อหาในเรื่องที่ศึกษายิ่งขึ้น ในบทนี้จึงเป็นการเรียบเรียงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนนำไปสู่การพิจารณาผลการศึกษามีเนื้อหาดังนี้

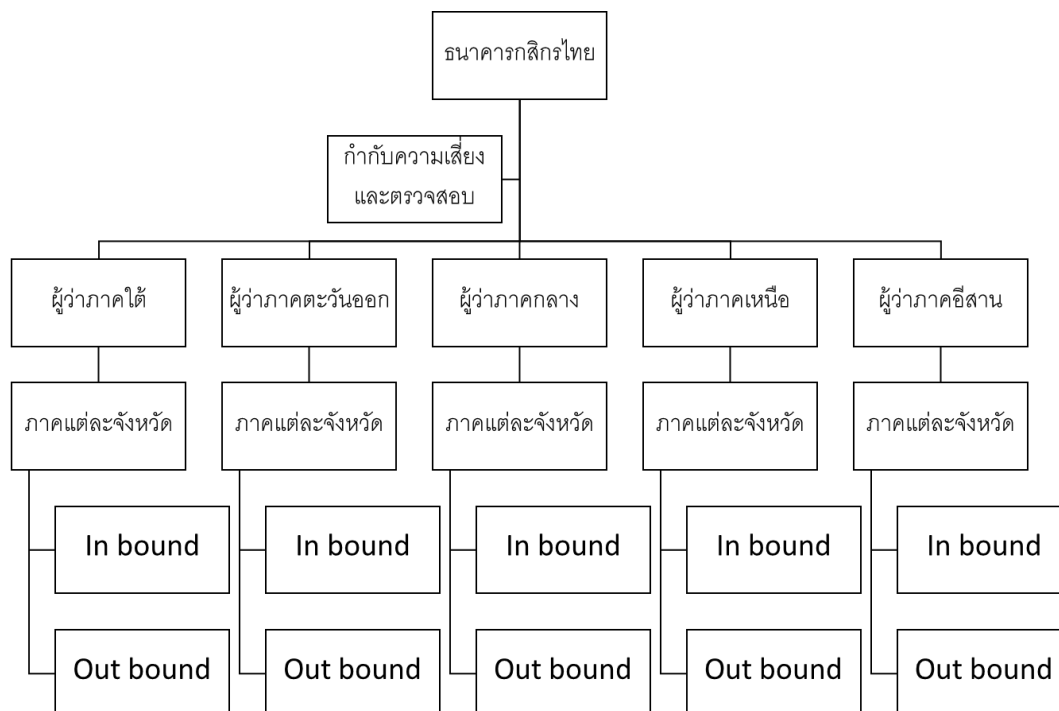
1. การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
4. ผลของการมีความสุขในการทำงาน
5. แนวคิดการวัดความสุขของพนักงาน

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย เดิมมีการวางโครงสร้างองค์กรโดยจำแนกออกเป็นสาขางานต่าง ๆ ซึ่งแต่ละสาขางานจะมีผู้บังคับบัญชาของแต่ละสาขางาน ทำหน้าที่บริหารจัดการภายในสาขางานของตนเองให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ธนาคารได้มอบหมาย โดยแต่ละสาขางานจะมีกรอบอำนาจการบริหารจัดการของตนเอง ซึ่งผู้บริหารของแต่ละสาขางานจะไม่ก้าวล่วงอำนาจของกันและกัน การวัดผลประเมินผลจะวัดผลแยกตามแต่ละสาขางานเช่นกัน ดังนั้นหากมีหน่วยงานใดมาขอความช่วยเหลือ ผิดสาขางาน ทางสาขางานนั้น ๆ จะปฏิเสธทันที เพื่อให้ติดต่อประสานงานในสาขางานที่ถูกต้องเท่านั้น (CEO talk, 2561)

ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น รายได้จากค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินภายในธนาคารลดลง ผู้บริโภคและนักลงทุนต่างใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมด้วยตนเองมากขึ้น สาขาของธนาคารจึงถูกลดบทบาท ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยมีการปรับตัว โดยได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อให้เกิดความคล่องตัว สามารถสร้างรายได้จากช่องทางอื่น ทดแทน

รายได้จากค่าธรรมเนียม เพื่อธุรกิจการธนาคารสามารถอยู่รอดและปรับตัวไปพร้อมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี



ภาพที่ 2 - 1 แบบจำลองโครงสร้างองค์กรแบบ One area One team

หนึ่งพื้นที่หนึ่งทีม (One area One team) คือ โครงสร้างองค์กรใหม่ที่น่าสนใจมาใช้แทนโครงสร้างเดิม ยกเลิกการแบ่งหน้าที่ของคนในองค์กร เพื่อไม่ให้มีแค่สายงานใดสายงานหนึ่งในแต่ละสาขา ทุกสาขาสามารถทำงานแบบครบวงจรเสมือนมีธนาคารกสิกรไทยในทุกที่เพื่อดูแลลูกค้าได้อย่างเบ็ดเสร็จโดยเริ่มต้นจากการรวมการบริหารจัดการงานของ 2 สายงานเข้าด้วยกัน คือ สายงานธุรกิจสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมกับสายงานธุรกิจสาขา รวมไว้ภายใต้ผู้บริหารคนเดียวกันคือ “ผู้ว่า” ซึ่งแต่ละผู้ว่าจะมีการแบ่งสายงานออกเป็น Inbound (ให้ความสำคัญกับการบริการเป็นหลัก) และ Outbound (ให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นหลัก) ดังภาพที่ 2 - 1 โดยมีนโยบายและเป้าหมายหลักเพื่อ

1. สร้างรายได้ให้กับทางธนาคารตามเป้าหมาย
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงาน
3. บริหารจัดการความเสี่ยง
4. รักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในพื้นที่

5. เพิ่มระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานในพื้นที่แนวทางในการทำงาน
คือ

5.1 ไม่มีการแบ่งสายงาน พนักงานทุกคนในจังหวัดคือทีมเดียวกัน

5.2 แบ่งงานออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

5.2.1 ผู้ว่าฯจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับงาน (ความเชี่ยวชาญและความสนใจ)
โดยไม่ต้องอิงสังกัดสายงานปัจจุบัน

5.2.2 ผู้จัดการเขตและผู้จัดการ เป็นผู้ช่วยในการจัดการงานในแต่ละด้าน วาง
แผนการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มโอกาสและปริมาณธุรกิจให้ธนาคารมากที่สุด และลูกค้าพึงพอใจ
ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่รับได้

5.2.3 ผู้จัดการเขตและผู้จัดการมอบหมายกระจายงาน ติดตาม ควบคุม สอนและ
ช่วยงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามบทบาทหน้าที่

5.3 สร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็น One team มีการพูดคุยกันมากขึ้น เพื่อน
ร่วมงานมีการปรึกษา ช่วยเหลือกันภายในจังหวัด (ธนาคารกสิกรไทย, 2561)

โครงสร้างองค์กร One area One team จะมีผู้บริหารหนึ่งเดียวคือ “ผู้ว่า” ประเทศไทยมี 5
ภาค แบ่งเป็นผู้ว่า 5 ท่านตามภูมิภาค ผู้ว่าแต่ละท่านจะดูแลพนักงานทุกคน โดยมอบหมายให้
หัวหน้าแต่ละจังหวัดเป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิดอีกที ซึ่งการวัดผลประเมินผลจะวัดผลโดยรวม แต่ละ
พื้นที่จะมีการบริหารจัดการกันภายใน ซึ่งหนึ่งทีม (One team) ในแต่ละจังหวัดจะสามารถดูแลลูกค้า
ทั้งรายย่อยและรายใหญ่ในจังหวัดได้ โดยแต่ละพื้นที่จะใช้กลยุทธ์และรูปแบบการทำงานที่แตกต่าง
กันออกไป ขึ้นอยู่กับการพิจารณาความเหมาะสม และตัดสินใจร่วมกันของผู้บริหารในพื้นที่นั้น ๆ
พนักงานทุกคนภายใต้ผู้ว่าคนเดียวกันจะต้องช่วยกันทำงานเพื่อให้ภาคของตนบรรลุเป้าหมายตามที่
ธนาคารได้วางไว้ (CEO talk, 2561)

ทั้งนี้ธนาคารกสิกรไทยไม่มีเป้าหมายที่จะลดจำนวนสาขาลง แต่จะลดสาขาที่ซ้ำซ้อน
หรืออยู่ในพื้นที่ที่ใกล้เคียงกันมารวมให้เป็นสาขาเดียวกันเพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการ
ทำงานและให้บริการลูกค้า ซึ่งเป้าหมายของธนาคารคือ จะปรับงานสาขาให้สาขาของธนาคารเป็น
ส่วนหนึ่งของชุมชน มีเทคโนโลยีดิจิทัล เพิ่มรูปแบบการบริการลูกค้าให้หลากหลาย (CEO talk,
2561)

ตารางที่ 2 – 1 สรุปแนวคิดและทฤษฎีการวิจัย

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย/ปี	ปัจจัย ส่วน บุคคล	ความ รับ สำเร็จ	ปัจจัย จูงใจ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน								ความสุขในการทำงานของพนักงาน					
						ด้านผู้นำ	ด้าน ความสัมพันธ์ ที่ ทำงาน	ด้านคุณภาพ ชีวิตในการ ทำงาน/ ความผูกพัน ต่องาน	ด้าน ค่านิยม องค์กร/ วัฒนธรรม องค์กร	ด้าน ผลงาน	ด้าน ความ เชื่อมั่น	ด้าน ความ มั่นใจ	ด้าน ความ เพลิดเพลิน/ ความ รื่นรม ในการ ทำงาน	ด้าน ความ เครียดหรือ ภาระ ในการทำงาน	ด้าน ค่าตอบแทน/ ความ ก้าวหน้า/ เศรษฐกิจ/ ความมั่นคง	ด้าน ความ สมดุล ระหว่าง งานและ การใช้ ชีวิต	ด้าน ความ ภูมิใจ ต่อ ตนเอง และ สังคม	ด้าน การ ได้รับ การ ยอมรับ	ด้าน ความ ปลอดภัย/ สุขภาพ
1	ความสุขในการ ทำงานของพนักงาน บริษัทเดอะเวลลูซิส เทมส์ จำกัด	ชนินันท์ จันทร์ สว่าง/2553				1	1	1	1			1	1						
2	ความสุขในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขต กำแพงเพชร	กรรณิกา ตามูลง/ 2553				1	1												

ตารางที่ 2 – 1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย/ปี	ปัจจัย ส่วน บุคคล	ความ รับ สำเร็จ	ปัจจัย จูงใจ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน								ความสุขในการทำงานของพนักงาน				
						ด้านผู้นำ	ด้าน ความสัมพันธ์ ในการทำงาน	ด้านคุณภาพ ชีวิตในการ ทำงาน/ ความผูกพัน ต่องาน	ด้าน ค่านิยม องค์กร/ วัฒนธรรม องค์กร	ด้าน ผลงาน	ด้าน ความ เชื่อมั่น	ด้าน ความ มั่นใจ	ด้าน ความ เพิกเฉย/ ความ ร้นรม ในการ ทำงาน	ด้าน ความ กระตือรือ ร้นในการ ทำงาน	ค่าตอบแทน/ ความก้าวหน้า/ เศรษฐกิจ/ ความมั่นคง	ความ สมดุล ระหว่าง งานและ การใช้ ชีวิต	ความ ภูมิใจ ต่อ ตนเอง และ สังคม	การ ได้รับ การ ยอมรับ
3	การศึกษาความสุขใน การทำงานของ พนักงานบริษัท เบล โซน่า โพลีเมอริคส์ ลี มีเต็ค จำกัด	ลลิตา ศรี เสาวคนธ์/ 2554	1										1	1	1			
4	ความสุขในการ ทำงานของบุคลากร ในโรงพยาบาล จอมทอง จังหวัด เชียงใหม่	ชัยวัฒน์ รัตน์/2556				1	1	1	1	1						1	1	

ตารางที่ 2 – 1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย/ปี	ปัจจัย ส่วน บุคคล	ความ รับ สำเร็จ	ปัจจัย จูงใจ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน								ความสุขในการทำงานของพนักงาน				
						ด้านผู้นำ	ด้าน ความสัมพันธ์ ที่ ทำงาน	ด้านคุณภาพ ชีวิตในการ ทำงาน/ ความผูกพัน ต่อ งาน	ด้าน ค่านิยม องค์กร/ วัฒนธรรม องค์กร	ด้าน ผลงาน	ด้าน ความ เชื่อมั่น	ด้าน ความ มั่นใจ	ด้าน ความ เพลิดเพลีน/ ความ รื่นรม ในการ ทำงาน	ด้าน ความ กระตือรือ ร้นในการ ทำงาน	ด้าน ค่าตอบแทน/ ความ ก้าวหน้า/ เศรษฐกิจ/ ความมั่นคง	ด้าน ความ สมดุล ระหว่าง งานและ การใช้ ชีวิต	ด้าน ความ ภูมิใจ ต่อ ตนเอง และ สังคม	ด้าน การ ได้รับ การ ยอมรับ
5	ความสุขในการ ทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน	เพ็ญภพ พันธ์เสื่อ/ 2556	1			1								1			1	1
6	ความสุขในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย เขต พินิจโลก	กานต์ศิริ เอี่ยมมงคล/ 2556						1	1	1	1						1	1
7	แรงจูงใจในการ ทำงาน ความบ้างาน และมีความสุขในการ ทำงาน	ณัฐชนันท์ พร ทิพย์รักษา/ 2556		1								1	1					1
8	ความสุขในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน เขต เชียงใหม่	จิระนันท์ ครินชัย/ 2557	1									1		1				1

ตารางที่ 2 – 1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย/ปี	ปัจจัย ส่วน บุคคล	ความ รับ สำเร็จ	ปัจจัย จูงใจ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน										ความสุขในการทำงานของพนักงาน				
						ด้านผู้นำ	ด้าน ความสัมพันธ์ ที่ ทำงาน	ด้านคุณภาพ ชีวิตในการ ทำงาน/ ความผูกพัน ต่องาน	ด้าน ค่านิยม องค์กร/ วัฒนธรรม องค์กร	ด้าน ผลงาน	ด้าน ความ เชื่อมั่น	ด้าน ความ มั่นใจ	ด้าน ความ เพียร/ ความ ริ้นรม ในการ ทำงาน	ด้าน ความ กระตือรือ ร้อนในการ ทำงาน	ด้าน ค่าตอบแทน/ ความก้าวหน้า/ เศรษฐกิจ/ ความมั่นคง	ด้าน ความ สมดุล ระหว่าง งานและ การใช้ ชีวิต	ด้าน ความ ภูมิใจ ต่อ ตนเอง และ สังคม	ด้าน การ ได้รับ การ ยอมรับ	ด้าน ความ ปลอดภัย/ สุขภาพ	
9	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสุขในการทำงาน กับแรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่	กิ่งดาว เหมือน แสน/2557		1									1				1	1		
10	อิทธิพลของความสุข ในการทำงานต่อผล การปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จังหวัดเชียงใหม่	ณัฐภัทร เยี่ยมแสน/ 2557	1				1		1				1							

ตารางที่ 2 – 1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย/ปี	ปัจจัย ส่วน บุคคล	ความ สำเร็จ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน								ความสุขในการทำงานของพนักงาน							
					ด้านผู้นำ	ด้าน ความสัมพันธ์ ที่ ทำงาน	ด้านคุณภาพ ชีวิตในการ ทำงาน/ ความผูกพัน ต่องาน	ด้าน ค่านิยม องค์กร/ วัฒนธรรม องค์กร	ด้าน ผลงาน	ด้าน ความ เชื่อมั่น	ด้าน ความ มั่นใจ ในการ ทำงาน	ด้าน ความ เพลิดเพลิน/ ความ ริ้นรม ในการ ทำงาน	ด้าน ความ กระตือรือ ร้นในการ ทำงาน	ด้าน ค่าตอบแทน/ ความ ก้าวหน้า/ เศรษฐกิจ/ ความมั่นคง	ด้าน สมดุล ระหว่าง งานและ การใช้ ชีวิต	ด้าน ภูมิใจ ต่อ ตนเอง และ สังคม	ด้าน การ ได้รับ การ ยอมรับ	ด้าน ความ ปลอดภัย/ สุขภาพ		
14	ความสุขในการ ทำงานของพนักงาน กรมเจ้าท่า	อุไรพร สี ยงล้ำ/2559	1									1		1			1		1	
15	ความสุขในการทำงาน ของพนักงาน Call center บริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่	อภิสิทธิ์ พึ่ง แย้ม/2559	1			1	1	1												
รวม			7	1	2	2	5	4	6	3	3	3	7	3	4		1	7	6	4

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

สถานที่ทำงานที่มีความสุข คือ กระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนโดยเน้นการจัดการ “คน” เป็นหลัก (Thai Health Promotion Foundation, 2015)

สถาบัน The iOpener Institute ได้ทุ่มเททำงานวิจัยคุณภาพตั้งแต่ปี ค.ศ. 2005 ในเรื่องศาสตร์แห่งความสุขในการทำงาน (The science of Happiness at work) และข้อมูลเชิงประจักษ์ได้พบว่าบุคลากรที่มีความสุขในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง (Pryce-Jones, 2010) และมีการศึกษาวิจัยปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความสุขในการทำงานอย่างแพร่หลาย สถาบัน The iOpener Institute ได้ออกแบบรูปแบบความสุขในการทำงาน (Performance-happiness model) ที่นำมาพัฒนาเป็นโปรแกรมของ The science of happiness at work โดยนำมาเป็นรากฐานในการแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กรให้เกิดความสุขในการทำงาน พบว่าความผูกพันต่อองค์กร (Boroujeni, 2012) ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความสุขในการทำงาน การทำให้บุคลากรในองค์กรมีความสุขแสดงถึงสภาพการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพการทำงานซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Chotivanich, 2017) ซึ่งปัจจัย ผลงาน, ความเชื่อมั่น, วัฒนธรรม, ความผูกพันต่องานและความมั่นใจ (ความเชื่อมั่นในตนเอง) มีความเชื่อมโยงกับการทำงานอย่างมีความสุข (iOpener Institute for People and Performance, 2010) ทั้งนี้ทีมงานของสถาบัน The iOpener Institute ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการบริหารองค์กรของ Bank workers charity โดยนำซึ่งปัจจัยด้านผลงาน ความเชื่อมั่น วัฒนธรรม ความผูกพันต่องานและความมั่นใจ (ความเชื่อมั่นในตนเอง) มาประยุกต์ใช้กับองค์กร ผลปรากฏว่า พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นถึง 17% ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานมี 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ความเชื่อมั่น (Conviction) หมายถึง การที่บุคคลหรือบุคลากรมีแรงจูงใจและมีความมั่นใจในการทำงานในทุกสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นต่อปัญหาที่เจอ พร้อมทั้งรู้ว่างานที่ทำอยู่ส่งผลอย่างไรต่อเป้าหมาย

2. ผลงาน (Contribution) หมายถึง การที่บุคคลหรือบุคลากรได้ทำงานเหล่านั้นแล้วรับรู้ถึงคุณค่าของความพยายาม ซึ่งผลงานที่ได้มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคคลหรือบุคลากรเป็นอย่างมาก สามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน โดยปัจจัยภายนอกคือ การที่บุคคลหรือบุคลากรได้มีคนรับฟังความคิดเห็นของตน สามารถกำหนดประเด็นที่สำคัญ เป้าหมายของงานและสามารถมอบหมายงานต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน

ปัจจัยภายใน คือการที่บุคคลหรือบุคคลากรได้ทำหน้าที่ตามที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนรู้สึก และมั่นใจว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง

3. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) หมายถึง บุคคลหรือบุคคลากรมีความรู้สึกว่าองค์กรหรืองานที่ทำอยู่นั้นเหมาะสมกับตนเอง และตนเองมีความศรัทธาและเห็นคุณค่า โดยพิจารณาถึงความเพิลิดเพิลินในการทำงาน ความชื่นชอบของเพื่อนร่วมงาน

4. ความผูกพันต่องาน (Commitment) หมายถึง บุคคลหรือบุคคลากรมีส่วนร่วมและให้ความสนใจต่องาน มีความรู้สึกผูกพันต่องาน และมีความชื่นชอบในงานที่ทำ มีความคิด ความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในผู้บริหารและองค์กร มีความรู้สึกในทางที่ดีในการทำงาน ซึ่งความเชื่อมั่นและความรู้สึกนั้นจะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงบันดาลใจและเพื่อนร่วมงาน

5. ความมั่นใจ (Confidence) หมายถึง การที่บุคคลหรือบุคคลากรมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในงานหรืออาชีพของตนเองว่ามีความมั่นคงและตนเหมาะสมกับงาน ทั้งนี้ความมั่นใจจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ การทำงานให้สำเร็จ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่การทำงานของตนเอง

จากแนวคิดข้างต้น ปริญญา ปัญญาวงศ์ (2555) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคคลที่รับราชการทหารปฏิบัติหน้าที่ ณ โครงการจัดตั้งหมู่บ้านยามชายแดนอันเนื่องมาจากพระราชดำริบ้านปางคอง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) ที่พัฒนามาจาก “iOpener people and performance questionnaire” เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรจำนวน 144 คน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ส่วนการวัดระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน ลำดับต่อมาคือปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และปัจจัยด้านวัฒนธรรม มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ การได้รับการยอมรับ และปัจจัยด้านผลงาน ส่วนปัจจัยด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเฉยๆ ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขมีความสัมพันธ์กันกับระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุด โดยปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน มีน้ำหนักในการพยากรณ์สูงสุด ต่อมาคือด้านความเชื่อมั่น ด้านความภาคภูมิใจ ด้านความไว้วางใจ การได้รับการยอมรับ และปัจจัยด้านผลงาน

เช่นเดียวกับ ชัยวัฒน์ รัตนะ (2556) ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลจอมทอง และศึกษาความสัมพันธ์ด้านองค์ประกอบความสุขในการทำงานกับความสามารถในการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรในโรงพยาบาลจอมทอง ประชากรศึกษาเป็นบุคลากรจำนวน 222 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 495 คน ใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered questionnaire) ที่พัฒนามาจาก “iOpener People and Performance Questionnaire” จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่องานส่งผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด สอดคล้องกับ วสุรัตน์ รุจนพรหม (2559) ลำดับถัดมาคือ ชัยวัฒน์ รัตนะ (2556) แตกต่างกับการศึกษาของ กานต์สิริ เอี่ยมมงคล (2556) มีการศึกษาตัวแปรเดียวกันกับข้างต้น ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การเก็บแบบสอบถาม รวมถึงสถิติ และการประมวลผลแบบเดียวกัน โดยศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย เขตจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 166 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ วัฒนธรรมองค์กร ลำดับถัดมาคือ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น ด้านผลงานและความมั่นใจ แตกต่างกับการศึกษาของ กานต์สิริ เอี่ยมมงคล (2556) และปรานทิพย์ อภิชาชาญ (2558) ที่ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทจำกัด อัครไมนิ่ง จังหวัดพิจิตร ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานในบริษัทจำนวน 365 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ ความเชื่อมั่น ลำดับถัดมาคือ ความผูกพัน วัฒนธรรม ความมั่นใจ และผลงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ วสุรัตน์ รุจนพรหม (2559) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลสอด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลสอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรสาธารณสุขทั้งหมดของโรงพยาบาลสอด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบตอบด้วยตนเอง ที่พัฒนามาจาก “iOpener people and performance questionnaire” จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลสอด จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวมความสุขและระดับของศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่น ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านผลงาน ส่วนความสุขด้านความมั่นใจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ (วสุรัตน์ รุจนพรหม, ปานจิตต์ เชื้อชาติปธรรมและอรพิน สันติศิริกุล, 2559)

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความปรารถนาสูงสุดของมนุษย์ทุกคนคือ ความสุข พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของความสุขไว้ว่า หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค การกล่าวถึงเรื่องของความสุขนั้นไม่ใช่เป็นเรื่องใหม่แต่อย่างใด ความสุขของชีวิตได้มีการกล่าวกันมาตั้งแต่ยุคอริสโตเติล แต่ก็เป็นความหมายในเชิงจริยธรรม ซึ่งเป็นความหมายที่ได้รับอิทธิพลแนวความคิดของทางตะวันตก ในการให้ความหมายในเชิงของ " ความสุข " อริสโตเติลได้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่นำไปสู่ความผาสุกหรือที่เรียกว่า " Eudaimonia " ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนให้เป็นคำศัพท์สมัยใหม่คือ " Happiness " (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2555)

ในประเทศอังกฤษได้ศึกษาเรื่องความสุข เพราะเชื่อว่าความสุขมีผลต่อความมั่นคงของประเทศ เป็นตัวชี้วัดอดีต ปัจจุบัน และอนาคต อีกทั้งความสุขยังเป็นคำตอบของคำถามใหญ่ ๆ อีกหลายคำถาม งานวิจัยที่จริงจังจากศาสตร์ที่โลกให้ความสนใจ ชี้ให้เห็นว่าความสุขนั้นมีพลังมาก เพราะผลของการวิจัยเรื่องความสุขในประเทศอังกฤษนั้น สามารถนำไปคิดต่อเพื่อพัฒนาชุมชนเมือง ไปจนถึงประเทศได้ (ณัฐวุฒิ เผ่าทวี, 2559) เช่นเดียวกับการศึกษาของถนอมจิต คงจิตต์งาม (2552) ที่ได้ศึกษาจนพบว่า ความสุขจากการทำงานจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีคุณภาพ

ที่ทำงานเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง สิ่งนี้จึงเป็นเหตุผลที่ว่า ทำไมหลายคนต้องมองหาวิธีสร้างความสุขในชีวิตการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนวิถีคิด จากความต้องการเลือกทำงานที่ตนเองรัก เปลี่ยนเป็น เลือกที่จะรักในงานที่ทำ เพื่อให้เกิดความสุขและความสนุกสนานกับงานที่กำลังทำอยู่ นอกจากเปลี่ยนวิถีคิดแล้วยังต้องเปลี่ยนแปลงตนเองให้สามารถเข้ากับสถานการณ์รอบข้างที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเสมอได้ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2548) สอดคล้องกับบทความของสมพงษ์ สิงหา (2555) ที่ว่า งานเป็นครึ่งหนึ่งของชีวิต หากทำงานไม่มีความสุข ชีวิตก็หาความสุขและความสำเร็จได้ยาก ดังนั้นในการทำงานจึงต้องมีเป้าหมายที่ดี ทুমที่สุดความสามารถ ทำงานด้วยแรงกาย แรงใจ และเหนือสิ่งอื่นใดคือการบริหารเวลาในการทำงานให้คุ้มค่า อันจะทำให้เกิดการเรียนรู้และประโยชน์มรรคผลเป็นทวีคูณ

ความสุขในการทำงานสามารถเรียนรู้กันได้ โดยเริ่มจากการกำหนดทัศนคติให้มีความสุข สนุกกับการทำงาน ส่งต่อความสุขให้กับผู้อื่น พยายามอยู่กับปัจจุบันและเชื่อมั่นในผลลัพธ์จากสิ่งที่ได้ลงมือทำ ยึดตัวเองเป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งยินดีกับความสำเร็จในแต่ละวัน (Kustenmacher, 2556) สอดคล้องกับบทความของสมประสงค์ บุญยะชัย ให้แนวคิดที่ว่า เมื่อ งานหลัก กับ งานรัก เป็นคนละงานกัน ควรมีวิถีคิดเพื่อปรับใจ เมื่องานที่ทำในวันนี้ ไม่ใช่งานที่รัก โดยยึดตัวเองเป็นมาตรฐานและบอกกับตนเองว่า “เมื่อไม่มีในสิ่งที่รัก ก็รักในสิ่งที่มิ” แล้วจะพบกับความสุขในการทำงาน (สมประสงค์ บุญยะชัย, 2558)

ความเครียดเป็นตัวทุกข์ที่สามารถพบได้บ่อยกับบุคคลในยุคปัจจุบัน และมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ความทุกข์ที่เกิดจากความเครียดจะเริ่มจากที่ใจเป็นอันดับแรก เมื่อใจเป็นทุกข์จาก ความเครียดจะส่งสัญญาณไปยังสมองให้หลั่งสารเครียดออกมา ซึ่งจะมีผลต่อระบบการทำงานของร่างกาย ทำให้เกิดการแปรปรวนผิดปกติ เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการเจ็บป่วยทางกายและนำมาซึ่ง ความทุกข์ทางกายซ้ำแล้ว ซ้ำอีก ดังนั้นเราสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความเครียดก่อให้เกิดผลเสียทั้งร่างกายและจิตใจ คือทำให้เกิดอาการป่วยทางใจและทางกาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิต การงาน ครอบครัว ความสำเร็จ และความ สุข จัดว่าเป็นตัวทุกข์ใหญ่ ที่จะนำพาให้เกิดทุกข์ ตามมาได้อีกมากมาย (วิโรจน์ ตระการวิจิตร, 2557)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความสุขในการทำงานถือเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการนำไปสร้างนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ โดยความสุขในการทำงานเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นความสุขที่ เกิดขึ้นกับบุคคล ความสุขจากการทำงานสามารถเรียนรู้และพัฒนา โดยการสร้างเสริมแรงจูงใจ ความพึงพอใจจากการทำงาน รวมไปถึงการสร้างให้สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการ ทำงาน ประกอบกับได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น แต่ในความเป็นจริง ความสุข เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้งและแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล จากความสำคัญที่ กล่าวมานั้นทำให้เกิดแนวคิดและความหมายเรื่องความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน (Happiness at work) ของคนในองค์กรนั้นมีความสำคัญต่อการ ทำงานและองค์กรอย่างแท้จริง การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานจึงมีนักวิชาการ ได้ให้นิยามของ คำว่า " ความสุขในการทำงาน " ไว้หลายท่าน โดยความหมายแนวคิดดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

Richmond (1999) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุข หมายถึง ความสามารถในการ ปรับตัวเข้าไปเข้ากับทุกสถานการณ์ สามารถฝ่าฟันอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อ เป้าหมายในการกินคืออยู่ดีโดยใช้วิธีการสร้างอารมณ์ทางบวกขึ้นมาทดแทนอารมณ์ทางลบ เช่นเดียวกับจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือการทำงานในสิ่งที่มี ความพอใจและมีความศรัทธาในการทำงาน มีความพึงพอใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการ ทำงานซึ่งส่งผลให้มีวิธีการสร้างอารมณ์ทางบวกขึ้นมาทดแทนอารมณ์ทางลบ

Lyubomirsky (2001) กล่าวว่า การเกิดความสุขในการทำงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วน บุคคล ประสบการณ์ แรงจูงใจ จริยธรรมและความคิดเชิงบวก ส่งผลให้เกิดการมีสุขภาพดี มีความ อ่อนเยาว์ อารมณ์ดี การตัดสินใจที่ดี และสังคมมีความเข้มแข็ง สอดคล้องกับ อุทัย อันพิมพ์ (2549) และ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงาน เกิดจากปัจจัยส่วน

บุคคล ไม่ว่าจะเป็นการได้ทำในสิ่งที่รัก การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ตลอดจนการมีสุขภาพกายแข็งแรง ปราศจากโรคภัย การไม่มีหนี้สิน และการมีครอบครัวที่ดี

Diener (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบ ความรู้สึกเป็นสุขกับภารกิจหลักอันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลกรให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ เช่นเดียวกับ Warr (อ้างถึงใน พรธนิภา สืบสุข, 2548 หน้า 34) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่ชื่นชอบ เป็นสุขจากงานที่ได้ทำเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน

ทั้งนี้ Diener (2003) ได้จำแนกปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลเกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข มี 4 ข้อ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่เป็นตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริงสามารถกระทำได้ตามความเข้าใจ สมเหตุสมผล มีความสุข เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว (พินฉิน กิตติพรภรณ์, 2531)

2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานที่ทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และความพึงพอใจในงาน มีผลให้บุคคลนั้นมีความสุขในการทำงาน (Warr, 2007)

3. อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน มีความกระตือรือร้น เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่ทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนเองให้มีความสุข

แตกต่างกับ Manion (2003) ที่กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุข หมายถึงการกระทำที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้โดยแสดงออกด้วยการยิ้ม หัวเราะ ปลาบปลื้มใจ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพภายใต้การแสดงออกด้วยความรู้สึกว่าจะอยากปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการร่วมกันปฏิบัติงาน เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกในทางบวก ทำให้เกิดความสนุกสนาน เกิดพฤติกรรมในการช่วยเหลือสนับสนุน ก่อเกิดความคิดสร้างสรรค์ มีการตัดสินใจทำได้ดี มีความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลในที่ทำงานที่ดี เกิดความรักในงานและความยึดมั่นในองค์กร สามารถอธิบายจากองค์ประกอบ 4 ด้านคือ

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) เป็นพื้นฐานที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยการร่วมมือกันทำงานก่อให้เกิดเป็นสังคมแห่งการทำงานขึ้น โดยมีสัมพันธภาพที่ดี ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือกัน มีการพูดคุยอย่างเป็นมิตร และความจริงจังต่อกัน
2. ความรักในการทำงาน (Love of the work) เป็นความรู้สึกภายในที่มีต่องานที่ตนเองทำ ก่อให้เกิดความรัก และความผูกพันในงานที่ได้ปฏิบัติ มีความยินดีที่ได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของงาน และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้งานสำเร็จลุล่วง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกต่อการทำงาน
3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายที่ต้องปฏิบัติให้แล้วเสร็จ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ มองเห็นคุณค่าในชีวิต เกิดความภูมิใจในการปฏิบัติงาน
4. การยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าจะตนเองได้รับความไว้วางใจ ได้รับการเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สร้างความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง

Gavin and Mason (2004) ให้ความหมายโดยอิงจากแนวคิดของ อริสโตเติล กล่าวถึงมุมมองความสุขแบบองค์รวม อ้างอิงมาจากรากศัพท์สมัยกรีกโบราณว่าความสุขในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการภายในจิตใจและส่งผลให้การดำเนินชีวิตดีขึ้น สร้างความภาคภูมิใจในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่บนพื้นฐานของความประพฤติที่ดีงาม ซึ่งความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมีอิสระ คือบุคคลมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ และการมีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้สนองความสุขของตนได้
2. ความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจให้ได้ในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง
3. ความสามารถ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลสามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัดอบรมต่าง ๆ ให้ความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขึ้น

ประเทศไทยมีหน่วยงานที่ศึกษาด้านความสุขในการทำงาน เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานวิจัยเอแบคโพลล์ ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน เป็นต้น

แผนงานสุขภาวะองค์การภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้เสนอแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy workplace) ประกอบไปด้วยความสุข 8 ประการคือ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552)

1. Happy body: ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ
2. Happy Heart: กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน
3. Happy Society: สนับสนุนให้เอื้อเพื่อต่อชุมชนในสถานที่ทำงานและที่พำนักอาศัย
4. Happy Relaxation: ให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดในงาน ด้วยกิจกรรมบันเทิง
5. Happy Brain: ส่งเสริมให้หาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลา
6. Happy Soul: ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ให้มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
7. Happy Money: สนับสนุนให้บริการใช้จ่ายของตนเองและมีการออม
8. Happy Family: ส่งเสริมให้มีครอบครัวอบอุ่นและมั่นคง

แนวทางการสุขภาวะ 8 ประการสามารถก่อให้เกิดสุขภาวะที่ดี 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ โดยหน่วยงานหรือองค์กร สามารถนำมาประยุกต์โดยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาพการทำงาน การมีความสุขในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความสุข รู้สึกว่าตนเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้องค์กรจะมีบุคลากรที่มีความกระตือรือร้น เต็มเปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิดและเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ซึ่งความสุขในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานที่ดี ผลักดันประสิทธิภาพการผลิตให้ดียิ่งขึ้น ลดปัญหาการขาดงาน ลดอัตราการลาออก ทำให้ลดต้นทุนในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ รวมทั้งการสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและส่งผลกระทบต่อสังคมรอบข้างให้เกิดความสุขด้วย (อัญญา กฤษสมัย, 2552)

จากแนวคิดของ จูดีริย์ ตรีเระ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มวัยและสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุอยู่ในช่วงกลุ่ม Generation Y มีความสุขในการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุอยู่ในช่วงกลุ่ม Generation X อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มวัยและสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการ

ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการทำงาน สามารถทำนายความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ (วรุตม์ เอมะบุตร, 2557) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยนำความสุขในการทำงานของ Diener คือความพึงพอใจในชีวิต, ความพึงพอใจในงาน, ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย กำหนดขอบเขตด้านประชากรโดยสุ่มจนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน จากพนักงานทั้งหมด 21,266 คน (ข้อมูลณ ปี 2558) ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็นความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความรู้สึกทางบวก และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ความพึงพอใจในงาน และความรู้สึกทางลบ ตามลำดับ

แตกต่างจาก รินนา คล้ายมี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้นำ ระดับความสุขในการทำงาน และเปรียบเทียบความสุขในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำ เป็นแบบเน้น โครงสร้างการทำงาน ความเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวมต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านน้ำใจงาม พนักงานสายปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุ สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

จากการให้ความหมายและแนวคิดของนักวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความสุขในการทำงานหมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจ Diener (2003) และแสดงออกทั้งด้านบวกและด้านลบ Richmond (1999) ทั้งนี้อาจมีหรือไม่มีปัจจัยภายนอกเป็นตัวกระตุ้น เช่นสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร การเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ในระหว่าง

ทำงาน ซึ่งเมื่อบุคคลมีความสุขในการทำงานย่อมส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ Manion (2003) มีคุณภาพ ส่งผลดีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในงานวิจัย ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดของ Diener (2003) มาอ้างอิงในส่วนของความสุขในการทำงาน คือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction), ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction), อารมณ์ทางบวก (Positive effect) อารมณ์ทางลบ (Negative effect) เนื่องจากแนวคิดของ Diener ได้รับการหยิบยกเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารหลายแห่ง

ผลของการมีความสุขในการทำงาน

การที่บุคคลากรมีความสุขในการทำงานทำให้ผลการปฏิบัติงานดี และทำให้บุคคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จากการศึกษาที่บุคคลากรมีอารมณ์ในทางบวกทำให้มองโลกในแง่ดี ทำให้มีความมั่นใจในการทำงานและมีความกล้าในการเผชิญความยุ่งยากหรือกิจกรรมใหม่และเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา นอกจากนี้คนที่มีความสุขในการทำงานยังแสดงออกถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดี และมีความเป็นมิตร ชอบที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอาสางาน อีกทั้งยังปฏิบัติตามกฎขององค์กร และให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย และผลที่ตามมาคือทำให้ลดการขาดงานและการลาออก (Ketchian, 2003; Manion, 2005; Warr, 2007 อ้างถึงใน เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2552)

การมีความสุขในการทำงานอาจทำให้องค์กรได้ประโยชน์ อย่างมากเท่ากับที่บุคคลากรแต่ละคนจะได้รับ โดยอาจจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายแค่เพียงเล็กน้อย แต่ผลดีที่จะได้รับกลับมานั้นมีมาก ทั้งต่อองค์กรการบริหารจัดการ และต่อบุคคลากรเอง (Ketchian, 2005; Kjeruft, 2007 อ้างถึงใน เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2552) ดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร

การมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลดีซึ่งทำให้ผลิตภาพในงานดีขึ้นเนื่องจากคนที่มีความสุขในการทำงานจะมีแรงจูงใจสูง ทำให้ผลิตภาพสูงตาม ความยั่งยืนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานคือการมรรความสุขและชอบในสิ่งที่ทำ โดยคนที่มีความสุขในการทำงานจะมีพลังมากกว่าคนที่ไม่มีความสุขในการทำงาน มันก็จะเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี คิดในทางบวก ซึ่งการมองโลกในแง่ดีหากมีความเชื่อว่าทำได้ มันก็จะเป็นจริงตามนั้นและจะสามารถทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ สร้างผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสิ่งที่ทำ มักจะจัดการกับปัญหาแทนการบ่นถึงปัญหาโดยไม่หาทางแก้ไข เพราะเมื่อคนไม่ชอบงาน ปัญหาเล็ก ๆ ก็จะกลายเป็นปัญหาใหญ่ เป็นการยากที่จะแก้ปัญหาโดยปราศจากความเจ็บปวดทางใจ หรือการบ่น ซึ่งมักจะเป็นสิ่งแรก

แต่ถ้าคนมีความสุขในการทำงานก็มักจะวิ่งเข้าหาความวุ่นวายนั้นแล้วแก้ปัญหา โดยคนที่มีความสุข มักมีความวิตกกังวลน้อยในการทำงานที่ผิดพลาด และทำงานผิดพลาดน้อย เนื่องจากการมีความสุข รับผิดชอบและยอมรับเมื่อเกิดผิดพลาดนั้นได้ ความผิดพลาดนั้นก็สอนให้เกิดการเรียนรู้ และพร้อมที่จะแก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาดนั้น อีกทั้งคนที่มีความสุขในการทำงานจะทำให้ความสามารถในการตัดสินใจดีกว่าคนที่ไม่มีความสุข เนื่องจากคนที่ไม่มีความสุขในการทำงานจะอยู่ในภาวะวิกฤติ มีมุมมองแคบ ไม่มองภาพกว้างใช้สัญชาตญาณความอยู่รอดตัดสินใจ โดยมองระยะสั้นในการตัดสินใจ จะคำนึงเพียงสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ตัดสินใจเท่านั้น ต่างจากคนที่มีความสุข จะมีการตัดสินใจที่ดีกว่า ให้ความสำคัญกับงานมากกว่า และรู้สึกดีเมื่อได้ทำงานอย่างดีที่สุด คนที่มีความสุขในการทำงานจึงเป็นคนที่ทำงานได้ผลิตผลมากกว่า ในขณะที่เดียวกัน เมื่อเวลาผ่านไปความสามารถในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้น ความสุขไม่เพียงแต่พัฒนาปริมาณให้มากขึ้นแต่ยังเป็นการเพิ่มคุณภาพ ด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การทุ่มเทความตั้งใจทำให้ดีที่สุดจากคุณค่า ความเชื่อและความยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีให้กับงานนั้น ซึ่งถ้าผลิตภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ การที่บุคคลมีอารมณ์ดีในตอนเช้าจะทำให้พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ในวันนั้น ทำให้รู้สึกดี มีการยืดหยุ่นในการทำงานกับคนอื่นได้ดี สนุกที่จะอยู่ในกลุ่มคนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นทีมดีมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน เป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้กับความสัมพันธ์ภายในกลุ่มจากประสบการณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานนั้นส่งผลให้ลูกค้ายึดใจเพราะคนที่มีความสุขจะดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี ด้วยความสุ่มรอบคอบ ทั้งในสิ่งที่พูด ในน้ำเสียงที่ใช้ ก็สามารถส่งผ่านไปยังผู้อื่นได้ และพลังงานดังกล่าวก็จะแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กรเช่นกัน ทำให้คนรู้สึกดี สามารถดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังทำให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ส่งผลให้ลดการขาดงานและการลาป่วย เนื่องจากความสุขจะมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ คนที่มีความสุขมีแนวโน้มที่จะป่วยน้อยกว่าและหายป่วยเร็วกว่าคนที่ไม่มีความสุข

2. ประโยชน์ต่อการบริการจัดการ

การมีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการจัดการ เนื่องจากผู้คนไม่ได้ถูกจูงใจด้วยเงินเสมอไป แต่ถูกดึงดูดด้วยความผูกพันที่บุคคลมีต่องาน ทำให้องค์กรเป็นผู้นำในการแข่งขัน โดยการมีความสุขในการทำงานจะทำให้องค์กรได้รับผลกำไรสูง เนื่องจากบุคลากรมีประสิทธิภาพ การลาที่จะน้อย ทำให้การทำงานเป็นทีมดีขึ้น บุคลากรเอาใจใส่ในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพของงานพัฒนาขึ้นจากทัศนคติที่ดี บรรยากาศแห่งความเป็นเพื่อนทำให้ผลิตภาพของงานเพิ่มขึ้น ซึ่งการมีความสุขในการทำงานทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็น

จริง บุคลากรจะคำนึงถึงและทำให้เป็นจริงในการทำงานทุกวัน โดยองค์กรที่มีความสุขสามารถทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักของสังคมได้ การที่ภาพลักษณ์ขององค์กรดีนั้น เป็นสิ่งที่ดึงดูดสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ และนอกจากนี้ การมีความสุขในการทำงานยังเป็นการส่งเสริมการบังคับบัญชาอีกด้วย เพราะคนที่มีความสุขจะไม่ต่อต้านการบริหารจัดการ

3. ประโยชน์ต่อตัวบุคคล

การมีความสุขในการทำงานทำให้มีความสุขต่อเนื่อง ไปถึงที่บ้าน เนื่องจากเมื่อเสร็จจากการทำงานกลับบ้านด้วยความสุข การมีความสุขทำให้บุคคลมีสภาพจิตใจที่แข็งแรง การที่บุคคลมีความสุขที่บ้านทำให้เขาได้พักผ่อนอย่างเต็มที่และพร้อมที่จะทำงานในวันใหม่ การมีความสุขในการทำงาน ทำให้การควบคุมอารมณ์ดีขึ้น ทำให้ทักษะในการปรับตัวดีขึ้น และควบคุมตนเองได้ดีขึ้น ทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถเพิ่มความสนใจในการทำงานได้ ทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น ความสุขในการทำงานทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีทำให้รักในสิ่งที่เขาทำ และได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึกรักงานของตนเอง ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าในสถานะตำแหน่งในการงาน และรู้สึกดีเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งการมีความสุขในการทำงานทำให้มีความรู้สึกปลื้มใจ ทำให้บุคคลรู้สึกดีกับตัวเอง ที่ได้ทำสิ่งที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่าง

จะเห็นได้ว่าการมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลดีและประโยชน์อย่างมากมาย โดยความสุขในการทำงานจะทำให้บุคคลอยากทำงานและใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานนั้นอย่างเต็มที่ มีความตั้งใจ และมีความรับผิดชอบในการทำงาน ลดการขาดงาน ลดการลางานและลดการมาสาย อีกทั้งความสุขในการทำงานยังเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการรับรู้ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานจะทำให้หน่วยงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความสุขให้เกิดจากการทำงานเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวคิดการวัดความสุขของพนักงาน

ยุคแห่งเทคโนโลยี ส่งผลให้สังคมเกิดความยุ่งยากซับซ้อนมากมาย การพัฒนาเพื่อให้สังคมสงบสุขเพียงอย่างเดียวไม่สามารถตอบโจทย์การมุ่งเน้นการเติบโตของทรัพยากรมนุษย์ในมิติปัจจุบันได้ ดังนั้นการที่โลกมีการเปลี่ยนแปลง การพัฒนามนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นสิ่งสำคัญในการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ควบคู่กับการพัฒนาวิธีดำเนินการแบบใหม่ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มความสุขในการทำงานมากกว่าความมั่งคั่งขององค์กร

การวัดความสุข เป็นการวัดความอยู่ดีมีสุขของบุคคลเชิงอัตวิสัย หรือ Subjective well-being ซึ่งสามารถได้ข้อมูลความสุขโดยรวมจากการสำรวจขนาดใหญ่ที่มาจาก การสัมภาษณ์บุคคล โดยตรงถึงระดับความสุขโดยรวมในชีวิต (ไม่ใช่ความสุขระยะสั้นที่เปลี่ยนแปลงบ่อย) งานวิจัยในต่างประเทศได้ทำการสำรวจความสุขโดยรวมในลักษณะนี้เป็นจำนวนมาก โดยถามถึงระดับความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) ในภาพรวม (เช่น ถามว่าคุณมีความพึงพอใจในชีวิตมากน้อยแค่ไหนเมื่อพิจารณาจากทุก ๆ ด้าน) โดยให้ผู้ที่ถูกถามตีค่าออกมาเป็นระดับคะแนน เช่น 1 - 10 เป็นต้น ทั้งนี้มีวิธีการวัดและการให้คะแนนหลายแบบ

ความสุขระดับปัจเจกเป็นความสุขขึ้นอยู่กับ การให้คุณค่าในสิ่งที่มีมากกว่าความต้องการ การมีหรือการเป็นเจ้าของในวัตถุอาจทำให้ไม่มีความสุขหรือเป็นทุกข์ก็ได้ การที่บุคคลจะสามารถตอบได้ว่ามีความสุขอยู่ในระดับเท่าใด ต้องมีดุลยพินิจในการประเมินคุณภาพชีวิต โดยเฉลี่ยจากประสบการณ์ที่ผ่านมาและคาดการณ์ในอนาคต โดยเป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจในชีวิตของตนเองในภาพรวม ไม่ใช่ด้านใดด้านหนึ่ง อย่างไรก็ตามการวัดปัจจัยภายในที่สะท้อนถึงความรู้สึกที่มีความสุขโดยรวมของพนักงานนั้น อาจแตกต่างกันไป ตามสภาพและวัฒนธรรมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งเวลาตอบคำถามจะให้ค่าความพึงพอใจในชีวิตอยู่ในช่วงระดับคะแนนจากต่ำสุดถึงสูงสุด (เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์, 2550)

ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน ได้เปิดเผยผลวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องความสุขของคนทำงาน กรณีศึกษาประชาชนอายุระหว่าง 18 - 60 ปีที่ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐกิจเขตกรุงเทพฯ โดยศึกษาปัจจัยทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ นโยบาย สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า สุขภาพกาย สุขภาพใจ การใช้เวลางานกับชีวิตส่วนตัว รูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความรับผิดชอบ (สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2551)

จากข้อมูลข้างต้น เกี่ยวกับเครื่องมือวัดความสุข ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือวัดความสุขเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนววัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended questions) และปลายเปิด (Open-ended questions)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และนำข้อมูล ไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การบริหารบุคลากรในองค์กร ตลอดจนสามารถนำไปพัฒนาบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้มีความสุขในการทำงาน มีวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง จำนวน 20,712 คน (ข้อมูลจากธนาคารแห่งหนึ่ง ณ เดือนธันวาคม 2561)

ขั้นที่ 1 กำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในกรณีที่ทราบประชากร โดยคำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ (สุทธานุ ศรีไสย์, 2551) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย
	e	=	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าตัวแปรที่ได้ในสมการเพื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดย ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

$$N = \frac{20,712}{1+20,712(0.05)^2}$$

$$= 392.42$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 392 คน

ขั้นที่ 2 เมื่อได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542) ดังนี้

$$n_1 = \frac{N_i}{N} * n$$

เมื่อ n_1 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละตำแหน่งองค์กร (Corporate title)
 N_i = จำนวนประชากรแต่ละตำแหน่งองค์กร (Corporate title)
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทุกตำแหน่งองค์กร (Corporate title)
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด

จากสูตรสามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งองค์กร (Corporate title)

ลำดับที่	ตำแหน่งองค์กร(Corporate title)	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	พนักงานชั้นต้น	7,507	142
2.	พนักงานชั้นกลาง	4,545	86
3.	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป	3,557	67
4.	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป	4,150	79
5.	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป	953	18
	รวม	20,712	392

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างเลือกเก็บแบบสอบถามแบบตามสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนวคิดอุปสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับชั้นองค์กร ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง จำนวน 26 ข้อ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ

ตารางที่ 3 – 2 หัวข้อคำถามปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน	จำนวนข้อ
1.	ด้านผลงาน(Contribution)	8
2.	ด้านความเชื่อมั่น(Conviction)	5
3.	ด้านวัฒนธรรมองค์กร(Culture)	5
4.	ด้านความผูกพันต่องาน(Commitment)	5
5.	ด้านความมั่นใจ(Confidence)	3
รวม		26

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

การพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ กำหนดค่าพิสัยสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} &= \frac{(5-1)}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ดังนี้

คะแนน	4.21-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน	3.41-4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน	2.41-3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน	1.81-2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน	1.00-1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่งประกอบไปด้วย 20 ข้อ ได้แก่

ตารางที่ 3 – 3 หัวข้อคำถามความสุขในการทำงาน

ลำดับที่	ความสุขในการทำงาน	จำนวนข้อ
1.	ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction)	5
2.	ด้านความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction)	5
3.	ด้านความรู้สึกทางบวก (Positive effect)	5
4.	ด้านความรู้สึกทางลบ (Negative effect)	5
	รวม	20

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนดค่าให้มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

การพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง จัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ กำหนดค่าพิสัยสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} &= \frac{(5-1)}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ดังนี้

คะแนน	4.21-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน	3.41-4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนน	2.41-3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน	1.81-2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนน	1.00-1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended questions) เป็นคำถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัจจัยเพิ่มเติมที่ส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษา ค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด บทความ ตำรา เอกสารรายงานต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำข้อมูลจากการศึกษามารวบรวม สรุปเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อเรื่องที่จะทำการวิจัย และมีลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถตอบข้อเท็จจริงได้ มีคำถาม 2 ประเภท คือ แบบปลายปิดและแบบปลายเปิด

3. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้คำถามมีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา ชัดเจน และวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อ

คำถามกับวัตถุประสงค์ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ วัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน คือ

3.1ดร.กมลทิพย์ โกมลยุทธแพทย์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ไทยอีสเทิร์น กรุ๊ป โฮลดิ้งส์

3.2 ดร.มนสิชา อินทจักร กรรมการงานบริการวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีเกณฑ์การประเมินดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง คำถามนั้นสามารถนำมาใช้ในการศึกษาได้

คะแนน 0 หมายถึง ไม่มั่นใจว่าคำถามนั้นสามารถนำมาใช้ในการศึกษาได้

คะแนน -1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สามารถนำมาใช้ในการศึกษาได้

4.นำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence; IOC) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum n}{n}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum n$ แทนผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

n แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป (เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2552) เกณฑ์การพิจารณา มีดังนี้

0.66-1.00 มีความน่าเชื่อถือมาก

0.40-0.65 มีความเชื่อถือปานกลาง

0.20-0.39 มีความน่าเชื่อถือพอใช้

0.10-0.19 มีความน่าเชื่อถือต่ำ

ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 48 ข้อ ใช้ได้จำนวน 46 ข้อ มีข้อคำถามคะแนนไม่ถึงเกณฑ์ 3 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยจึง ปรับปรุง 1 ข้อ และตัดทิ้งในข้อคำถามที่คะแนนไม่ถึง 2 ข้อ ข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในช่วง 0.67-1.00

5. คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า \square 0.50 มาใช้แล้วรวบรวมเป็นแบบสอบถามฉบับทดลองใช้ (สุวิมล ตรีภานันท์, 2546) โดยแบบสอบถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบการหาความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) นำไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งหากแบบสอบถามมีค่าใกล้เคียง 1 แปลว่าแบบสอบถามสามารถใช้ได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังธนาคารแห่งหนึ่ง

2. ติดต่อฝ่ายบุคคลของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทั้งหมดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. นำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานตอบแบบสอบถามและติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับโดยผู้วิจัยเอง

4. นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามความสุ่มในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งที่ได้รับการตอบกลับจำนวน 392 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 100 จากนั้นนำแบบสอบถามไปลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของทางกลุ่มประชากร อันได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน) ตำแหน่งงาน ระดับชั้นองค์กร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละทางสถิติ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการอธิบายความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุ่มในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งและความสุ่มในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์การความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบแบบขั้นตอน (Stepwise regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์เพื่อใช้อธิบายถึงเรื่องความสุ่มในการทำงาน

ทำงานว่ามีปัจจัย ไต่บ้างที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

4.วิเคราะห์ผลข้อคำถามปลายเปิด โดยรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็น จำแนกออกเป็นกลุ่ม เพื่อนำเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ระยะเวลาการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น สร้างแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สรุปและจัดทำรูปเล่ม ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2562 ถึงเดือน มิถุนายน 2563 รวมเวลา 12 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ เก็บแบบสอบถาม ทั้งหมด 392 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้ว มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ จำแนกตามปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นองค์กร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน

ตารางที่ 4 - 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	155	39.50
หญิง	237	60.50
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4 - 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 392 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

ตารางที่ 4 - 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	41	10.50
26-30 ปี	181	46.20
31-40 ปี	122	31.10
41-50 ปี	28	7.10
มากกว่า 51 ปี	20	5.10
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4 - 2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 และมีมากกว่า 51 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

ตารางที่ 4 - 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	258	65.80
สมรส	126	32.20
หม้าย / หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	8	2.00
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4 - 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4 - 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	12	3.10
ปริญญาตรี	282	71.90
ปริญญาโท	94	24.00
ปริญญาเอก	4	1.00
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4 - 4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4 - 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นองค์กร

ระดับชั้นองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานชั้นต้น	142	36.20
พนักงานชั้นกลาง	86	21.90
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป	67	17.10
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป	79	20.20
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป	18	4.60
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4 - 5 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับชั้นองค์กรเป็นพนักงานชั้นต้น จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมาเป็นพนักงานชั้นกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 เป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และเป็นผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

ตารางที่ 4 - 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	17	4.30
1-3 ปี	115	29.30
3-5 ปี	94	24.00
5-10 ปี	88	22.40
10-20 ปี	38	9.70
20 ปีขึ้นไป	40	10.20
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4 - 6 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 – 3 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมามีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี จำนวน 94 คน

คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 10 - 20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

ตารางที่ 4 - 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบทบาทหน้าที่ในงาน
ปัจจุบัน

บทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Inbound	217	55.30
Outbound	143	36.50
สำนักงานใหญ่	32	8.20
รวม	392	100.00

จากตารางที่ 4 - 7 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน Inbound จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา มีบทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน Outbound จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 และมีบทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบันที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลงาน ด้านความเชื่อมั่น ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านความผูกพันต่องาน และด้านความมั่นใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4 - 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านผลงาน (Contribution)	3.71	0.44	มาก	5
2. ด้านความเชื่อมั่น (Conviction)	3.95	0.59	มาก	3
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)	4.00	0.63	มาก	1
4. ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment)	3.98	0.70	มาก	2
5. ด้านความมั่นใจ (Confidence)	3.86	0.69	มาก	4
เฉลี่ย	3.90	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4 - 8 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) ($\bar{X} = 3.95$) ด้านความมั่นใจ (Confidence) ($\bar{X} = 3.86$) และด้านผลงาน (Contribution) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านผลงาน (Contribution)

ด้านผลงาน (Contribution)	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ผลงานของคุณได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.87	มาก	2
2. การนำเสนองานในแต่ละครั้งได้รับการเพิกเฉยจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	3.90	1.04	มาก	4

ตารางที่ 4 - 9 (ต่อ)

ด้านผลงาน (Contribution)	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
3. รู้สึกว่าอาชีพของตนเองไม่มีความมั่นคง	3.17	1.21	ปานกลาง	8
4. ผู้บริหารให้การยอมรับในการปฏิบัติงาน	3.77	0.79	มาก	7
5. สามารถกำหนดปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานได้	3.94	0.78	มาก	3
6. แนะนำเพื่อนให้ปฏิบัติงานตามที่ตนเองประสบความสำเร็จได้	3.80	0.69	มาก	6
7. มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ	4.23	0.78	มากที่สุด	1
8. งานเสร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้	3.88	0.86	มาก	5
เฉลี่ย	3.71	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4 - 9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านผลงาน (Contribution) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาอยู่ในรับมาก 6 ข้อ คือ ผลงานของคุณได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.99$) สามารถกำหนดปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานการนำเสนองานในแต่ละครั้งได้รับการเพิกเฉยจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.90$) งานเสร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ($\bar{x} = 3.88$) แนะนำเพื่อนให้ปฏิบัติงานตามที่ตนเองประสบความสำเร็จได้ ($\bar{x} = 3.80$) ผู้บริหารให้การยอมรับในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.77$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ รู้สึกว่าอาชีพของตนเองไม่มีความมั่นคงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งด้านความเชื่อมั่น (Conviction)

ด้านความเชื่อมั่น (Conviction)	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. มีแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.97	0.72	มาก	3
2. มั่นใจว่างานที่ทำในแต่ละครั้งคุณมีความสำคัญต่องานที่ทำมาก	3.80	0.90	มาก	5
3. มั่นใจว่าตนเองมีศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง	3.88	0.84	มาก	4
4. สามารถปรับตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงาน	4.06	0.71	มาก	1
5. มั่นใจว่างานที่ทำส่งต่อถึงลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและชัดเจน	4.05	0.75	มาก	2
เฉลี่ย	3.95	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4 - 10 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สามารถปรับตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ มั่นใจว่างานที่ทำส่งต่อถึงลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและชัดเจน ($\bar{X} = 4.05$) มีแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.97$) มั่นใจว่าตนเองมีศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง ($\bar{X} = 3.88$) และมั่นใจว่างานที่ทำในแต่ละครั้งคุณมีความสำคัญต่องานที่ทำมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)

ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ศรัทธาในอาชีพที่ตนเองทำ	4.03	0.73	มาก	3
2. ให้การยกย่องต่อคุณค่าของอาชีพที่ตนเองทำ	4.10	0.85	มาก	1
3. บุคลากรในธนาคารให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของท่าน	3.98	0.84	มาก	4
4. มีความเป็นกัลยาณมิตรกับเพื่อนร่วมงานในธนาคาร	3.81	0.83	มาก	5
5. สามารถดูแลการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	4.09	0.80	มาก	2
เฉลี่ย	4.00	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4 - 11 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีให้การยกย่องต่อคุณค่าของอาชีพที่ตนเองทำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมา คือ สามารถดูแลการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารได้อย่างทั่วถึงและ เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.09$) มีศรัทธาในอาชีพที่ตนเองทำ ($\bar{X} = 4.03$) บุคลากรในธนาคารให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.98$) และมีความเป็นกัลยาณมิตรกับเพื่อนร่วมงานในธนาคาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งด้านความผูกพันต่องาน (Commitment)

ด้านความผูกพันต่องาน(Commitment)	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. มีความคิดและความรู้สึกเชิงบวกในการทำงาน	4.10	0.78	มาก	1
2. เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพนับถือ	3.94	0.86	มาก	4
3. เชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ของผู้บริหารธนาคาร	3.92	0.85	มาก	5
4. มีความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า	4.01	0.83	มาก	2
5. ให้ความสนใจในการทำงาน	3.95	0.85	มาก	3
เฉลี่ย	3.98	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4 - 12 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งด้านความผูกพันต่องาน(Commitment) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีความคิดและความรู้สึกเชิงบวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.10$) รองลงมา คือ มีความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า ($\bar{x} = 4.01$) ให้ความสนใจในการทำงาน ($\bar{x} = 3.95$) เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพนับถือ ($\bar{x} = 3.94$) และมีเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ของผู้บริหารธนาคาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งด้านความมั่นใจ (Confidence)

ด้านความมั่นใจ (Confidence)	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ไม่อยากลาออกจากอาชีพปัจจุบัน	4.08	0.81	มาก	1
2. อาชีพที่ตนเองทำมีความเหมาะสมกับตนเองเหมือนที่เคยคาดคิดไว้	3.79	0.89	มาก	2
3. รู้สึกว่าไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่	3.72	0.86	มาก	3
เฉลี่ย	3.86	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4 - 13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านความมั่นใจ (Confidence) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ไม่อยากลาออกจากอาชีพปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา คือ อาชีพที่ตนเองทำมีความเหมาะสมกับตนเองเหมือนที่เคยคาดคิดไว้ ($\bar{X} = 3.79$) และรู้สึกว่าไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกลึกซึ้งทางบวก และด้านความรู้สึกลึกซึ้งทางลบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4 - 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง โดยรวมและรายด้าน

ความสุขในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)	3.80	0.50	มาก	2
2. ด้านความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)	3.76	0.69	มาก	3
3. ด้านความรู้สึกลบ (Positive Effect)	3.91	0.63	มาก	1
4. ด้านความรู้สึกลบ (Negative Effect)	2.96	0.94	ปานกลาง	4
เฉลี่ย	3.61	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4 - 14 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกลบ (Positive effect) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ($\bar{X} = 3.80$) ด้านความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) ($\bar{X} = 3.76$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกลบ (Negative effect) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction)

ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวมีผลต่อ ความสุขในการทำงานของท่าน	3.33	1.02	ปานกลาง	5
2. การเป็นสมาชิกครอบครัวที่ดีมีผลต่อ ความสุขในการทำงานของท่าน	4.12	0.85	มาก	1

ตารางที่ 4 - 15 (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)	\bar{x}	SD	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
3. ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้	4.05	0.78	มาก	2
4. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง	3.81	0.76	มาก	3
5. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความสุข	3.73	0.84	มาก	4
เฉลี่ย	3.80	0.50	มาก	

จากตารางที่ 4 - 15 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ การเป็นสมาชิกครอบครัวที่ดีมีผลต่อความสุขในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.12$) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 4.05$) ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ($\bar{x} = 3.81$) ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความสุข ($\bar{x} = 3.73$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวมีผลต่อความสุขในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction)

ด้านความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)	\bar{x}	SD	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านรู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวัน	3.76	0.88	มาก	3
2. ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานของท่านจนลืมเวลา	3.68	0.90	มาก	4

ตารางที่ 4 - 16 (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)	\bar{x}	SD	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
3. ท่านรู้สึกรักและเอาใจใส่กับงานที่ทำเสมอ	3.63	0.90	มาก	5
4. ท่านมักจะประสบความสำเร็จตาม เป้าหมายในการทำงาน	3.94	0.76	มาก	1
5. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความชอบ ส่วนตัวของท่าน	3.82	0.74	มาก	2
เฉลี่ย	3.76	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4 - 16 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
แห่งหนึ่ง ด้านความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมักจะประสบความสำเร็จตาม
เป้าหมายในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.94$) รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรง
กับความชอบส่วนตัวของท่าน ($\bar{x} = 3.82$) ท่านรู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวัน ($\bar{x} = 3.76$)
ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานของท่านจนลืมเวลา ($\bar{x} = 3.68$) และท่านรู้สึกรักและเอาใจใส่กับ
งานที่ทำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกทางบวก (Positive effect)

ด้านความรู้สึกทางบวก (Positive Effect)	\bar{x}	SD	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านมีความกระตือรือร้นเปี่ยมด้วยพลัง กายและพลังใจพร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา	3.73	0.89	มาก	5
2. ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเมื่อได้ทำงาน	3.91	0.83	มาก	4
3. ท่านสามารถยิ้มแย้มแจ่มใสได้เสมอขณะ ทำงาน	4.00	0.77	มาก	2

ตารางที่ 4 - 17 (ต่อ)

ด้านความรู้สึกทางบวก (Positive Effect)	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
4. ท่านมีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้	4.01	0.75	มาก	1
5. ท่านมักมองว่าปัญหาอุปสรรคเป็นโอกาสการพัฒนา	3.94	0.78	มาก	3
เฉลี่ย	3.91	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4 - 17 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่งด้านความรู้สึกทางบวก (Positive effect) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมา คือ ท่านสามารถยิ้มแย้มแจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน ($\bar{x} = 4.00$) ท่านมักมองว่าปัญหาอุปสรรคเป็นโอกาสการพัฒนา ($\bar{x} = 3.94$) ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเมื่อได้ทำงาน ($\bar{x} = 3.91$) และท่านมีความกระตือรือร้นเปี่ยมด้วยพลังกายและพลังใจพร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 - 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ด้านความรู้สึกทางลบ (Negative effect)

ด้านความรู้สึกทางลบ (Negative effect)	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ท่านมักพบเห็นการทำงานที่ไม่ซื่อสัตย์จริงรู้สึกอึดอัดใจ	4.06	0.71	มาก	1
2. ท่านรู้สึกซึมเศร้าจิตใจหดหู่ในที่ทำงานอยู่บ่อยครั้ง	2.78	1.45	ปานกลาง	2
3. ท่านรู้สึกวิตกกังวลต่อการเล่นพรรคเล่นพวกในบริษัทที่มีมากเกินไป	2.45	1.13	น้อย	5

ตารางที่ 4 - 18 (ต่อ)

ด้านความรู้สึกทางลบ (Negative Effect)	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
4. ท่านมักจะรู้สึกแย่กับความขัดแย้งในการทำงานที่เกิดจากอารมณ์และความเครียด	2.76	1.35	ปานกลาง	4
5. ท่านมักเบื่อกับการขาดความสามัคคีในการทำงาน	2.78	1.40	ปานกลาง	2
เฉลี่ย	2.96	0.94	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 - 18 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งด้านความรู้สึกทางลบ (Negative effect) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ท่านมักพบเห็นการทำงานที่ไม่ซื่อสัตย์จึงรู้สึกอึดอัดใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.06$) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ท่านรู้สึกซึมเศร้าจิตใจหดหู่ในที่ทำงานอยู่บ่อยครั้ง และท่านมักเบื่อกับการขาดความสามัคคีในการทำงาน ($\bar{x} = 2.78$) ท่านมักจะรู้สึกแย่กับความขัดแย้งในการทำงานที่เกิดจากอารมณ์และความเครียด ($\bar{x} = 2.76$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ท่านรู้สึกวิตกกังวลต่อการเล่นพรรคเล่นพวกในบริษัทที่มีมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 2.45$) ตามลำดับ

ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน : ปัจจัยด้านผลงาน ความเชื่อมั่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่องาน และความมั่นใจมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 4 - 19 ตารางแสดงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
แห่งหนึ่ง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (b)	t	Sig.
1. ด้านผลงาน (Contribution)	-0.06	-1.48	0.13
2. ด้านความเชื่อมั่น (Conviction)	0.22	5.07	0.00*
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)	0.08	1.63	0.10
4. ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment)	-0.01	-0.344	0.73
5. ด้านความมั่นใจ (Confidence)	0.28	8.17	0.00*
ค่าคงที่	1.60	11.67	0.00*

$R = 0.727$, $R^2 = 0.529$, $SEE = 0.305$, $F = 86.574$, $Sig. = 0.000^*$

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4 - 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย ตามสมการมีตัวแปรอิสระ ทั้งสิ้น 5 ตัวแปร โดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งโดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจ และด้านความเชื่อมั่น ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.53 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 52.90 สามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 1.60 + 0.22 X_2 + 0.28 X_5$$

0.000* 0.000*

วิเคราะห์ผลข้อคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็น จำแนกออกเป็นกลุ่ม เพื่อนำเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรกำหนดให้พนักงานได้มีเวลาคุยกันทุกอาทิตย์ อย่างน้อย อาทิตย์ละ 1 วัน เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน รวมถึงจัดให้มีช่องทางกรรับฟังปัญหาในการทำงาน เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนการทำงานได้มีความสุขยิ่งขึ้น

2. ควรมีกิจกรรมนันทนาการ หรือกิจกรรมท่องเที่ยวเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน
สร้างความสามัคคี และเพื่อให้พนักงานผ่อนคลายจากการทำงาน

3. จัดให้มีช่องการเรียนรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารให้
พนักงานสามารถเข้าถึง ได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อให้พนักงานนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง โดยศึกษาปัจจัยด้านผลงาน ความเชื่อมั่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อ งาน และความมั่นใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล ได้หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดย หาค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งมีค่าระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง ฉบับ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.97 หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้แบบสอบถาม กลับคืนมา จำนวน 392 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม และวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบ สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ซึ่งกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 97

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลข้อมูลนำมาสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่ง หนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับปริญญาตรี มี ระดับชั้นองค์กรเป็นพนักงานชั้นต้น มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี และมีมีบทบาทหน้าที่ในงาน ปัจจุบัน Inbound

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) ด้านความมั่นใจ (Confidence) และด้านผลงาน (Contribution) มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่ง หนึ่ง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกทางบวก (Positive effect) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความพึง

พอใจในชีวิต (Life satisfaction) ด้านความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) และด้านความรู้สึกละ
ทางลบ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และความมั่นใจ ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของ
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.53 และสามารถ
อธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 52.90

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
แห่งหนึ่ง ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งผลของการวิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งโดยภาพ
รวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มี
ความรู้สึกว่าการเป็นสมาชิกครอบครัวที่ดีมีผลต่อความสุขในการทำงานจึงรู้สึกสมหวังกับเป้าหมาย
ของชีวิตที่กำหนดไว้ ซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นไปตามที่คาดหวัง ทำให้รู้สึกว่าชีวิตมีความสุข
จึงมักจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความชอบ
ส่วนตัวทำให้รู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวันและรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานอีกทั้งยังมี
ความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้ สามารถยิ้มแย้มแจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน ซึ่ง
พนักงานมักมองว่าปัญหาอุปสรรคเป็นโอกาสการพัฒนา รู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเมื่อได้ทำงาน และมี
ความกระตือรือร้นเปี่ยมด้วยพลังกายและพลังใจพร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ
แนวคิดของ Richmond (1999) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุข หมายถึง ความสามารถในการ
ปรับตัวเข้าให้เข้ากับทุกสถานการณ์ สามารถฝ่าฟันอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อ
เป้าหมายในการกินคืออยู่ดีโดยใช้วิธีการสร้างอารมณ์ทางบวกขึ้นมาทดแทนอารมณ์ทางลบ
เช่นเดียวกับจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือการทำงานในสิ่งที่มี
ความพอใจและมีความศรัทธาในการทำงาน มีความพึงพอใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการ
ทำงานซึ่งส่งผลให้มีวิธีการสร้างอารมณ์ทางบวกขึ้นมาทดแทนอารมณ์ทางลบ และผลการศึกษามี
ความสอดคล้องกับงานวิจัยของรินนา คล้ายมี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์
กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัด
นครราชสีมา พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัด
นครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้น โครงสร้างการทำงาน ความเห็นของพนักงานสาย
ปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวมต่อความสุขในการทำงานอยู่ใน

ระดับปานกลาง และงานวิจัยของวสุรัตน์ รุจนพรหม (2559) ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลสวด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลสวด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลสวด จังหวัดเชียงใหม่ มีภาพรวมความสุขอยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และความมั่นใจ ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานสามารถปรับตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงาน โดยมั่นใจว่างานที่ทำส่งต่อถึงลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและชัดเจน ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และมั่นใจว่าตนเองมีศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง รวมถึงงานที่ทำในแต่ละครั้งคุณมีความสำคัญต่องานที่ทำมาก ทำให้ไม่อยากลาออกจากอาชีพปัจจุบัน เพราะรู้สึกว่าเป็นอาชีพที่ตนเองทำมีความเหมาะสมกับตนเองเหมือนที่เคยคาดคิดไว้ มีผลทำให้ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำเป็นไปตามที่คาดหวัง รู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวัน สามารถยิ้มแย้มแจ่มใสได้เสมอขณะทำงานและรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเมื่อได้ทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Ketchian, 2003; Manion, 2005; Warr, 2007 อ้างถึงใน มาลัยรุ่งสกุล (2552) กล่าวว่า การที่บุคลากรมีความสุขในการทำงานทำให้ผลการปฏิบัติงานดี และทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จากการที่บุคลากรมีอารมณ์ในทางบวกทำให้มองโลกในแง่ดี ทำให้มีความมั่นใจในการทำงานและมีความกล้าในการเผชิญความยุ่งยากหรือกิจกรรมใหม่และเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา รวมถึงสามารถแสดงถึงการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดี และมีความเป็นมิตร ชอบที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอาสางาน อีกทั้งยังปฏิบัติตามกฎขององค์กร และให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย และผลที่ตามมาคือทำให้ลดการขาดงานและการลาออก และผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา ปัญญาวงศ์ (2555) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคคลที่รับราชการทหารปฏิบัติหน้าที่ ณ โครงการจัดตั้งหมู่บ้านยามชายแดนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ บ้านปางคอง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่องานมีน้ำหนักในการพยากรณ์สูงที่สุด ต่อมาคือด้านความเชื่อมั่น และด้านความไว้วางใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลงานวิจัยนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้และข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไปมีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้สึกลบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งหมายความว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกลบกว่ามีความสุขในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ ทำอยู่ตรงกับความสุขส่วนตัวทำให้รู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวันและรู้สึกเพลิดเพลิน กับการทำงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานและสร้างความสุขในการทำงานแก่พนักงานให้ มากขึ้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้สึกลบให้พนักงานรู้สึกเป็นสมาชิกครอบครัว และเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร เช่น การกำหนดตำแหน่งหน้าที่การงานที่เป็นไปตาม ความถนัดของพนักงาน เพื่อให้พนักงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน มีความสุข อยากรมาทำงานทุกวันและมีความกระตือรือร้นเปี่ยมด้วยพลังกายและพลังใจพร้อมที่จะทำงาน ตลอดเวลา

2. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และความมั่นใจ ส่งผลต่อความสุขในการ ทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการสร้างความสุขใน การทำงานแก่พนักงานให้มากขึ้นนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาคนใน องค์กรอย่างมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการ ส่งเสริมให้พนักงานที่ทำงานร่วมกันมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างความเชื่อมั่นและสร้าง แรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สนับสนุนให้พนักงานสร้างความเป็น กัลยาณมิตรกับเพื่อนร่วมงานในธนาคาร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยเน้นการจัดการความเชื่อที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการ ทำงานให้ถึงจุดสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการพัฒนาองค์กรเพื่อก้าวสู่องค์กรแห่งความสุข เพื่อ ทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการ ทำงานของพนักงาน

2. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของสถาบัน The iOpener Institute มาเป็นตัว แปรในการศึกษา หากแต่จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องยังมีปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการ ทำงานประเด็นอื่น ๆ อีก เช่น ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำ จุน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานได้อย่างครบถ้วน และสามารถนำผลการศึกษา ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์พัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจนำไปสู่ความสุขที่ยั่งยืนในการทำงาน

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มตำแหน่งงานที่ต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กสิกรคิดอันดับ 16 สุดยอดนายจ้างโลก. (2561) เข้าถึงได้จาก
www.Posttoday.com: <https://www.posttoday.com/finance/news>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- การสร้างความสุขในที่ทำงาน*. (2560). เข้าถึงได้จาก [https://th.jobsdb.com/th-](https://th.jobsdb.com/th-th/articles)
[th/articles](https://th.jobsdb.com/th-th/articles): <https://th.jobsdb.com/th-th/articles>
- กานต์ศิริ เอื้อมงคล. (2556). *ความสุขในการทำงานของพนักงานกรุงไทย เขตพิเศษ โลก*. เชียงใหม่:
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิจการสานสัมพันธ์ธนาคารกสิกรไทย. (2562). *กิจการสานสัมพันธ์ธนาคารกสิกรไทย*. กิจการสาน
สัมพันธ์ธนาคารกสิกรไทย กรุงเทพฯ: ธนาคารกสิกรไทย.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลัง
อำนาจในงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัฒน์ รัตนะ. (2556). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลจอมทอง จังหวัด
เชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตาวิทย์ ศรีเหรา. (2556). *สุขภาพองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัด
กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐวุฒิ เผ่าทวี. (2559). *How Happiness Work*. กรุงเทพฯ: แชลมอน.
- ถนอมจิต คงจิตต์งาม. (2552). *ทำอะไรเมื่อใจเบื่องาน*. กรุงเทพฯ: ประชาชน สำนักพิมพ์.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน.. (2561). *สื่อความ โคร่งสร้างองค์กร One team*. กรุงเทพฯ:
ธนาคารกสิกรไทย.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน. (2561). *รายงานจำนวนสาขา พนักงานและเครือข่ายบริการ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน. (2562). *เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืนด้านสังคม. เป้าหมาย
ระยะยาวด้านความยั่งยืนด้านสังคม*. กรุงเทพฯ: ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน.
- ชัยวัฒน์ รัตนะ. (2556). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลจอมทองจังหวัด
เชียงใหม่*. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล. (2552). ปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการ
พยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารธนาคารกสิกรไทย. (2560). รายงานการพัฒนาเพื่อ
ความยั่งยืน 2560. กรุงเทพฯ: สารประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร.
- ปรางทิพย์ อภิชาชาญ. (2558). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท อัคราไมนิ่ง จำกัด จังหวัด
พิจิตร. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปานจิตต์ เชี่ยวศิลป์ธรรมและอรพิน สันติธีรากุล วสุจรรย์ รุจนพรหม. (2559). ความสุขในการทา
งานของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลสอด จังหวัดเชียงใหม่. วารสารบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 5(3), 660.
- ปริญญา ปัญญาวงศ์. (2555). ความสุขในการทำงานของทหารปฏิบัติหน้าที่ ณ โครงการจัดตั้ง
หมู่บ้านยามชายแดนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ บ้านปางคอง อำเภอปางมะผ้า จังหวัด
แม่ฮ่องสอน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัฒนิน กิตติพราภรณ์. (2531). ธุรกิจเพื่อคุณภาพชีวิต..ของใคร. เศรษฐกิจและบริหารธุรกิจ, 9(15),
42-46.
- ยุทธ ไถยวรรธ. (2555). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ ตระการวิจิตร. (2557). เครียดอย่างฉลาดและมีความสุข (เล่มที่ 1). กรุงเทพฯ: พรินท์ซีดี.
วรุตม์ เอมะบุตร. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อ
ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- วสุจรรย์ รุจนพรหม, ปานจิตต์ เชี่ยวศิลป์ธรรม, และอรพิน สันติธีรากุล. (2559). ความสุขในการ
ทำงานของบุคลากรสาธารณสุข โรงพยาบาลสอด จังหวัดเชียงใหม่. วารสารบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 11(7), 660-679.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2555). คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข. กรุงเทพฯ:
สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมประสงค์ บุญยะชัย. (2558). งานเป็นเรื่องหลัก รักเป็นเรื่องใหญ่ กำลังใจเป็นเรื่องสำคัญ นำไปสู่
สำเร็จ สุข สมประสงค์. กรุงเทพฯ: อະบุ๊ก.

- เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์. (2550). *ความสุข: การวัดความสุขของคนในชาติและนโยบายที่ส่งเสริมให้คนเป็นสุข*. กรุงเทพฯ: แอลเนชั่น.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. (2552). *Happy workplace center*. เข้าถึงได้จาก <http://www.happy8workplace.com/category/happy8/?h=1>
- สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. (2551). *ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน (Academic Network for Community Happiness Observation)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.nhso.go.th/files/userfiles/file/2008/002/Poll53.pdf>
- สิงหา สมพงศ์. (2555). *งานช่วงเวลาแห่งความสุข (เล่มที่ 1)*. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ เพรส.
- สุทนต์ ศรีไสย์. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรติพิมพ์ ถ้ำทอง. (2554). *ความสุขในการทำงานของครูระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 3*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2546). *ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญญิกา กฤษสมัย. (2552). *แผนงานสุขภาวะองค์การภาคเอกชน*. เข้าถึงได้จาก www.thaihealth.or.th: www.thaihealth.or.th
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2548). *ทำงานอย่างไรให้ HAPPY*. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์ อินเตอร์เนชั่นแนล.
- Boroujeni, M. (2012). Relationship between happiness and organizational commitment of the employees of youth and sports department of Chahar Mahal and Bakhtiari province. *International Journal of Sport Studies*, 3(9), 427-431.
- CEO Talk. (2561). การเงินและการธนาคาร. *วารสารการเงินและการธนาคาร*, 23(10), 43-44.
- Chotivanich, P. (2017). Quality of work life and organizational commitment that affect happiness at work of university lecturer. *Executive Journal*, 12(9), 83-96.
- Diener, Ed. (2003). *The science of well-being: The collected works of Ed Diener*. New York: Springer Science + Business Media.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. (2004). The value of happiness in the workplace. *Organizational Dynamics*, 33(4), 379-392.
- iOpener Institute for People and Performance. (2010). *The Science of happiness at work*. Retrieved from <https://iopenerinstitute.com/happiness-at-work/>
- Krungsri Guru. (2561). *Krungsri*. Retrieved from <https://www.krungsri.com/Krungsri>

- Kustenmacher, W. T. (2556). *Simplify your life*. German: INSPY.
- Lyubomirsky, S. (2001). *The how of happiness: A scientific approach to getting the life you want*. New York: The Penguin.
- Manion, J. (2003). Joy at work, creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-659.
- Pryce-Jones, S. (2010). Why leveraging the science of happiness at work matters: The happy and productive employee. *Assessment & Development*, 9(10), 6-8.
- Richmond, L. (1999). *Work as a spiritual practice*. New York: Broadway Books.
- Thai Health Promotion Foundation. (2015). *Annual report 2015*. Bangkok: Siam.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. New York: Psychology Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผลการตรวจหาค่าความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ผลการตรวจหาค่าความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

(Item Objective Index: IOC)

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

(Factor Affecting Happiness at Work of Employees at Kasikornthai Bank Public Company Limited)

ด้านผลงาน (Contribution)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ผลงานของคุณ ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2. การนำเสนองานในแต่ละครั้ง ได้รับการพิจารณาจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3. รู้สึกว่าอาชีพของตนเองไม่มีความมั่นคง	1	0	1	0.67	สอดคล้อง	เป็นคำถามเชิงลบ ควรระมัดระวังในการนำไปใช้จริง
4. ผู้บริหารให้การยอมรับในการปฏิบัติงาน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง	เป็นคำถามเชิงลบ ควรระมัดระวังในการนำไปใช้จริง
5. สามารถกำหนดปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ด้านผลงาน (Contribution)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
6.แนะนำเพื่อนให้ปฏิบัติงานตามที่ตนเองประสบความสำเร็จได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
7.มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จและเสร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้	0	1	1	0.67	สอดคล้อง	ควรแยกข้อ เพราะอาจจะ double barrier ตามตำราวิจัย คืออาจมุ่งมั่นแต่ไม่เป็นตามเป้า
ด้านความเชื่อมั่น (Conviction)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
1.มีแรงจูงใจในการทำงาน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง	ระบุเพิ่ม มีแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2.มั่นใจว่างานที่ทำในแต่ละครั้งคุณมีความสำคัญต่องานที่ทำมาก	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.มั่นใจว่าตนเองมีศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ด้านความเชื่อมั่น (Conviction)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
4.สามารถปรับตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
5.มั่นใจว่างานที่ทำส่งต่อถึงลูกค้าที่มาใช้บริการ	1	0	1	0.67	สอดคล้อง	ระบุเพิ่ม ส่งต่อถึงลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและชัดเจน
ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1.ศรัทธาในอาชีพที่ตนเองทำ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
2.ให้การยกย่องต่อคุณค่าของอาชีพที่ตนเองทำ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
3.บุคลากรในธนาคารให้ความสำคัญเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.มีความเป็นกัลยาณมิตรกับเพื่อนร่วมงานในธนาคาร	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
5.สามารถดูแลการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment)	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
1.มีความคิดและความรู้สึกเชิงบวก ในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง ง	
2.เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพนับ ถือ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง ง	
3.เชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ธนาคาร	1	1	1	1.00	สอดคล้อง ง	
4.มีความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า	1	0	1	0.67	สอดคล้อง ง	
5.ให้ความสนใจในการทำงาน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง ง	
ด้านความมั่นใจ (Confidence)	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
1.ไม่ยากล้าออกจากอาชีพ ปัจจุบัน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง ง	เป็นคำถามเชิง ลบ ควร ระมัดระวังใน การนำไปใช้จริง
2.อาชีพที่ตนเองทำมีความ เหมาะสมกับตนเองเหมือนที่เคย คาดคิดไว้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง ง	
3.รู้สึกว่าไม่ได้ใช้ศักยภาพของ ตนเองอย่างเต็มที่	1	0	1	0.67	สอดคล้อง ง	เป็นคำถามเชิง ลบ ควร ระมัดระวังใน

						การนำไปใช้จริง
ความสุขในการทำงาน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
ด้านความพึงพอใจในชีวิต(Life Satisfaction)	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
1.ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว มีผลต่อความสุขในการทำงานของท่าน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง	
2.การเป็นสมาชิกครอบครัวที่ดี มีผลต่อความสุขในการทำงานของท่าน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง	
3.ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
4.ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
5.ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความสุข	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
ด้านความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
6.ท่านรู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวัน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
7.ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานของท่านจนลืมเวลา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

8. ท่านรู้สึกรัก และเอาใจใส่กับงาน ที่ท่านทำเสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
---	---	---	---	------	----------	--

ด้านความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
9. ท่านมักจะประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมายใน การทำงาน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง	
10. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับ ความชอบส่วนตัวของท่าน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
ด้านความรู้สึทางบวก (Positive Effect)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
11. ท่านมีความกระตือรือร้น เยี่ยมด้วยพลังกายและพลังใจ พร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
12. ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเมื่อ ได้ทำงาน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง	
13. ท่านสามารถยิ้มแย้มแจ่มใส ได้เสมอขณะทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
14. ท่านมีความสุขกับกิจกรรม ในชีวิตประจำวันตามปกติได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

15.ท่านมักมองว่าปัญหา อุปสรรคเป็น โอกาสการพัฒนา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
--	---	---	---	------	----------	--

ด้านความรู้สึกทางลบ (Negative Effect)	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปรผล	ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3			
16.ท่านมักพบเห็นการทำงานที่ ไม่ซื่อสัตย์ จึงรู้สึกอึดอัดใจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
17.ท่านรู้สึกซึมเศร้า จิตใจหดหู่ ในที่ทำงานอยู่บ่อยครั้ง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
18.ท่านรู้สึกวิตกกังวลต่อการ เล่นพรรคเล่นพวกในบริษัทที่มี มากเกินไป	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
19.ท่านมักจะรู้สึกแย่กับความ ขัดแย้งในการทำงานที่เกิดจาก อารมณ์และความเครียด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	
20.ท่านมักเบื่อหน่ายกับการ ขาดความสามัคคีในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง	

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (Factor Affecting Happiness at Work of Employees at Kasikornthai Bank Public Company Limited)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษานักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อรวบรวมข้อมูล ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงาน และระดับความสุขที่ได้รับในปัจจุบัน

ผู้ศึกษาจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับและจะใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น โดยจะนำเสนอข้อมูลในลักษณะเป็นภาพรวม จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริง เพื่อข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ศึกษาได้อย่างถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อไป แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขซึ่งประกอบด้วยกลุ่มข้อความเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขหรือ 5Cs ได้แก่ด้านผลงาน (Contribution) ด้านความเชื่อมั่น (Conviction) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment) และด้านความมั่นใจ (Confidence) แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ ให้เลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความสุขในการทำงานแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ ให้เลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สันสนีย์ โสภากย์มงคล
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับท่าน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 25 ปี 26-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด สมรส หม้าย / หย่า/ แยก

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

5. ระดับชั้นองค์กร(Corporate title)

พนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป
 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (เที่ยง 6 เดือนขึ้นไป ให้ปรับเป็น 1 ปี เช่น 9 ปี 6 เดือน ให้นับเป็น 10 ปี)

น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี 3-5 ปี
 5-10 ปี 10-20 ปี 20 ปีขึ้นไป

7. บทบาทหน้าที่ในงานปัจจุบัน

Inbound Outbound สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุข

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวท่านและงานของท่าน ซึ่งออกแบบมาเพื่อวัดปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของท่านตามตำแหน่งและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้วย

คำชี้แจง

- โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นหรือมีแนวโน้มในการกระทำในเรื่องนั้นมากน้อยเพียงใด ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว จากทั้งหมด 5 ระดับ
- คำตอบของผู้ตอบจะเป็นความคิดเห็นส่วนตัว จึงไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ตอบให้ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นและสภาพเป็นจริงมากที่สุด โดยคำตอบจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด
- การตอบแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับการทำงานอย่างมีความสุข ขอให้ผู้ตอบอ่านข้อความที่ละเอียดแล้วพิจารณาว่าตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็น หรือมีแนวโน้มในการกระทำในเรื่องนั้นมากน้อยเพียงใดตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ใน 5 ระดับ ดังต่อไปนี้
 - หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
 - หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมาก
 - หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงปานกลาง
 - หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อย
 - หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ด้านผลงาน (Contribution)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ผลงานของคุณ ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
2. การนำเสนองานในแต่ละครั้งได้รับการพิถีพิถันจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
3. รู้สึกว่าอาชีพของตนเอง ไม่มีความมั่นคง	5	4	3	2	1
4. ผู้บริหารให้การยอมรับในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
5. สามารถกำหนดปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานได้	5	4	3	2	1
6. แนะนำเพื่อนให้ปฏิบัติงานตามที่ตนเองประสบความสำเร็จได้	5	4	3	2	1
7. มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ	5	4	3	2	1
8. งานเสร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้	5	4	3	2	1

ด้านความเชื่อมั่น (Conviction)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
2. มั่นใจว่างานที่ทำในแต่ละครั้ง คุณมีความสำคัญต่องานที่ทำมาก	5	4	3	2	1
3. มั่นใจว่าตนเองมีศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง	5	4	3	2	1
4. สามารถปรับตนเองเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความยุ่งยากในการทำงาน	5	4	3	2	1
5. มั่นใจว่างานที่ทำส่งต่อถึงลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและชัดเจน	5	4	3	2	1

ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ศรัทธาในอาชีพที่ตนเองทำ	5	4	3	2	1
2. ให้การยกย่องต่อคุณค่าของอาชีพที่ตนเองทำ	5	4	3	2	1
3. บุคลากรในธนาคาร ให้ความสำคัญในธรรมเนียมในการปฏิบัติงานของท่าน	5	4	3	2	1
4. มีความเป็นกัลยาณมิตรกับเพื่อนร่วมงานในธนาคาร	5	4	3	2	1
5. สามารถดูแลการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	5	4	3	2	1

ด้านความผูกพันต่องาน (Commitment)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีความคิดและความรู้สึกเชิงบวกในการทำงาน	5	4	3	2	1
2. เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพนับถือ	5	4	3	2	1
3. เชื่อมมั่นในวิสัยทัศน์ของผู้บริหารธนาคาร	5	4	3	2	1
4. มีความรู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่า	5	4	3	2	1
5. ให้ความสนใจในการทำงาน	5	4	3	2	1
ด้านความมั่นใจ (Confidence)	ระดับความคิดเห็น				

	5	4	3	2	1
1. ไม่อยากลาออกจากอาชีพปัจจุบัน	5	4	3	2	1
2. อาชีพที่ตนเองทำมีความเหมาะสมกับตนเองเหมือนที่เคยคาดคิดไว้	5	4	3	2	1
3. รู้สึกว่าไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงาน ขอให้ผู้ตอบอ่านข้อความทีละข้อ แล้วพิจารณาว่าตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็น ของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับท่านที่สุดเพียงข้อเดียว ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความพึงพอใจในชีวิต(Life Satisfaction)					
1. ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว มีผลต่อความสุขในการทำงานของท่าน	5	4	3	2	1
2. การเป็นสมาชิกครอบครัวที่ดี มีผลต่อความสุขในการทำงานของท่าน	5	4	3	2	1
3. ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1
4. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง	5	4	3	2	1
5. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความสุข	5	4	3	2	1

ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
ด้านความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)	5	4	3	2	1
6.ท่านรู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวัน	5	4	3	2	1
7.ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานของท่านจนลืมเวลา	5	4	3	2	1
8.ท่านรู้สึกรัก และเอาใจใส่กับงานที่ทำเสมอ	5	4	3	2	1
9.ท่านมักจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน	5	4	3	2	1
10.ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความชอบส่วนตัวของท่าน	5	4	3	2	1
ด้านความรู้สึกทางบวก (Positive Effect)					
11.ท่านมีความกระตือรือร้น เปี่ยมด้วยพลังกายและพลังใจพร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา	5	4	3	2	1
12.ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเมื่อได้ทำงาน	5	4	3	2	1
13.ท่านสามารถขี้มเข้มแจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน	5	4	3	2	1
14.ท่านมีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้	5	4	3	2	1
15.ท่านมักมองว่าปัญหาอุปสรรคเป็น โอกาสการพัฒนา	5	4	3	2	1
ด้านความรู้สึกทางลบ (Negative Effect)					
16.ท่านมักพบเห็นการทำงานที่ไม่ซื่อสัตย์ จึงรู้สึกอึดอัดใจ	5	4	3	2	1
17.ท่านรู้สึกซึมเศร้า จิตใจหดหู่ในที่ทำงานอยู่บ่อยครั้ง	5	4	3	2	1
18.ท่านรู้สึกวิตกกังวลต่อการเล่นพรรคเล่นพวกในบริษัทที่มีมากเกินไป	5	4	3	2	1
19.ท่านมักจะรู้สึกแค้นกับความขัดแย้งในการทำงานที่เกิดจากอารมณ์และความเครียด	5	4	3	2	1
20.ท่านมักเบื่อกับการขาดความสามัคคีในการทำงาน	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนำสำคัญยิ่งของท่าน

