

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตรา  
ต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

นางสาววรรณกานต์ จันทร์ชมภู



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Factors Affecting Happiness at Work of Foreign Exchange Officer,  
Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited**

**Miss Wannakan Janchomphu**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล	นางสาววรรณกานต์ จันทร์ชมภู
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์นันทน์ เห็นโชคชัยชนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ผ.น.ร.

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์นันทน์ เห็นโชคชัยชนะ)

ผ.น.ร.

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

ผ.น.ร.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน)

**ผู้ศึกษา** นางสาววรรณกานต์ จันทร์ชมภู **รหัสนักศึกษา** 2563001219 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ณัฏฐ์ เห็นโชคชัยชนะ **ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา(1) ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) (2) ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสุขกับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรในการศึกษานี้ คือ พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 102 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 82 คน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และพนักงานอาวุโสแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ (2) ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานทุกด้านส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน และด้านอายุในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านความรักในงาน

**คำสำคัญ** ความสุขในการทำงาน, พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ, ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน)



**Independent Study title:** Factors Affecting Happiness at Work of Foreign Exchange Officer,  
Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited

**Author:** Miss Wannakan Janchomphu; **ID:** 2563001219; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Nipan Henchokchaichana, Associate Professor; **Academic year:** 2014

### Abstract

The purposes of this study were to study: (1) the factors affecting happiness at work of foreign exchange officer, Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited; (2) the level of happiness in the work of foreign exchange officer, Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited; and (3) the relationship between the factors affecting happiness and the level of happiness at Work of Foreign Exchange Officer, Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited.

The population of this study is the Foreign Exchange Officer, Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited. The samples consisted of 82 people by using Yamane. The samples are divided into two levels, which are staffs exchange, and senior foreign exchange. The data was collected from questionnaire. The data was analyzed by using frequency, percentage, mean, independent-samples t-Test, and F-test (One-Way ANOVA), Pearson's correlation coefficient.

The results showed that: (1) the majority opinion of foreign exchange officers, Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited, on the factors that influence pleasure to work in all aspects with high level, including relationships, love, success on the job. And being recognized; (2) the level of happiness in the work of Foreign Exchange Officer, Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited, has the pleasure of working at a high level; and (3) all factors were affected happiness levels of employees in foreign exchange, Bureau de Change TMB Bank Public Company Limited. When analyzing the differences it was found that the difference in personal status has affected the happiness of working, interaction, and love of work and also the age to perform work factor has affected the pleasure of work.

**Keywords:** Happiness at Work, Foreign Exchange Officer, TMB Bank Public Company Limited

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์พันธ์ เห็นโชคชัยชนะ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ แนวทางอันเป็น ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระมาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่าน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณธานินทร์ กมลรัตน์ รองผู้อำนวยการ สายงานธุรกิจรายย่อย คุณเสาวณีย์ ธเนศธีระ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สายงานทรัพยากรบุคคล และ คุณอาบจันทร์ ผู้จัดการ ของสังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และตรวจสอบ เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา MBA รุ่น 13 และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจ ตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัวจันทร์ชมภู และพี่ๆ น้องๆ ที่ทำงาน เพื่อนสนิทมิตรสหายที่คอยให้การส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ และเป็นแรงผลักดันในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ตลอดมา ดังนั้น คุณประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้า อิสระครั้งนี้ จึงขอมอบแด่ทุกท่านที่กล่าวมาทั้งหมด และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้า อิสระในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้อื่นต่อไป

วรรณกานต์ จันทร์ชมภู

ตุลาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
กรอบความคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานของการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน .....	7
ประวัติธนาคารและการให้บริการของสำนักปริวรรต .....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	27
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล .....	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน .....	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน .....	36
การทดสอบสมมติฐาน .....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	49
สรุปการศึกษา .....	49
อภิปรายผล .....	52
ข้อเสนอแนะ .....	56
บรรณานุกรม .....	57
ภาคผนวก .....	60
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม .....	61
ข แบบสอบถาม .....	63
ประวัติผู้ศึกษา .....	69



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน..... 25
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 30
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน..... 32
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความรักในงาน ..... 33
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ..... 34
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ..... 35
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ..... 36
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับความสุข ในการทำงาน ..... 37
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับความสุข ในการทำงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ..... 37
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับความสุข ในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ..... 38
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับความสุข ในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ..... 39
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ..... 40
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ ..... 41

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	42
ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ .....	43
ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	44
ตารางที่ 4.16	เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน .....	45
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบรายช่ของอายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันกับปัจจัยความสุขในการ ทำงาน ด้านความรักในงาน .....	46
ตารางที่ 4.18	เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	47
ตารางที่ 4.19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างปัจจัยความสุขในการทำงานกับ ระดับความสุขในการทำงาน .....	47

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).....	16
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรของสำนักปรัวรรต.....	19



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรที่ดำเนินงานบริหารให้มีประสิทธิภาพและเกิดความสำเร็จนั้น ย่อมต้องประกอบไปด้วยทรัพยากรที่สำคัญต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรการบริหารและทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์กรจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานบริหารขององค์กร คือ ทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรหลักในการดำเนินงานขององค์กร และหากทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานนั้นมีความสุขในการทำงานก็อาจจะส่งผลให้การดำเนินงานราบรื่นและมีคุณภาพที่มากขึ้น

การสร้างความสุขในการทำงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรควรเล็งเห็นถึงความสำคัญที่อาจจะทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากการคนถือว่าเป็นทรัพยากรในองค์กรที่มีความสำคัญมากในองค์กรและการที่จะทำให้คนในองค์กรหรือพนักงานมีความสุขนั้นจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณในการทำงานและคุณภาพของการทำงาน และการสร้างความสุขในการทำงานนั้นเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการทำงานในแต่ละวันของพนักงานทุกคน เนื่องจากในแต่ละวันพนักงานทุกคนจะต้องเผชิญกับสถานะต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทั้งสถานะความรู้สึกลบ สถานะแวดล้อมที่พบเจออาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดได้ในขณะที่ทำงานจะทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความรู้สึกต่างๆ ในขณะที่ทำงาน การที่พนักงานจะมีความรู้สึกทางบวกหรือรู้สึกมีความสุขได้นั้นประกอบได้ด้วยปัจจัยที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เช่น การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ เป็นต้น (ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554) ดังนั้นการสร้างความสุขในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากเรื่องหนึ่ง สถานที่ทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตของพนักงานทุกคน โดยเฉพาะธุรกิจบริการใช้พนักงานในการให้บริการ เพื่อพนักงานมีความสุขย่อมส่งผลให้บริการมีคุณภาพและตอบสนองที่ดีต่อลูกค้าหรือ



ผู้มาใช้บริการ เพราะนอกเหนือจากบ้านหรือที่อยู่อาศัยนั้นเป็นที่ที่พนักงานทุกคนใช้ชีวิตเพื่อให้ชีวิตเกิดความสุขและสถานที่ทำงานก็เหมือนกันเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของทุกคนไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวันที่ทุกคนใช้ชีวิตในที่ทำงาน ทุกคนจึงมีความต้องการให้ที่ทำงานเป็นสถานที่ทำให้ทุกคนมีความสุขได้ด้วยเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและความสำเร็จ

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เป็นตำแหน่งงานที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่ที่มีบุคลากรจำนวน 102 คน ดังนั้นบุคลากรแต่ละคนย่อมมีปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสุขของพนักงานและพนักงานทุกคนมีความสุขในการทำงานหรือไม่ ในระดับใด จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน อันมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานกับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) อาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน โดยบูรณาการจากแนวคิดของ Manion (2003 อ้างใน ฌานิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554: 31-32 ), Warr (2007 อ้างใน พรพนา พัวรักษา, 2554: 21-22) และทฤษฎีความสุขของ Diener (2003 อ้างใน ไพรัช จันทสุวรรณโณ, 2555: 20-21) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมติฐานของการศึกษา

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยความสุขในการทำงาน ซึ่งได้แก่ 1) การติดต่อสัมพันธ์ 2) ความรักในงาน 3) ความสำเร็จในงาน 4) การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

###### 5.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยประชากรทั้งหมด 102 คน

###### 5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 82 คน

##### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ตัวแปรอิสระ 2 ปัจจัยดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน (2) ปัจจัยความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ และตัวแปรตาม มีดังนี้ ระดับความสุขในการทำงาน ได้แก่ การรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ความสุขในการทำงาน** หมายถึง ภาวะความรู้สึกของพนักงานในขณะที่ทำงาน โดยมีความรื่นรมย์ในงาน มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

**6.2 พนักงาน** หมายถึง พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และพนักงานอาวุโสแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน)

**6.3 ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) สถานภาพ 5) รายได้ต่อเดือน 6) อายุในการปฏิบัติงาน 7) ตำแหน่งงานในสังกัดปรีวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน)

**6.4 ปัจจัยความสุขในการทำงาน** หมายถึง องค์ประกอบความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

**6.5 การติดต่อสัมพันธ์** หมายถึง การที่พนักงานมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มีการให้ความร่วมมือ มีการพูดคุยอย่างเป็นมิตรเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

**6.6 ความรักในงาน** หมายถึง ความรู้สึกรักในการทำงานและผูกพันในงานที่ทำ รู้ถึงคุณค่าของงาน ความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ ความตั้งใจในการทำงาน

**6.7 ความสำเร็จในงาน** หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างคล่อง ทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ การทำงานที่ท้าทายและมีผลลัพธ์ที่ดีในการทำงาน

**6.8 การเป็นที่ยอมรับ** หมายถึง การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างและเพื่อนร่วมงาน การเป็นที่ยอมรับในความรู้ ความสามารถ เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากหัวหน้างาน

**6.9 ระดับความสุขในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกการตอบสนองที่เกิดในการทำงานของพนักงาน ประกอบไปด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

**6.10 ความรื่นรมย์ในงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกสบายใจ รู้สึกไม่กังวลในการทำงาน

**6.11 ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกทางที่ดีของพนักงาน รู้สึกชอบในงาน รู้สึกยินดีและเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

**6.12 ความกระตือรือร้นในการทำงาน** หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความภูมิใจในหน้าที่และงานที่ทำ ทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง รวมทั้งรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

7.2 ทำให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

7.3 เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อการวางแผนและกำหนดนโยบายในการบริหารของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้ศึกษาได้ ทำการศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
2. ประวัติธนาคารและการให้บริการของสังกัดปริวรรต
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

หากจะกล่าวถึงความหมายของคำว่า “ความสุข” นั้นมีการให้คำนิยาม ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า “ความสุข” ไว้มากมาย เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความสุขในรูปแบบ ต่างๆ ที่แตกต่างกันไปตามสภาพบุคคลและสถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมมีความสุขในรูปแบบที่ ต่างกันไปไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ หน้าที่การงาน ศาสนา ความต้องการ สภาพแวดล้อม เป็นต้น ดัง ตัวอย่างความหมายของความสุขเหล่านี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (วิกิพีเดีย ออนไลน์) นิยามว่า ความสุข หรือสุข ความสบายกายสบายใจ คือความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่ง มีหลายระดับ ตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อยหรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลินหรือเต็มไปด้วยความสนุก มีการ ใช้แนวความคิดทางปรัชญา ศาสนา จิตวิทยา ชีววิทยาอธิบายความหมายของความสุข รวมถึงสิ่งที่ ทำให้เกิดความสุข

ศูนย์สุขภาวะจิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ออนไลน์) ให้ ความหมาย ความสุขคือ สภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองไม่ว่าจะเป็นการได้ทำในสิ่งที่ตนต้องการและ ทำได้สำเร็จ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความภาคภูมิใจในการกระทำของตน มีความคิดเชิงบวก มี ความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตที่จะนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี การพัฒนาตน การมีสัมพันธภาพ ที่ดีกับคนรอบข้างและสังคม สามารถดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและมีใจที่สงบ

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ความสุขของคนทำงาน หมายถึง ประสบการณ์ และความรู้สึกของคนทำงานที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง การได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ถ้าคนทำงานได้รับสิ่งต่างๆ ดังกล่าวอย่างบ่อยครั้งและต่อเนื่อง คนทำงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข

คัลนาค มณีศรี และวัชรภรณ์ เฟ่งจิตต์ (ออนไลน์) ได้ให้นิยามความสุขว่าหมายถึง การประเมินของแต่ละคนว่า ชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากน้อยเพียงใด การที่เรายอมรับว่าเรามีความสุข จึงหมายถึงเรารู้สึกชอบหรือพึงพอใจกับชีวิตเรา คนที่มีความสุขนั้นเป็นคนที่แทบจะไม่มีรู้สึกวิตกกังวลกับชีวิตตนเอง ชอบสนุกสนานอยู่กับเพื่อนฝูง และชอบประสบการณ์ใหม่ๆ มีอารมณ์มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงขึ้นลงง่าย และมักจะหวังว่าตนจะพบเจอสิ่งดีๆ ในอนาคต

ไพจิตร ไชยฤทธิ์ (2558: 15) ให้ความหมาย ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความรู้สึกในการทำงานในทางบวก เนื่องจากผลการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน และมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขวัญลดา สุรินทร์ (2556: 10) ได้ให้ความหมาย ความสุขในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความตื่นตัว กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา มีความสนุก เพลิดเพลินในงาน และยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง (2555: 12) ได้ให้ความหมาย ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน สนุกสนาน กระตือรือร้นในงานที่ทำ มีความพอใจและภาคภูมิใจในงาน ได้ทำงานกับเพื่อนที่ดี รับรู้ว่าการที่ตนทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่ทำ และมีความสุขในที่ทำงาน

กรกฤษณ์ สุขไสว (2554: 14) ให้ความหมาย ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

สุรดิพิมพ์ ถ้ำทอง (2554: 6 – 7) ให้ความหมาย ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้



ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน สามารถพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะในการทำงานให้ถึงจุดสูงสุดได้ มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและเพื่อนร่วมงาน มีความผูกพันในงานและทำให้อยู่ในองค์กรได้ต่อไป

อรรถพร คงเขียว (2554: 16) ให้ความหมาย ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินมีความสุขกับงานที่กระทำ มีความภาคภูมิใจในงาน ได้ทำงานร่วมกับคนดีๆ รับรู้ว่าการที่ตนกระทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ รู้สึกสนุกและมีความสุขในงานที่ทำและมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

กรรณิกา ตามูลวง (2553: 5) ได้ให้ความหมาย การทำงานอย่างมีความสุข หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย การที่บุคคลมีความรื่นรมย์ในงาน ความรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงาน และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรู้สึกอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

จากความหมายข้างต้นกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ภาวะความรู้สึกภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่ทำงาน รับรู้ถึงคุณค่าและความสำคัญของงาน การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า มีความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกพึงพอใจในงาน รู้สึกสนุกและเพลิดเพลินกับงานที่ทำ ยินดี เต็มใจทำงาน มีความรู้สึกอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน มีความรู้สึกเชิงบวกต่องานที่ทำและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

## 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

### 1.2.1 ทฤษฎีความสุขของ Manion

Manion (2003 อ้างใน ฌานิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554: 31-32) อธิบายองค์ประกอบของความสุขในการทำงานประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ การติดต่อความสัมพันธ์ ความรักในงาน สำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ



1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือ และได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพ

2) ความรักในงาน (Love of the Work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีภาระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น เพลิดเพลินในการทำงานและมีความภูมิใจต่อหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) เป็นการรับรู้ว่าได้ทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ เกิดความสำเร็จ รู้สึกว่ามีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จและทำให้องค์กรพัฒนาไปข้างหน้า

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) การได้รับการยอมรับ การไว้วางใจ และเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการทำงาน อีกทั้งการได้รับความคาดหวังที่ดีในผลการปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น ตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

### 1.2.2 ทฤษฎีความสุขของ Warr

Warr (2007 อ้างใน พรพนา พัวรรักษ์, 2554: 21-22) ในแนวคิดความสุขในการทำงานของ Warr ได้มองว่าความสุขในการทำงานประกอบไปด้วย

1) ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

2) ความรู้สึกกระตือรือร้น เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

3) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบ สนใจ พอใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

โดยความรู้สึกทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากเป็นความรู้สึกที่มีฐานจากความรู้สึกพอใจ และเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับความรู้สึก และอารมณ์ซึ่งมาจากสาเหตุที่ต่างกันของลักษณะสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

### 1.2.3 ทฤษฎีความสุขของ Diener

Diener (2003 อ้างใน ไพรัช จันทสุวรรณ โณ, 2555: 20-21) ได้ให้คำจำกัดความของความสุขว่าเป็นสภาวะอารมณ์ที่อารมณ์ด้านบวกของอารมณ์ในช่วงชีวิตหนึ่ง และอธิบายด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุขว่า ความสุขเป็นสิ่งที่สำคัญหรือเป็นรากฐานของการดำรงชีวิต เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดีที่ใช้ประเมินความเป็นอยู่หรือเป้าหมายหลักของชีวิตคนที่มีความสุข ซึ่งความสุขในการทำงานคือ

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบพอกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีความสุข เมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นรมย์ หารษาสนุกสนาน กับการทำงานยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจได้เสมอ ขณะทำงานเลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4) อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) อารมณ์หรือความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้องอยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

## 2. ประวัติธนาคารและการให้บริการของสำนักปริวรรต

### 2.1 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

#### 2.1.1 ประวัติธนาคาร

ปี 2500 กว้างศ์ศตวรรษแห่งความแข็งแกร่ง ธนาคารก่อตั้งขึ้นด้วยความคิดริเริ่มของ ฯพณฯ พลเอก สฤษดิ์ ธนะรัชต์ และได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2488 ธนาคารเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการในปี 2500 ณ สำนักงานใหญ่ ถนนราชดำเนิน โดยมีประเภทบริการที่จำกัดและมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้พัฒนาและเติบโตขึ้นโดยลำดับ จนกระทั่งในปี 2506 ธนาคารจึงได้เปิดสาขาแห่งแรกคือ สาขาราชประสงค์

ปี 2507 – 2516 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้นเพื่อสนองตอบนโยบายของทางการ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ และในปี 2516 ธนาคารจึงได้ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้นด้วยการขยายฐานการให้บริการสู่ลูกค้าประชาชนโดยทั่วไป และใช้คำขวัญว่า "ธนาคารทหารไทย รับใช้ประชาชน"

ปี 2521 สู่ความเป็นธนาคารพาณิชย์ ที่ยังสมบูรณ์พร้อม ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากอาคาร 2 ถนนราชดำเนิน มาสู่อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บริเวณมุมถนนพญาไทตัดกับถนนศรีอยุธยา และปี 2525 พระบรมราชูปถัมภ์ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานตราตั้งให้ธนาคารทหารไทย จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็นครั้งแรกจาก 10 ล้านบาทเป็น 100 ล้านบาท ธนาคารได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามามีใช้ในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งสามารถให้บริการรับฝากถอนเงินต่างสาขา ระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาในกรุงเทพฯ ได้เป็นครั้งแรกในปี 2526 และพัฒนาระบบเงินฝากให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบในปี 2528

ปี 2530 ธนาคารได้ขยายฐานการให้บริการทางการเงินออกไปสู่ต่างประเทศเป็นครั้งแรก โดยจัดตั้งบริษัทเงินทุนทีเอ็มบี (ฮ่องกง) จำกัด และต่อมายกฐานะขึ้นเป็นสำนักงานผู้แทนฮ่องกง

ปี 2536 ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ถนนพหลโยธิน ที่พร้อมมูลด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สามารถให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วน ต่อมาในปี 2537 ธนาคารได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535


ปี 2536 – 2538 ธนาคารคุณภาพเพื่อคนไทย เป็นระยะเวลาที่ธนาคารได้ดำเนินนโยบาย "มุ่งสู่ธนาคารคุณภาพ" ในระยะที่ 1 อันเป็นการเตรียมความพร้อม โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของธนาคาร โดยใช้กิจกรรมต่างๆ ภายใต้โครงการ Total Quality Service (TQS) และได้พัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ ระบบงานสาขาแบบ Quality Branch พัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลภายในสำนักงานใหญ่และสาขาย่อยเป็นการส่งผ่านระบบ E-mail และ Intranet พัฒนาระบบหักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคาร พัฒนาบริการทางการเงินของธนาคารให้ได้มาตรฐาน ISO 9000 รวมทั้งจัดตั้งบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมทหารไทย จำกัด โดยได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2539 และปี 2540 จึงได้ขยายการดำเนินการสู่ระยะที่ 2 ใน 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับปฏิบัติการ และระดับพนักงาน

ปี 2541 ธนาคารได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 จากสถาบัน UKAS และจากการที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้มีนโยบายให้บริษัทจดทะเบียนมีการจัดองค์กรที่ดี (Corporate Good Governance) ธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบขึ้น ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้บริหารเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนผู้ฝากเงินและลูกค้า และจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ธนาคารได้ปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม เพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจในช่วงวิกฤตและภาวะเปราะบางที่เข้มงวด โดยจัดตั้งฝ่ายพัฒนารูทกิจสินเชื่อและฝ่ายสอบสวนสินเชื่อ เพื่อดูแลและแก้ไขปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคาร นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งบริษัทจัดการอสังหาริมทรัพย์ทหารไทย จำกัด

ปี 2544 ธนาคารมีการปรับโครงสร้างองค์กรโดยการจัดตั้งหน่วยงานสายการตลาด เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบริการของธนาคาร นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งหน่วยงานด้านการบริหารความเสี่ยงในด้านสินเชื่อ และสำนักงานกำกับกรปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการทางด้านเทคโนโลยี ธนาคารได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะโครงการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า (Core Banking) การพัฒนาระบบการให้คะแนนเครดิต (Credit Scoring) ระบบการเงิน (Trade Finance) ระบบการคลัง (Treasury) รวมทั้งระบบงานธุรกิจรายย่อย (Retail Banking)

ปี 2545 ธนาคารได้พัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และนำระบบงาน (Core Banking) เป็นระบบประมวลผลการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อเพิ่มความเร็วในการทำงาน ลดความผิดพลาดของธนาคารมาทดลองใช้ใน 10 สาขา รวมทั้งปรับปรุงเครือข่ายสาขาให้สอดคล้องกับสภาพธุรกิจ และส่งเสริมการแข่งขัน โดยเปิดสาขาย่อยขนาดเล็กในรูปแบบ (KIOSK) และขยายเวลาการบริการให้สอดคล้องกับพื้นที่ และได้ปรับโครงสร้างทางด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรใหม่

ปี 2547 พลังแห่งความเป็นปึกแผ่น ธนาคารได้รวมกิจการกับธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูน และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งการรวมกิจการดังกล่าวส่งผลให้เป็นธนาคารใหม่ที่สมบูรณ์แบบ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2547 โดยมีขนาดสินทรัพย์ประมาณ 7 แสนล้านบาท เป็นอันดับ 5 ของระบบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งการมีบริษัทประกันฯ และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือ ทำให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างครบวงจร หรือ Universal Banking ได้เป็นอย่างดี

ปี 2548 ธนาคารได้ทำการ "Re-branding" โดยได้เปลี่ยนชื่อภาษาอังกฤษของธนาคารเป็น "TMB Bank Public Company Limited." เปลี่ยนโลโก้เป็น  และเปลี่ยนคำขวัญเป็น "ร่วมคิด เพื่อทุกก้าวของชีวิต" – "Better Partner, Better Value" เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการครบวงจร (Universal Bank)

ปี 2550 ธนาคารได้ออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนใหม่จำนวน 25,000 ล้านหุ้นแก่ ING Bank N.V. ซึ่งเป็นสถาบันการเงิน 1 ใน 20 ของสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก และ 1 ใน 10 อันดับแรกของสถาบันการเงินที่ใหญ่ในยุโรป รวมทั้งกระทรวงการคลังและกลุ่มบุคคลเฉพาะเจาะจงในประเทศ โดยหุ้นสามัญที่เหลือจากการจัดสรรเสนอขายแก่สถาบันการเงินและกองทุนในต่างประเทศ ธนาคารประสบความสำเร็จในการขายหุ้นเพิ่มทุนเป็นอย่างดี โดยมีมูลค่าการขายหุ้นเพิ่มทุนที่เพิ่มในครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 37,622 ล้านบาท ทำให้ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง ระดับความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น 14.4% ณ สิ้นปี 2550

ปี 2551 – ปัจจุบัน ธนาคารชั้นนำของไทย มาตรฐานระดับโลก ธนาคารได้ปรับองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) ด้วยการบริหารจัดการที่มุ่งตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ทั้งยังได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงให้เทียบเท่าระดับมาตรฐานสากลควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มความสามารถในการสร้างรายได้และทำกำไร

### 2.1.2 วิสัยทัศน์

“ธนาคารไทยชั้นนำ มาตรฐานระดับโลก”

### 2.1.3 พันธกิจ

- 1) เข้าใจและนำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความมุ่งหวังของลูกค้า
- 2) เพิ่มมูลค่าและผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสม และยั่งยืน
- 3) เชื่อมมั่นและพัฒนาให้พนักงานแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน
- 4) สร้างคุณค่าให้กับสังคมและดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาลสากล

### 2.1.4 TMB WAY

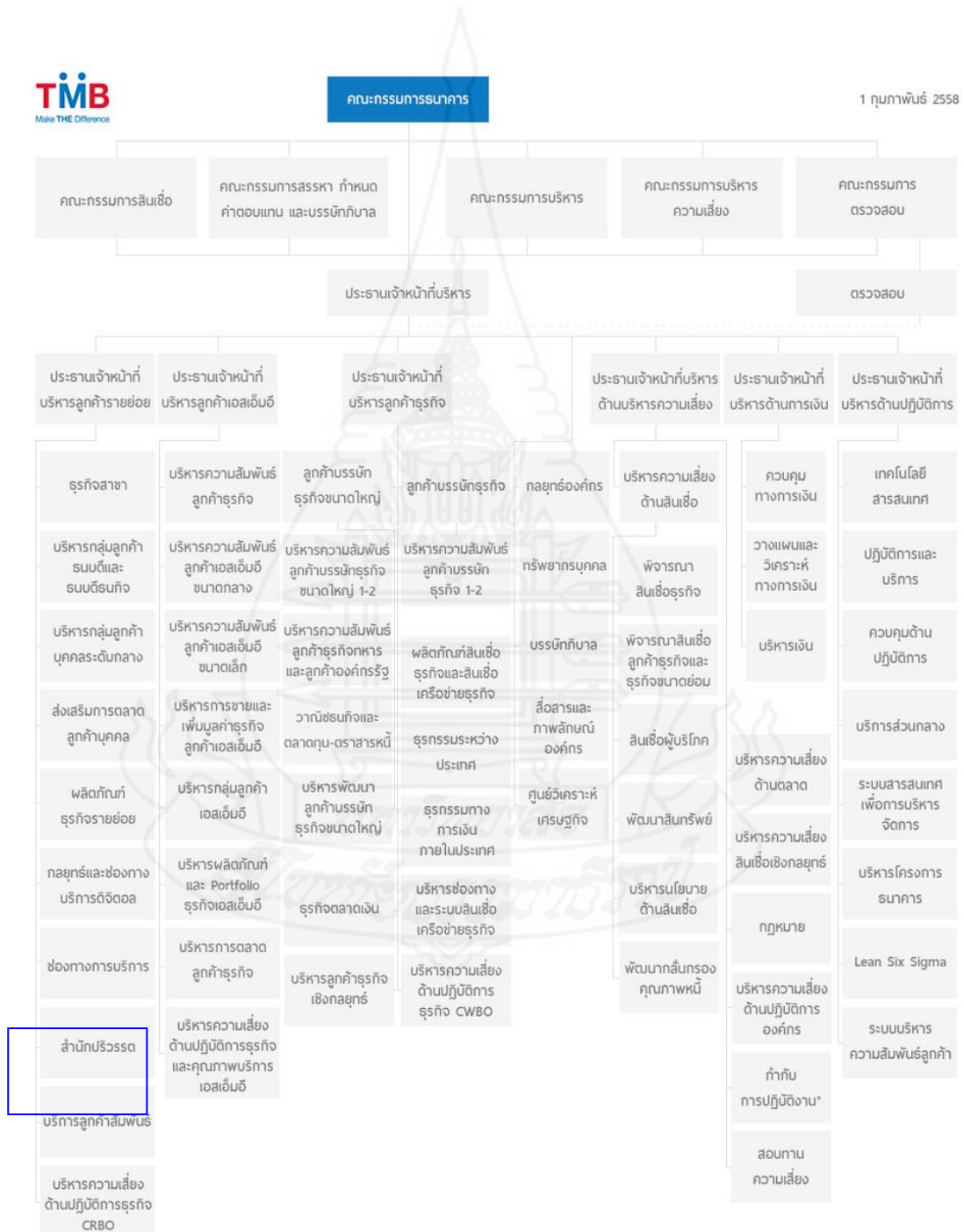
ธนาคารได้มีแนวคิดที่ว่า “ต่างความเชื่อ ต่างประสบการณ์ แต่ร่วมทางกัน” ความสำเร็จได้ด้วยการยึดวัฒนธรรมในการทำงานที่มีแนวทางและทัศนคติต่อการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และวัฒนธรรมนี้คือ TMB WAY ต้นกำเนิดของพลังที่เปลี่ยนแปลงจากภายในสู่ภายนอก” และทางธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ดังนี้

- 1) Customer Centricity (ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง) ต้องช่วยกันคิดและสร้างสรรค์บริการหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และช่วยรักษาผลประโยชน์ให้ลูกค้าอย่างดีที่สุด ด้วยทัศนคติที่ว่า ลูกค้าของธนาคารเป็นความรับผิดชอบของเราทุกคน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่อยู่เหนือความคาดหวังให้กับลูกค้าของเรา
- 2) Open Communications (สื่อสารอย่างเปิดเผยกว้าง) เสนอความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และถูกต้องด้วยความรับผิดชอบ รวมถึงรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน สื่อสารให้เข้าใจง่าย ชัดเจน ตรงประเด็น
- 3) High Performance (มุ่งมั่นสร้างความสำเร็จ) วางแผนและมุ่งมั่นทำงานเพื่อสร้างความสำเร็จเหนือความคาดหมายโดยมุ่งหาวิธีที่สร้างสรรค์และนำมาปฏิบัติได้จริง รวมถึงรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด โดยไม่หยุดที่จะพัฒนาตัวเอง
- 4) Risk Management (รู้จักบริหารความเสี่ยง) เข้าใจถึงสาเหตุของความเสี่ยงและสามารถประเมินถึงผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจ และสามารถบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ใช้ความเสี่ยงเป็นข้อแก้ตัวในการปฏิบัติงาน



5) Integrity (ยึดมั่นในความถูกต้อง) ตั้งอยู่ในหลักการที่จะปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธนาคารอันได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น และสังคม โดยกล้าที่จะทักท้วงถึงความไม่ถูกต้อง เมื่อผิดพลาดต้องกล้ายอมรับ และพร้อมที่จะแก้ไขโดยยึดถือความถูกต้องเป็นที่ตั้ง

### 2.1.5 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

## 2.2 สำนักปริวรรต

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ทำธุรกิจทางด้านการบริการการเงินทุกรูปแบบ และทางธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มองเห็นถึงโอกาสในการทำธุรกิจ จึงได้จัดตั้งหน่วยงานที่ดำเนินงานทางด้านการบริการเงินตราต่างประเทศโดยเฉพาะขึ้นมา คือ สำนักปริวรรต ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการ บริการ และดูแลการทำธุรกรรมทางด้านการเงินตราต่างประเทศทุกรูปแบบโดยพนักงานที่มีความชำนาญการเฉพาะทาง เนื่องจากทางธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นความสำคัญและโอกาสให้การดำเนินงานในการเจริญเติบโตทางธุรกิจระหว่างประเทศในปัจจุบันและสถานการณ์เดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศในปัจจุบัน โดยทางธนาคารได้มีการให้บริการในหลายรูปแบบดังนี้

### 2.2.1 บริการด้านปริวรรต

- 1) บริการรับซื้อธนบัตรเงินตราต่างประเทศ เป็นบริการสำหรับลูกค้าที่ต้องการแลกเปลี่ยนระหว่างเงินตราต่างประเทศเป็นเงินบาท โดยเงินตราต่างประเทศและอัตราแลกเปลี่ยนเป็นไปตามประกาศของธนาคาร
- 2) บริการขายธนบัตรเงินตราต่างประเทศ ธนาคารมีธนบัตรต่างประเทศสกุลเงินสำคัญๆ ไว้จำหน่ายแก่ลูกค้าทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศนำติดตัวในการเดินทางไปต่างประเทศ
- 3) บริการรับซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศ (Traveler Cheque) ธนาคารรับซื้อเช็คเดินทาง (Traveler Cheque) ต่างประเทศ เฉพาะของธนาคารหรือสถาบันผู้ออกเช็คที่มีชื่อเสียงเป็นที่ไว้ใจและยอมรับทั่วไป American Express, Citicorp, Thomas Cook และ Visa โดยธนาคารสามารถจ่ายเป็นเงินสดได้ทันที เจ้าของเช็คเดินทางเซ็นชื่อส่งจ่ายเช็คนั้นต่อหน้าเจ้าหน้าที่ธนาคาร และมีเอกสารแสดงตน เช่น หนังสือเดินทาง เพื่อตรวจสอบลายเซ็นให้ตรงตามตัวอย่างที่ได้เซ็นไว้ก่อน อีกทั้งเช็คเดินทางนั้นไม่อยู่ในรายการที่ได้รับแจ้งว่าสูญหายหรือยกเลิก ซึ่งสามารถตรวจสอบได้กับบริษัทผู้ออกเช็คได้
- 4) บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit) ธนาคารให้บริการฝาก-ถอนเงินตราต่างประเทศในรูปของบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำและบัญชีกระแสรายวัน แก่ลูกค้าที่มีความต้องการดำรงเงินฝากเป็นเงินตราต่างประเทศ (สกุลเงินถูกกำหนดโดยธนาคารฯ)



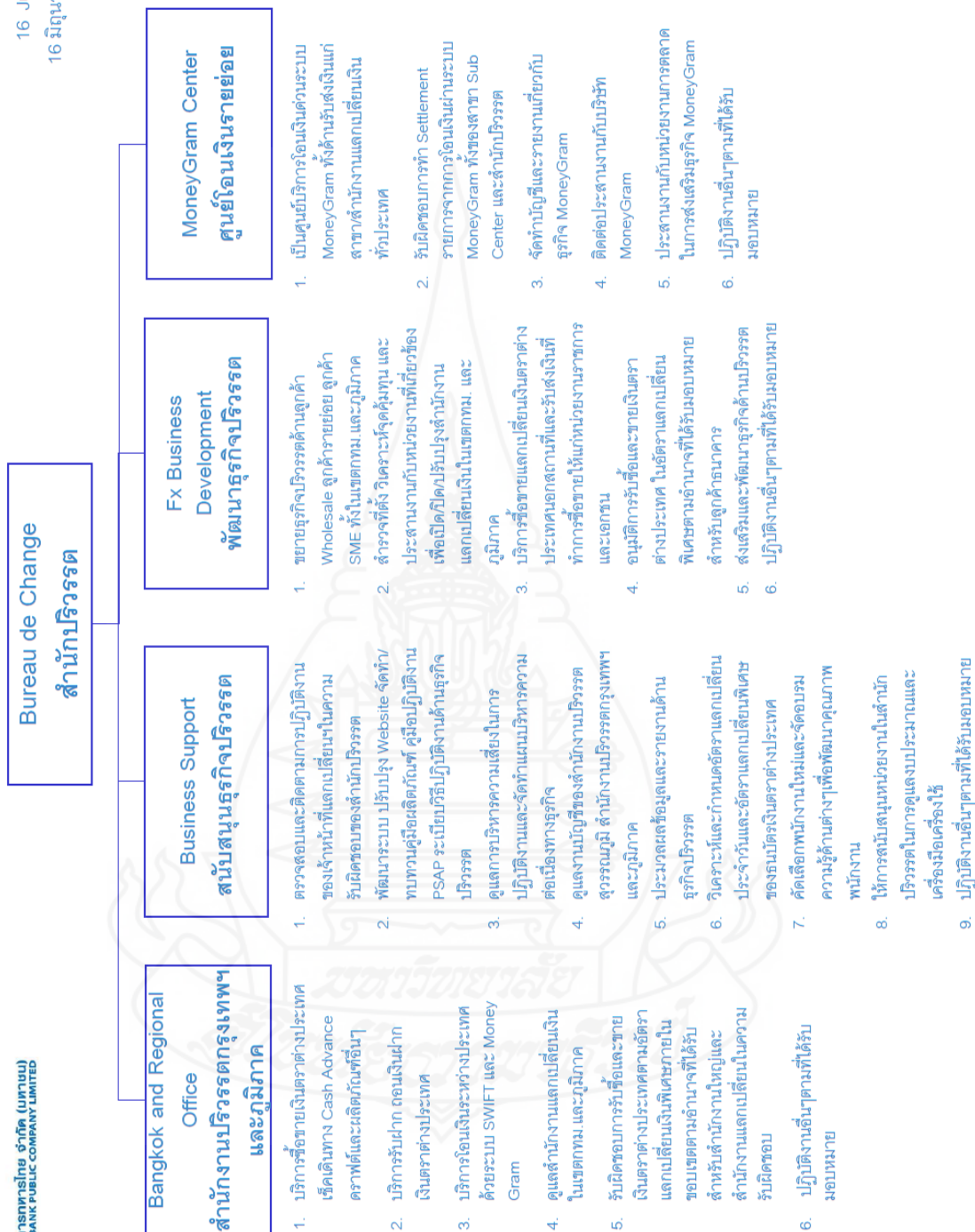
5) บริการโอนเงินรายย่อยผ่านระบบมันนี่แกรม (Money Gram) ระบบมันนี่แกรมเป็นบริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ บุคคลต่อบุคคล รับเงินสดภายในเวลาไม่กี่นาที โดยไม่ต้องใช้บัญชีเงินฝาก และไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมด้านรับเงิน ลูกค้าสามารถรับ-ส่งเงินได้ทุกสาขาของธนาคาร ผู้ส่งเงินสามารถฝากข้อความเพิ่มเติมได้ไม่เกิน 10 คำ ไปยังผู้รับเงินปลายทาง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

6) บริการรับซื้อตราสารต่างประเทศ ตราสารทางการเงินที่ออกโดยธนาคารในต่างประเทศ เช่น ดราฟท์ เช็ค แคมเชียร์เช็ค Money Order เป็นต้น โดยผู้รับเงินตามที่ระบุบนหน้าตราสาร ธนาคารจะเข้าบัญชีให้เท่านั้น ซึ่งปกติแล้วธนาคารจะไม่รับซื้อ

7) บริการรับตราสารต่างประเทศเรียกเก็บ ปัจจุบันธนาคารมีการให้บริการรับเช็คหรือตราสารต่างประเทศไว้เพื่อเรียกเก็บ (Bills for Collection) คือ การที่ธนาคารรับเช็คหรือตราสารต่างประเทศจากลูกค้าไว้เพื่อนำส่งเรียกเก็บกับธนาคารต่างประเทศ เมื่อธนาคารต่างประเทศแจ้งผลการเรียกเก็บ จึงจะดำเนินการเข้าบัญชีให้ลูกค้า ซึ่งจะใช้เวลาในการเรียกเก็บประมาณ 45 วัน

8) บริการขายตราฟต์ต่างประเทศ การขายตราฟต์ต่างประเทศเป็นการขายตราสารแก่ลูกค้าที่เป็นบุคคลทั่วไป นิติบุคคล และหน่วยงานราชการ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าการศึกษา ค่าระค่าสินค้า บริการ และวัตถุประสงค์อื่น ๆ ลูกค้าสามารถนำตราฟต์ต่างประเทศไปขึ้นเงินที่ธนาคารปลายทางได้โดยเข้าบัญชีของผู้รับเงินที่ระบุไว้ในตราฟต์เท่านั้น

9) บริการโอนเงินระหว่างประเทศในรูปแบบโทรเลข (Telegraphic Transfer) บุคคลทั่วไปที่ต้องการโอนเงินไปต่างประเทศ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหรือส่งเงินให้บุคคลอื่นที่พำนักอาศัยอยู่ในต่างประเทศเพื่อชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือวัตถุประสงค์อื่น การใช้บริการโอนเงินระหว่างประเทศโดยโอนผ่านเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สวิฟท์ (Swift) หรือ โทรพิมพ์ (Telex) เป็นบริการโอนเงินที่สะดวกปลอดภัยและรวดเร็ว ไม่ว่าผู้รับเงินจะอยู่ ณ แห่งใดทั่วทุกมุมโลก



### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 งานวิจัยในประเทศ

กรรณิกา ตามูลวง (2553) ค้นคว้าเพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 45 ปี มีสถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท มีอายุการทำงานมากกว่า 22 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานประจำในระดับพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับพนักงานค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน องค์ประกอบด้านความสุขในการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความสุขมากที่สุด คือ 1) พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน 2) พนักงานมีความพึงพอใจในงานและ 3) พนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงาน ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานมากที่สุด ปัจจัยภายในองค์การที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านระบบการให้รางวัล การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และลักษณะการจ้างงาน

อรทัย อินปิ่น (2553) ได้ศึกษาถึงความสุขในการทำงานของพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานพัฒนาธุรกิจ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อายุงาน 11-15 ปี ภาพรวมความสุขของพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยมีปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน และพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความรักในงาน สามารถทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัญชลี จำนงผล (2553) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป พบว่า 1. โดยภาพรวมพนักงานบริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ และด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับสูง ด้านความรักในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง 2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามอายุงานพบว่า ด้าน

ผลตอบแทนที่พอเพียงและยุติธรรม ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความแตกต่างกัน จำแนกตามสายงานพบว่า ด้านผลตอบแทนที่พอเพียงและยุติธรรม และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความแตกต่างกัน และจำแนกตามสาขาพบว่า ด้านผลตอบแทนที่พอเพียงและยุติธรรม ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความแตกต่างกัน 3. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงาน จำแนกตามอายุงานไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสายงาน พบว่า ด้านการติดต่อสัมพันธ์แตกต่างกัน จำแนกตามสาขาพบว่า ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน และโดยรวมแล้วแตกต่างกัน 4. ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

กรกฤษฎ์ สุขใส (2554) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) พนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี มีระดับความสุขในการทำงาน ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับภาพรวมความสุขในการทำงาน 3) ปัจจัยลักษณะงานทั้งห้าด้าน คือด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านความรักในงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านผู้นำ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับภาพรวมความสุขในการทำงาน และภาพรวมความสุขในการทำงานจะผันแปรตามปัจจัยทั้งห้าด้านเป็นผลมาจากปัจจัยในด้านอื่นๆ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วยกับทุกปัจจัย คือด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านความรักในงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านผู้นำ

อรรถพร คงเขียว (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนกรีตแอนด์ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับเห็นด้วยกับปัจจัยการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านวิธีบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกเฉย ๆ กับปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและบริหาร ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับระดับความสุขในการทำงาน พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบาย

และการบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความสุขในการทำงานระดับปานกลาง นอกจากนี้ ปัจจัยการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความสุขในการทำงานในระดับต่ำ

ไพรัช จันทสุวรรณโณ (2555) ได้ศึกษารูปแบบองค์กรแห่งความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด(มหาชน) พบว่า 1) ปัจจัยความสุขในการทำงาน 8 ด้านนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับด้านสำรวจความสุขด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ด้าน Happy Heart มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก ขณะที่พนักงานให้ความสำคัญกับด้าน Happy Body สุขภาพร่างกายแข็งแรง มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง 2) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับคุณภาพชีวิต พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานในระดับปานกลาง

### 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Cristina D. Kirkendall (2013) ได้ศึกษาเรื่อง การแสวงหาความสุขในการทำงาน พบว่า ปัจจัยพื้นฐานของบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานน้อยมาก ซึ่งเป็นไปได้ว่าพนักงานไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง สำหรับการเปลี่ยนระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นกระบวนการโดยที่พนักงานได้รับสิ่งที่ต้องการของตนและแตกต่างจากรูปแบบดั้งเดิมก็มีความหวังให้กับพนักงานผู้ที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่พอใจหรือมีบุคลิกอาจไม่พอใจให้พวกเขาพึงพอใจในงานสูง โดยรวมถึงพฤติกรรมที่ไม่ทำงานให้พนักงานดำเนินการในการทำงานเช่นเดียวกับพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่พนักงานออกจากงาน

Cynthia Fisher (2009) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงาน ซึ่งความสุขในรูปแบบของอารมณ์ความรู้สึกที่น่าพอใจและอารมณ์เป็นอยู่ที่ดีและทัศนคติที่ดีได้รับการดึงดูดความสนใจเพิ่มมากขึ้นตลอด การวิจัยทางจิตวิทยา ความสนใจในความสุขที่ได้มีการขยายไปยังสถานที่ทำงานประสบการณ์ ความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นที่รู้จักกันเกี่ยวกับความหมาย สาเหตุ และผลกระทบของความสุขในที่ทำงาน การสร้างความสุขที่เกี่ยวข้องและแบ่งปันบางสาเหตุและผลกระทบความสุขในที่ทำงาน แต่ละระดับอาจจะรวมถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความพึงพอใจและอารมณ์ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะของความสุขที่ได้รับ ความสุขมีผลกระทบที่สำคัญสำหรับทั้งบุคคลและองค์กร การวิจัยที่ผ่านมาได้มีแนวโน้มที่ให้ความสำคัญของความสุขในที่ทำงาน

Lykken and Tellegen (2003) ศึกษาวิจัยพบว่า ร้อยละ 80 ของบุคคลที่มีความสุข เกิดจากพื้นฐานชีวิตส่วนตัวที่ดีของบุคคลนั้น ๆ และปัจจัยส่งเสริมในด้านต่าง ๆ อีกหลายด้าน เช่น ระดับการศึกษา รายได้ครอบครัว สถานภาพสมรส ตลอดจนการดำเนินชีวิต โดยยึดหลักศาสนา และแนวทางศีลธรรม และยังพบว่าผู้ที่มีพื้นฐานฐานะทางเศรษฐกิจทางสังคมที่ดี จะมีความสุขในชีวิตมากกว่าผู้ที่มีพื้นฐานฐานะเศรษฐกิจทางสังคมที่ต่ำ





### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยประชากรทั้งหมดจำนวน 102 คน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 71 คน และพนักงานอาวุโสแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 31 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยประชากรทั้งหมดจำนวน 102 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าในสูตร)

$$n = \frac{102}{1 + 102(0.05)^2}$$

$$= 82 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 82 คน เพื่อใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	คน	ร้อยละ
พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	61	74.40
พนักงานอาวุโสแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	21	25.60
รวม	82	100.00

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สำนักปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) สถานภาพ 5) รายได้ต่อเดือน 6) อายุในการปฏิบัติงาน และ 7) ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัยตามทฤษฎีความสุขของ Manion ประกอบด้วย 1) การติดต่อสัมพันธ์ 2) ความรักในงาน 3) ความสำเร็จในงาน และ 4) การเป็นที่ยอมรับ



โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งได้แบ่งเป็นคำถามจำนวน 24 ข้อ และมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ย เพื่อกำหนดระดับความสำคัญจากสูตร ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรรกะชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนที่ได้นำไปหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์การนับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

4.21 - 5.00	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานตามทฤษฎีความสุขของ Warr ประกอบด้วย 1) การรื่นรมย์ในงาน 2) ความพึงพอใจในงาน และ 3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน

โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งได้แบ่งเป็นคำถามจำนวน 8 ข้อ และมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนใช้เกณฑ์การคิดคะแนนเฉลี่ย เพื่อกำหนดระดับความสำคัญจากสูตร ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรรกะชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนที่ได้นำไปหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์การนับคะแนนเฉลี่ยดังนี้

4.21 - 5.00	ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด

**2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ** จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์สูงในเรื่องการศึกษาความสุขในการทำงาน ดังรายชื่อในภาคผนวก ก เพื่อตรวจสอบความตรง (Validity) ตามโครงสร้างเนื้อหา โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.97

**2.3 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ**

**2.4 นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง** จำนวน 30 คน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ของปัจจัยความสุขในการทำงาน เท่ากับ 0.957 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ของระดับความสุขในการทำงาน เท่ากับ 0.950

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีดำเนินการจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) และตามสถานปฏิบัติการ (บพท) เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการศึกษาให้สมบูรณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้แบ่งเป็น 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

### 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการศึกษาครั้งนี้จากการทำแบบสอบถามจากพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

### 3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่ วิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือและระบบการสืบค้นข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตจากวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยต่างๆ และเว็บไซต์ เอกสารออนไลน์

## 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**4.1 จากการเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล** โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ย

**4.2 ข้อมูลปัจจัยความสุขในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม** โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**4.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน** ในเชิงสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์สมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

**4.3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้ แอลเอสดี (LSD Least Significant Difference)

**4.3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน
- ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยแสดงผลเป็นความถี่ และร้อยละ เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	22	26.80
	หญิง	60	73.20
	<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>
อายุ	21-30 ปี	36	43.90
	31 - 40 ปี	33	40.20
	41 - 50 ปี	8	9.80
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	5	6.10
	<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>
ระดับการศึกษาสูงสุด (รวมถึงที่กำลังศึกษาอยู่)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.20
	ปริญญาตรี	77	93.90
	ปริญญาโท	4	4.90
	<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>
สถานภาพ	โสด	70	85.40
	สมรส	11	13.40
	หม้าย/หย่าร้าง	1	1.20
	<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>
รายได้ต่อเดือน	10,001 - 20,000 บาท	25	30.50
	20,001 - 30,000 บาท	40	48.75
	30,001 - 40,000 บาท	8	9.75
	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	9	11.00
	<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	น้อยกว่า 1 ปี	10	12.20
	1 ปี - 5 ปี	35	42.70
	6 ปี - 10 ปี	23	28.00
	11 ปี - 15 ปี	3	3.65
	16 ปี - 20 ปี	3	3.65
	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	8	9.80
	<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>
ตำแหน่งงาน	พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ	61	74.40
	พนักงานอาวุโสแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ	21	25.60
	<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน ร้อยละ 73.20 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 36 คน ร้อยละ 43.90 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 77 คน ร้อยละ 93.90 สถานภาพโสด จำนวน 70 คน ร้อยละ 85.40 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 40 คน ร้อยละ 48.75 อายุในการปฏิบัติงานที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 35 คน ร้อยละ 42.70 และตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวน 61 คน ร้อยละ 74.40

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความรักในงาน	4.14	0.589	มาก
2. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	4.01	0.610	มาก
3. ด้านความสำเร็จในงาน	3.94	0.597	มาก
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	3.84	0.648	มาก
รวม	3.98	0.611	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านความรักในงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.01$ ) และด้านความสำเร็จในงาน ( $\bar{x} = 3.94$ ) อยู่ในระดับมากเช่นกัน



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความรักในงาน

ด้านความรักในงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. มีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วง	4.16	0.555	มาก
2. มีความภูมิใจในงานที่ทำปัจจุบัน	4.16	0.598	มาก
3. ทราบถึงคุณค่าและรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ทำ	4.15	0.650	มาก
4. มีความรู้สึกเพลิดเพลินกับงานที่ได้มอบหมาย	4.15	0.569	มาก
5. รู้สึกผูกพันและรักในงานที่ทำ	4.06	0.574	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.14	0.589	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความรักในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วง ( $\bar{x} = 4.16$ ) รองลงมาคือ มีความภูมิใจในงานที่ทำปัจจุบัน ( $\bar{x} = 4.16$ ) ทราบถึงคุณค่าและรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ทำ และมีความรู้สึกเพลิดเพลินกับงานที่ได้มอบหมาย ( $\bar{x} = 4.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์

ด้านการติดต่อสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. เพื่อนร่วมงานและท่านสนทนากันอย่างเป็นมิตรหรือเป็นกันเอง	4.13	0.561	มาก
2. เพื่อนร่วมงานและท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.12	0.575	มาก
3. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังและให้คำปรึกษากับท่านได้	4.12	0.636	มาก
4. ท่านสามารถเปิดเผยความคิด ความรู้สึกกับเพื่อนร่วมงานได้	4.00	0.567	มาก
5. หัวหน้างานของท่านมีความเป็นกันเองกับท่าน	4.00	0.629	มาก
6. หัวหน้างานของท่านสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำกับท่านในการปฏิบัติงาน	3.90	0.678	มาก
7. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านชี้แจงเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	3.83	0.625	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.01	0.610	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เพื่อนร่วมงานและท่านสนทนากันอย่างเป็นมิตรหรือเป็นกันเอง ( $\bar{x} = 4.13$ ) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานและท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ( $\bar{x} = 4.12$ ) และเพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังและให้คำปรึกษากับท่านได้ ( $\bar{x} = 4.12$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน

ด้านความสำเร็จในงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ทำงานที่มีความท้าทายได้อย่างสำเร็จลุล่วง	4.09	0.592	มาก
2. ทำงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	4.00	0.629	มาก
3. มีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่	3.99	0.638	มาก
4. รู้สึกชีวิตของท่านมีคุณค่าจากงานที่ท่านทำ	3.96	0.508	มาก
5. สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่ท่านทำได้	3.91	0.652	มาก
6. ได้รับผลลัพธ์จากการทำงานตามที่ต้องการ	3.89	0.588	มาก
7. มีความก้าวหน้าในการทำงาน	3.77	0.573	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.94	0.597	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ทำงานที่มีความท้าทายได้อย่างสำเร็จลุล่วง ( $\bar{x} = 4.09$ ) รองลงมาคือ ทำงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ( $\bar{x} = 4.00$ ) และมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{x} = 3.99$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ

ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน	3.93	0.624	มาก
2. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.89	0.667	มาก
3. ได้รับความเคารพนับถือจากคนในองค์กร	3.83	0.663	มาก
4. รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร	3.79	0.623	มาก
5. ได้รับการชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อทำงานเสร็จ	3.74	0.663	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.84	0.648	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมาคือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน ( $\bar{X} = 3.89$ ) และรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ( $\bar{X} = 3.83$ ) ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานโดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน

ระดับความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.93	0.641	มาก
2. ด้านความพึงพอใจในงาน	3.92	0.681	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบในงาน	3.82	0.679	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.89	0.667	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น คือ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.93$ ) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในงาน ( $\bar{x} = 3.92$ ) และด้านความรับผิดชอบในงาน ( $\bar{x} = 3.82$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. รู้สึกมีความตื่นตัว กระฉับกระเฉง ในการทำงาน	3.95	0.606	มาก
2. รู้สึกว่าอยากทำงานอยู่เสมอ	3.94	0.654	มาก
3. รู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน	3.93	0.624	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.94	0.628	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น คือ รู้สึกมีความตื่นตัว กระฉับกระเฉง ในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.95$ ) รองลงมาคือ รู้สึกว่าอยากทำงานอยู่เสมอ ( $\bar{x} = 3.94$ ) และรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.93$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน

ด้านความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. รู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ	3.98	0.647	มาก
2. รู้สึกยินดีและเต็มใจทำงาน	3.96	0.675	มาก
3. รู้สึกชอบและพอใจในงานที่ทำ	3.87	0.699	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.94	0.674	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น คือ รู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ ( $\bar{x} = 3.98$ ) รองลงมา รู้สึกยินดีและเต็มใจทำงาน ( $\bar{x} = 3.96$ ) และรู้สึกชอบและพอใจในงานที่ทำ ( $\bar{x} = 3.87$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน  
ด้านความรื่นรมย์ในงาน

ด้านความรื่นรมย์ในงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. รู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน	3.87	0.643	มาก
2. รู้สึกสบายใจ ไม่วิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน	3.79	0.698	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.83	0.643	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความรื่นรมย์ในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น คือ รู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน ( $\bar{x} = 3.87$ ) และรู้สึกสบายใจ ไม่วิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.79$ ) ตามลำดับ

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน (Results of Testing Assumptions)

4.1 สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

สถิติการทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) และสถิติการทดสอบค่าเอฟ F-test (One way ANOVA) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	<i>t</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	0.80	0.85
2. ด้านความรักในงาน	-0.60	0.55
3. ด้านความสำเร็จในงาน	-0.25	0.80
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	0.18	0.86

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยความสุขในการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่า ค่า Sig ทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**4.1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน  
ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด  
(มหาชน) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.50	3	0.17	0.73	0.54
	ภายในกลุ่ม	17.63	78	0.23		
	รวม	18.12	81			
2. ด้านความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.38	0.77
	ภายในกลุ่ม	18.22	78	0.23		
	รวม	18.48	81			
3. ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.22	0.89
	ภายในกลุ่ม	18.98	78	0.24		
	รวม	19.13	81			
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	0.33	3	0.11	0.37	0.77
	ภายในกลุ่ม	23.36	78	0.30		
	รวม	23.69	81			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยความสุขในการทำงานจำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig ทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**4.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน  
ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด  
(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.32	2	0.16	0.70	0.50
	ภายในกลุ่ม	17.81	79	0.23		
	รวม	18.12	81			
2. ด้านความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.48	0.62
	ภายในกลุ่ม	18.26	79	0.23		
	รวม	18.48	81			
3. ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.93	0.40
	ภายในกลุ่ม	18.69	79	0.24		
	รวม	19.13	81			
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.01	0.05	0.95
	ภายในกลุ่ม	23.66	79	0.30		
	รวม	23.69	81			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยความสุขในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ค่า Sig ทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือ พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**4.1.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงาน  
ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด  
(มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.92	2	0.96	4.68	0.01*
	ภายในกลุ่ม	16.21	79	0.21		
	รวม	18.12	81			
2. ด้านความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.58	2	0.79	3.70	0.03*
	ภายในกลุ่ม	16.90	79	0.21		
	รวม	18.48	81			
3. ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.95	2	0.47	2.06	0.13
	ภายในกลุ่ม	18.19	79	0.23		
	รวม	19.13	81			
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	0.80	2	0.40	1.38	0.26
	ภายในกลุ่ม	22.89	79	0.29		
	รวม	23.69	81			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยความสุขในการทำงานจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.01 ด้านความรักในงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig ที่กำหนดไว้คือ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ซึ่งไม่สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ได้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 1 ท่านซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่จากข้อคำตอบที่มีคำตอบมากกว่า 2 ข้อ

4.1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.36	3	0.12	0.52	0.67
	ภายในกลุ่ม	17.77	78	0.23		
	รวม	18.12	81			
2. ด้านความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.22	3	0.08	0.32	0.81
	ภายในกลุ่ม	18.26	78	0.23		
	รวม	18.48	81			
3. ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.37	0.77
	ภายในกลุ่ม	18.86	78	0.24		
	รวม	19.13	81			
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.89	0.45
	ภายในกลุ่ม	22.91	78	0.29		
	รวม	23.69	81			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยความสุขในการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่า Sig ทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**4.1.6 อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน**

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.22	5	0.24	1.09	0.37
	ภายในกลุ่ม	16.91	76	0.22		
	รวม	18.12	81			
2. ด้านความรักในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.99	5	0.60	2.94	0.02*
	ภายในกลุ่ม	15.49	76	0.20		
	รวม	18.48	81			
3. ด้านความสำเร็จในงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.57	5	0.31	1.36	0.25
	ภายในกลุ่ม	17.57	76	0.23		
	รวม	19.13	81			
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	0.69	5	0.14	0.46	0.81
	ภายในกลุ่ม	23.00	76	0.30		
	รวม	23.69	81			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยความสุขในการทำงานจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความรักในงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่าค่า Sig ที่กำหนดไว้คือ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความรักในงาน

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังข้อมูลในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบรายคู่ของอายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันกับปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความรักในงาน

อายุในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	>20 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี		0.03*	0.00*			
1 – 5 ปี						
6 – 10 ปี				0.02*		
11 – 15 ปี						
16 – 20 ปี						
>20 ปีขึ้นไป						

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เป็นการเปรียบเทียบรายคู่ด้านอายุในการปฏิบัติงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าแตกต่างกันจำนวน 3 คู่คือ

- 1) พนักงานที่มีอายุในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี กับ อายุในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) พนักงานที่มีอายุในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี กับ อายุในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) พนักงานที่มีอายุในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 6 – 10 ปี กับ อายุในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 15 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.1.7 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน**



ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	<i>t</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	0.33	0.74
2. ด้านความรักในงาน	-0.62	0.53
3. ด้านความสำเร็จในงาน	-0.83	0.41
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	-1.14	0.26

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยต่อปัจจัยความสุขในการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ค่า Sig ทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการศึกษานั้นคือพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**4.2 สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)**

สถิติที่ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (*r*) ระหว่างปัจจัยความสุขในการทำงานกับระดับความสุขในการทำงาน

ปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงาน	<i>n</i>	<i>r</i>	<i>P-Value</i>
1. ด้านการติดต่อสัมพันธ์	82	0.454**	0.00
2. ด้านความรักในงาน	82	0.565**	0.00
3. ด้านความสำเร็จในงาน	82	0.719**	0.00
4. ด้านการเป็นที่ยอมรับ	82	0.553**	0.00

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย 1) การติดต่อสัมพันธ์ 2) ความรักในงาน 3) ความสำเร็จในงาน 4) การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่า P-Value ต่ำกว่า 0.05 ซึ่งทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากค่าที่สูงสุดจนถึงค่าต่ำสุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ( $r = 0.719$ ) ด้านความรักในงาน ( $r = 0.565$ ) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ( $r = 0.553$ ) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ( $r = 0.454$ ) ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานกับระดับความสุขในการทำงาน พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานเพื่อการวิเคราะห์หาความแตกต่าง และการหาความสัมพันธ์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท อายุในการปฏิบัติงานที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่าง 1-5 ปี และตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

##### 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปในแต่ละด้านได้ ดังนี้

### 1.2.1 ด้านความรักในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความรักในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดที่มีความคิดเห็นระดับมากโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วง รองลงมาคือ มีความภูมิใจในงานที่ทำปัจจุบัน ทราบถึงคุณค่าและรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ทำ และมีความรู้สึกเพลิดเพลินกับงานที่ได้มอบหมาย

### 1.2.2 ด้านการติดต่อสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดที่มีความคิดเห็นระดับมากโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานและท่านสนทนากันอย่างเป็นมิตรหรือเป็นกันเอง รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานและท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังและให้คำปรึกษากับท่านได้

### 1.2.3 ด้านความสำเร็จในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดที่มีความคิดเห็นระดับมากโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำงานที่มีความท้าทายได้อย่างสำเร็จลุล่วง รองลงมาคือ ทำงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่

### 1.2.4 ด้านการเป็นที่ยอมรับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดที่มีความคิดเห็นระดับมากโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน รองลงมาคือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

## 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปในแต่ละด้านได้ ดังนี้

### 1.3.1 ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดที่มีความคิดเห็นระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูง คือ รู้สึกมีความตื่นตัว กระฉับกระเฉง ในการทำงาน รองลงมาคือ รู้สึกว่าอยากทำงานอยู่เสมอ และรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน

### 1.3.2 ด้านความพึงพอใจในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดที่มีความคิดเห็นระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูง คือ รู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ รองลงมาคือ รู้สึกยินดีและเต็มใจทำงาน และรู้สึกชอบและพอใจในงานที่ทำ

### 1.3.3 ด้านความรับผิดชอบในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดที่มีความคิดเห็นระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูง คือ รู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน และรู้สึกสบายใจ ไม่วิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

## 1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.4.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ แตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
- 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรักในงาน แตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพ อายุในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
- 3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จในงาน ไม่แตกต่างกัน

4) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ไม่แตกต่างกัน

**1.4.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์**ของปัจจัยความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน)

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 2.1 ปัจจัยความสุขในการทำงาน

#### 2.1.1 ด้านความรักในงาน

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความรักในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานต่างมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในธนาคารแห่งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี จานงผล (2553) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป พบว่า ความสุขในการทำงานด้านความรักในงานอยู่ในระดับสูง

#### 2.1.2 ด้านการติดต่อสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะธนาคารสนับสนุนให้พนักงานภายในองค์กรมีความสามัคคีและร่วมมือกันปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงโดยปราศจากอคติ อีกทั้งยังสนับสนุนให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี จานงผล (2553) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป พบว่าความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ อยู่ในระดับสูง

### 2.1.3 ด้านความสำเร็จในงาน

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะธนาคารมีการมอบหมายงานที่มีความท้าทายเพื่อให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ อีกทั้งองค์กรมุ่งให้พนักงานมีความอิสระในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี จ้างผล (2553) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป พบว่าความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับสูง

### 2.1.4 ด้านการเป็นที่ยอมรับ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะธนาคารเปิดใจยอมรับในความรู้ ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานนำทักษะ ความรู้ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และธนาคารได้มีการกำหนดรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานดี จึงทำให้พนักงานภายในองค์กรรู้สึกว่าคุณเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี จ้างผล (2553) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป พบว่าความสุขในการทำงานด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง

## 2.2 ระดับความสุขในการทำงาน

### 2.2.1 ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะธนาคารมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทำงานเสร็จตามเวลาที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความกระตือรือร้นตลอดเวลาทำให้พนักงานทุกคนต้องใส่ใจ ตั้งตัวอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฤษฎ์ สุขไสว (2554) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี พบว่า พนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี มีระดับความสุขในการทำงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ในระดับสูง



### 2.2.2 ด้านความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะธนาคารมีการปลูกฝังให้พนักงานทุกคนรักและเต็มใจในการทำงาน และมอบหมายงานที่น่าสนใจ เหมาะสมแก่พนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฤษฎ์ สุขใส (2554) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี พบว่า พนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี มีระดับความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับสูง

### 2.2.3 ด้านความรื่นรมย์ในงาน

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อระดับความสุขในการทำงาน ด้านความรื่นรมย์ในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะธนาคารได้กำหนดขอบเขตของงานให้ตรงกับความรู้ และความถนัดของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน และพอใจในการปฏิบัติงานภายในธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฤษฎ์ สุขใส (2554) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี พบว่า พนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี มีระดับความสุขในการทำงาน ด้านความรื่นรมย์ในงาน อยู่ในระดับสูง

## 2.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.3.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน พบว่า

1) พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปรีวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ไม่ว่าจะเป็นเพศใด อายุเท่าใดย่อมต้องมีความช่วยเหลือกันอย่างเป็นมิตร และพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าย่อมสามารถให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าได้ นั้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดี

ต่อกันระหว่างพนักงาน และพนักงานมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้ธนาคารบรรลุเป้าหมาย ที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งพนักงานที่มีอายุต่างกัน หรือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่าหรือน้อยกว่ากันก็จะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี จันทผล (2553) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับไม่แตกต่างกัน

2) พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปวีร์รต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงาน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปวีร์รต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ เพราะพนักงานที่มีสถานภาพโสด มักจะกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เปิดเผย ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จะเป็นผู้ที่คอยให้คำปรึกษาที่ดี และรู้จักใช้ความสัมพันธ์อันดีในการติดต่อประสานงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ตามูลวง (2553) ค้นคว้าเพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต กำแพงเพชร พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน

3) พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปวีร์รต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปวีร์รต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรักในงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานกับธนาคารมาเป็นเวลานานย่อมมีความรักความผูกพันในงานมากกว่าพนักงานที่เพิ่งปฏิบัติงานกับธนาคาร หรือพนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี จันทผล (2553) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานกับความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**2.3.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปวีร์รต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)** พบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปวีร์รต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้

เพราะธนาคารให้ความสำคัญต่อความสุขในการทำงานของพนักงานซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะธำรงรักษาให้พนักงานนั้นคงอยู่กับองค์กรได้นาน โดยมุ่งให้ความสำคัญต่อการปลูกฝังให้พนักงานมีใจรักในงาน การปฏิบัติงานที่มีความร่วมมือร่วมแรงกันเพื่อให้ธนาคารสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ และหากธนาคารบรรลุในเป้าหมาย ย่อมส่งผลต่อค่าตอบแทนที่พนักงานจะได้รับ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่ามีข้อที่ต้องปรับปรุงดังนี้

**3.1.1 ด้านความรักในงาน** ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อธนาคาร อาทิ การจัดโครงการพี่สอนน้อง เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานมานานได้ถ่ายทอดเทคนิคในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานรุ่นน้อง

**3.1.2 ด้านการติดต่อสัมพันธ์** ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แจ้งปัญหาในการทำงานเพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาและช่วยหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา

**3.1.3 ด้านความสำเร็จในงาน** ควรมีแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พนักงานได้รับโอกาสในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

**3.1.4 ด้านการเป็นที่ยอมรับ** ควรให้การชมเชยหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยวัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ที่สนใจทำการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

**3.2.1** จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่ได้รับข้อมูลในระดับหนึ่ง การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มรูปแบบการศึกษาเชิงคุณภาพประกอบการศึกษา ซึ่งจะได้อะไรละเอียดในเชิงลึกมากขึ้น

**3.2.2** การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะศึกษาหน่วยงานอื่นภายใต้ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้ทราบถึงความสุขในการทำงานของพนักงานให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรกฤษณ์ สุขไสว. (2554). *ความสุขในการทำงานของพนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่จังหวัดนนทบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.*
- กรรณิกา ตามูลวง. (2553). *ความสุขในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*
- คัลณางค์ มณีศรี และ วัชรภรณ์ เฟ่งจิตต์. (2558). *ความสุขคืออะไร .* สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2558 จาก <http://www.stjohn.ac.th/University/Guidance/kwam-suk-kua-a-rai>.
- ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงาน โดยมีความเพลนเป็นตัวแปรกำหนดความสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ธนาคารทหารไทย. (2558). *ประวัติธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).* สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2558 จาก [https://www.tmbbank.com/about/org\\_structure](https://www.tmbbank.com/about/org_structure).
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2558 จากวิกิพีเดีย <https://th.wikipedia.org/wiki>.
- พรพนา พัรรักษา. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาสารคาม. (งานนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- ไพรัช จันทสุวรรณ โณ. (2555). *รูปแบบองค์กรแห่งความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน). (งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2558). *สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.* สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2558 จาก <http://www.happinometer.ipssr.mahidol.ac.th/pdf/HAPPINOMETER>.

- ศูนย์สุขภาพจิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2558). *ความสุขคืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2558 จาก <http://www.chulawellness.com/index.php>.
- อรรถัย อินปิ่น. (2553). *ความสุขในการทำงานของพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อรรถพร คงเขียว. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนฟิแคน์ จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อัญชลี จำนงค์ผล. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป*. (งานนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อุษา ทรัพย์สิน. (2557). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- Adison Aei. (2012). *Herzberg' Two –Tactor Theory*. Available from <http://adisony.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg>.
- Cristina D. Kirkendall. (2013). *Job Crating: The Pursuit of Happiness at work*. Industrial/Organizational Psychology PhD program, Wright State University.
- Cynthia Fisher. (2009). *Happiness at work International Journal of Management Review*. Bond University. Online (Cited 2013 August 5) Available from [http://www.researchgate.net/publication/227533694\\_Happiness\\_at\\_Work](http://www.researchgate.net/publication/227533694_Happiness_at_Work).
- Lykken, D. and Tallegen, A. *Happiness is a Stochastic Phenomenon*. [Online] 2003. (Cited 2015 August 7). Available from <http://www.psych.umn.edu/psylabs/happness/happy>.

ภาคผนวก





**ภาคผนวก ก**

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม**



### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. **ชื่อ** คุณธานินทร์ กมลรัตน์  
**วุฒิการศึกษา** รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
 ศีษสาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
**สถานที่ทำงาน** ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
**ตำแหน่งงาน** รองผู้อำนวยการ สายงานธุรกิจรายย่อย
2. **ชื่อ** คุณเสาวณีย์ ธเนศธีระ  
**วุฒิการศึกษา** บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
**สถานที่ทำงาน** ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
**ตำแหน่งงาน** ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สายงานทรัพยากรบุคคล
3. **ชื่อ** คุณอาบจันทร์ ประพันธ์พงษ์  
**วุฒิการศึกษา** รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
**สถานที่ทำงาน** ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
**ตำแหน่งงาน** หัวหน้าสำนักงานปรัวรรตกรุงเทพฯและภูมิภาค

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

### ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

**คำชี้แจง:** แบบสอบถามชุดนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือให้การทำแบบสอบถามนี้เป็นไปตามความเห็นของท่าน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวที่ท่านได้ให้ข้อมูลนั้นจะนำมาใช้ในการทำการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษา คำตอบทุกข้อของท่านจะถือเป็นความลับ และทางผู้จัดทำขอขอบพระคุณทุกท่านในการที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างยิ่ง

นางสาววรรณกานต์ จันทร์ชมภู  
ผู้ศึกษา

## แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความสูงในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ  
สังกัดปริวรรต ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่าน

## 1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

## 2. อายุ

☐ 1. 21 ปี - 30 ปี

☐ 2. 31 ปี - 40 ปี

☐ 3. 41 ปี - 50 ปี

☐ 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท

## 4. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง

## 5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. 10,001 - 20,000 บาท

☐ 2. 20,001 - 30,000 บาท

☐ 3. 30,001 - 40,000 บาท

☐ 4. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

## 6. อายุในการปฏิบัติงานที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี

☐ 2. 1 ปี - 5 ปี

☐ 3. 6 ปี - 10 ปี

☐ 4. 11 ปี - 15 ปี

☐ 5. 16 ปี - 20 ปี

☐ 6. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

## 7. ตำแหน่งงาน

☐ 1. พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

☐ 2. พนักงานอาวุโสแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>การติดต่อสัมพันธ์</b>					
8. เพื่อนร่วมงานและท่านสนทนากันอย่างเป็นมิตรหรือเป็นกันเอง					
9. เพื่อนร่วมงานและท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
10. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังและให้คำปรึกษากับท่านได้					
11. ท่านสามารถเปิดเผยความคิด ความรู้สึกกับเพื่อนร่วมงานได้					
12. หัวหน้างานของท่านสามารถให้คำปรึกษาคำแนะนำกับท่านในการปฏิบัติงาน					
13. หัวหน้างานของท่านมีความเป็นกันเองกับท่าน					
14. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านชี้แจงเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
<b>ความรักในงาน</b>					
15. ท่านมีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วง					
16. ท่านทราบถึงคุณค่าและรับรู้ถึงคุณค่าในงานที่ท่านทำ					
17. ท่านมีความรู้สึกเพลิดเพลินกับงานที่ได้มอบหมาย					
18. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านทำปัจจุบัน					
19. ท่านรู้สึกผูกพันและรักในงานที่ท่านทำ					

ปัจจัยความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ความสำเร็จในงาน</b>					
20. ท่านทำงานที่มีความท้าทายได้อย่างสำเร็จลุล่วง					
21. ท่านทำงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้					
22. ท่านได้รับผลลัพธ์จากการทำงานตามที่ต้องการ					
23. ท่านรู้สึกชีวิตของท่านมีคุณค่าจากงานที่ท่านทำ					
24. ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน					
25. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่ท่านทำได้					
26. ท่านมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่					
<b>การเป็นที่ยอมรับ</b>					
27. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
28. ท่านได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน					
29. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร					
30. ท่านได้รับความเคารพนับถือจากคนในองค์กร					
31. ท่านได้รับการชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อทำงานเสร็จ					



### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ความรื่นรมย์ในงาน</b>					
32. ท่านรู้สึกสบายใจ ไม่วิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน					
33. ท่านรู้สึกสนุกสนานกับการทำงาน					
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>					
34. ท่านรู้สึกยินดีและเต็มใจทำงาน					
35. ท่านรู้สึกชอบและพอใจในงานที่ทำ					
36. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ					
<b>ความกระตือรือร้นในการทำงาน</b>					
37. ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน					
38. ท่านรู้สึกว่าอยากทำงานอยู่เสมอ					
39. ท่านรู้สึกมีความตื่นตัว กระฉับกระเฉง ในการทำงาน					

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

---



---



---



---



---

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววรรณกานต์ จันทร์ชมภู
วัน เดือน ปีเกิด	30 มีนาคม 2531
สถานที่เกิด	อำเภอโนนสัง จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	เทคโนโลยีการbinบัณฑิต (การจัดการทำอากาศยาน) สถาบันการbinพลเรือน พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

