

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้า
ผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

นางสาวสรัดณัฐ ว่างสะอาด

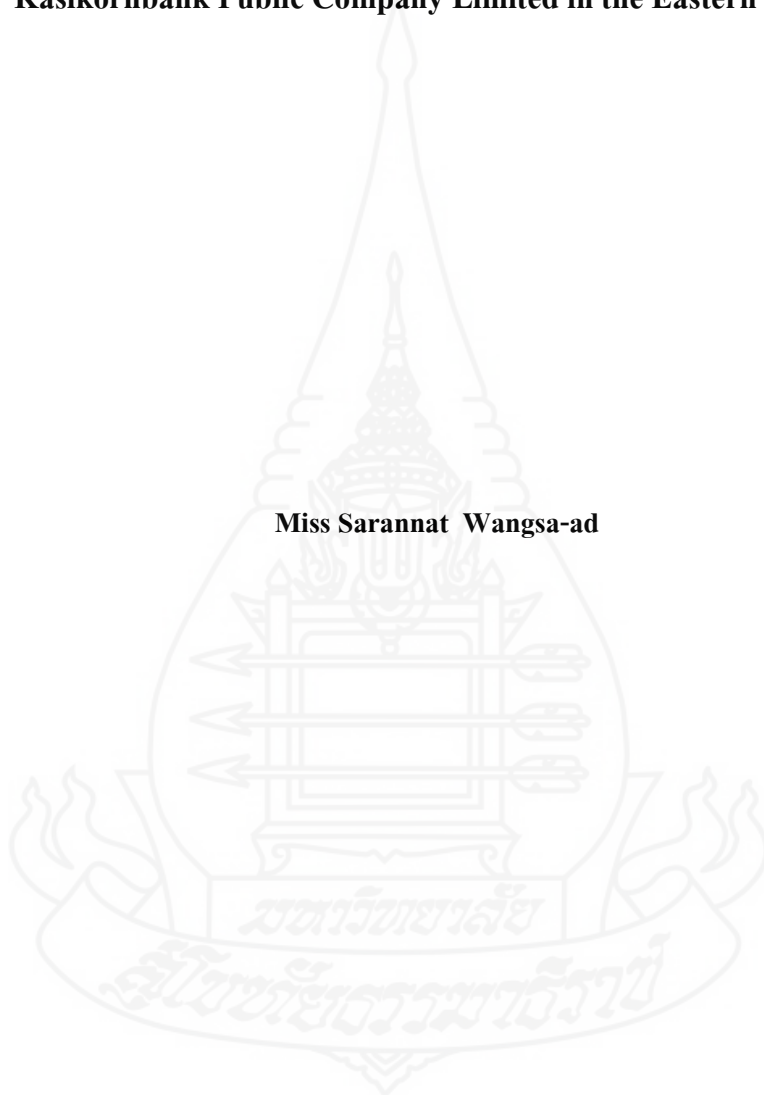


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Factors Affecting Happiness at Work of the Employees at SME Business Division
Kasikornbank Public Company Limited in the Eastern Region**

Miss Sarannat Wangsa-ad



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 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงาน
ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ภาคตะวันออก

ชื่อและนามสกุล นางสาวสรลลณี วังสะอาด

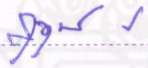
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

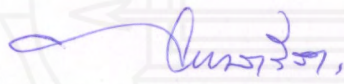
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

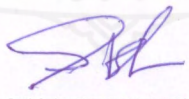
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุพุมาลัย ชำนิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพุมาลัย ชำนิจ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เจ็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้า
ผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก

ผู้ศึกษา นางสาวสรลัตถ์ วังสะอาด **รหัสนักศึกษา** 2563001425 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุพมาลย์ ชำนิจ

ปีการศึกษา 2557

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก (2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก (3) เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) ศึกษาปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก (5) เสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

การศึกษานี้เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ซึ่งได้แก่ พนักงานในสายงานลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำนวนทั้งสิ้น 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก มีระดับความสุขในการทำงานโดยรวมในระดับมาก โดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ความมีเอกลักษณ์ของงาน 3) ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่พบความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 4) ปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะ ข้อเสนอแนะสำคัญในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ให้อิสระพนักงานในการเสนอแนวความคิดการทำงาน และควรออกแบบงานให้พนักงานไม่มีความเครียด โดยมีความเพลิดเพลิน และกระตือรือร้นในการทำงาน

คำสำคัญ ความสุขในการทำงาน, พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

Independent Study title: Factors Affecting Happiness at Work of the Employees at SME Business Division Kasikornbank Public Company Limited in the Eastern Region

Author: Miss Sarannat Wangsa-ad; **ID:** 2563001425;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Sukumarn Shumnij, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

This independent study aimed (1) to study the level of SME business division employees' happiness at work at Kasikornbank Public Company Limited in the Eastern region; (2) to study SME business division employees' opinions about job characteristic factors affected SME business division employees' happiness at work at Kasikornbank Public Company Limited in the eastern region; (3) to compare SME business division employees' happiness at work at Kasikornbank Public Company Limited in the Eastern region by personal factors; (4) to study job characteristic factors affected SME business division employees' happiness at work at Kasikornbank Public Company Limited in the Eastern region; and (5) to suggest the ways to enhance SME business division employees' happiness at work at Kasikornbank Public Company Limited in the Eastern region.

The total population was 130 SME business division at Kasikornbank Public Company Limited in the Eastern region. The data was collected by using a questionnaire and was analyzed by using frequency, percentage, mean and stepwise multiple regression analysis.

The results of the study showed that (1) overall SME business division employees' happiness at work at Kasikornbank Public Company Limited in the eastern region was at high level for all three dimensions included pleasure, satisfaction and enthusiasm; (2) overall SME business division employees had the highest level of opinions about job characteristic factors in terms of task identity; (3) employees with different personal factors had no difference of happiness at work; (4) autonomy, feedback and multi-tasking factors affected employees' happiness at work; and (5) the chance of using multi-tasking skill, freedom of work concept suggestion, work design with pleasure and enthusiasm and without stress were the suggestion for enhancing SME business division employees' happiness at work.

Keywords: Job characteristic, Happiness at work, SME business division, Kasikornbank Public Company Limited in the Eastern region

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความเมตตากรุณาจากหลายท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์สุชุมาลย์ ชำนิง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากยิ่ง ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่สาว น้องชายและเครือญาติ ที่เป็นขวัญกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยในระหว่างที่ทำการศึกษจนสำเร็จการศึกษา รวมทั้งการสนับสนุนทุนการศึกษา ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมไปถึงเพื่อนนักศึกษาที่กระตุ้นเตือนและให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ตลอดจนทุก ๆ ท่านที่มีได้กล่าวนามได้ทั้งหมด ที่อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือจนการศึกษาสำเร็จลงด้วยดี

สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้สนใจข้อมูล คุณประโยชน์ของการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบแต่บุพการี บุรพคณาจารย์ ผู้มีพระคุณ ผู้เขียนหนังสือและตำราทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาได้รับความรู้และความเข้าใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในครั้งนี้

สรัตถ์รัฐ วังสะอาด

สิงหาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	9
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน	13
ข้อมูลพื้นฐานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน	41
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของพนักงาน	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของ พนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	51
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการ ทำงานของพนักงาน	58
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้าง คุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก	63
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการศึกษา	68
อภิปรายผลการศึกษา	74
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	85
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม	86
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	88
ค ค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	95
ประวัติผู้ศึกษา	101

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	38
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ	41
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ ด้านความหลากหลายของทักษะ	42
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	43
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ ด้านความสำคัญของงาน	44
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ ด้านความเป็นอิสระของงาน	45
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ ด้านผลป้อนกลับของงาน	46
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความสุขในการทำงาน ของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก	47
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความสุขในการทำงาน ของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความรื่นรมย์ในงาน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความสุขในการทำงาน ของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออกด้านความพึงพอใจในงาน	49
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความสุขในการทำงาน ของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออกด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน	50
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	51
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม สถานภาพสมรส	53
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ระดับการศึกษา	54
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	55
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้	57
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของพนักงาน	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

<p>ตารางที่ 4.20</p>	<p>ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับบริการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก.....</p>	<p>59</p>
<p>ตารางที่ 4.21</p>	<p>การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression).....</p>	<p>61</p>
<p>ตารางที่ 4.22</p>	<p>ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความหลากหลายของทักษะ.....</p>	<p>63</p>
<p>ตารางที่ 4.23</p>	<p>ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน.....</p>	<p>64</p>
<p>ตารางที่ 4.24</p>	<p>ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน.....</p>	<p>65</p>

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.25	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะ ของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงาน ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความเป็นอิสระของงาน.....	66
ตารางที่ 4.26	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะ ของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงาน ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านผลป้อนกลับของงาน.....	67



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองคุณลักษณะงาน	15
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย	23
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ภาคตะวันออก	24



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันสังคมได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกๆด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านธุรกิจเอกชน ส่งผลให้องค์กรทุกภาคส่วนมีการปรับเปลี่ยนนโยบายและแผนงานให้สามารถแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงและอยู่รอดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ประการ ที่จะช่วยปรับเปลี่ยนนโยบายและแผนงานเพื่อให้สามารถแข่งขันในยุคสังคมปัจจุบันได้ ซึ่งองค์กรต้องพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร ในสภาพสังคมเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นย่อมหมายถึง แต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการสร้างความพร้อมของพนักงานทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร องค์กรจึงยังต้องการให้พนักงานใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานและทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ไม่สอดคล้องกับความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่เดิม ทำให้พนักงานต้องทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานมากขึ้นจนเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าของร่างกาย และใช้เวลาส่วนใหญ่ให้กับการทำงานมากกว่าแบ่งเวลาให้ตนเอง ส่งผลให้พนักงานลาออกไปทำงานในองค์กรที่มีปัจจัยความสุขการทำงานที่ดีและเหมาะสมกับตัวเองมากกว่า เพราะฉะนั้นความสุขในการทำงานมีความสำคัญในการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสำนักงาน ถ้าหากว่าเวลาในการทำงานหนึ่งในสามนี้ ทุกคนได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ มีความสุขก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่าพนักงานมีความสุขในการทำงาน และจะส่งผลต่อชีวิตโดยรวมของบุคคลผู้นั้นให้มีความสุขด้วย ความรู้สึกมีความสุขในการทำงานกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน เป็นประโยชน์ทั้งพนักงานและนายจ้าง เนื่องจากคนที่มีความสุขในการทำงานจะสามารถมีพลังสร้างสรรค์งานดีๆ อันยิ่งใหญ่ออกมาได้เสมอ

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักงานเลี้ยวป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือน หรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 2,474,871 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,653,391 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,548,238 ล้านบาท มีสาขาและสำนักงานย่อยในประเทศ จำนวน 1,128 สาขา แบ่งเป็นเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 326 สาขา และส่วนภูมิภาคจำนวน 802 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขามูเกาเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สาขาสิงคโปร์ สาขาฮกเกี้ยน สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง สำนักงานผู้แทนงานกรุงโตเกียว สำนักงานผู้แทนกรุงย่างกุ้ง ธนาคารท้องถิ่น นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว สำนักงานผู้แทนกรุงฮานอย และสำนักงานผู้แทนนครโฮจิมินห์ สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก และตลอดระยะเวลากว่า 69 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ”

สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการโดยตรง ซึ่งธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการนี้ เป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป ธนาคารกสิกรไทยจึงเน้นให้ความสำคัญกับพนักงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จของธนาคาร ทางธนาคารจึงลำดับขั้นตอนการทำงานและเวลาในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม พนักงานต้องจัดสรรเวลาในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลาที่ต้องสอดคล้องกับบริษัทและความต้องการสินเชื่อของลูกค้าผู้ประกอบการเองด้วย ทำให้การใช้เวลาในการทำงานและเวลาของชีวิตส่วนตัว รวมทั้งเวลาของครอบครัวมีการปรับเปลี่ยนจากเดิม ซึ่งอาจมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานได้

ความสุขในการทำงานหมายถึง ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน (Peter Warr 1990 อ้างใน รินนา คล้ายมี, 2556: 12) ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจากลักษณะของงานตามแนวคิดของแฮคแมนและโอดด์แฮม (Hackman and Oldham 1980 อ้างใน สุดาวดี น่วมมี, 2550: 17) ไม่ว่าจะเป็น ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน ผลป้อนกลับของงาน อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของพนักงาน

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงสนใจศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้กับธนาคารในการปรับยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ส่งเสริมแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักความผูกพันต่อองค์กร อุทิศร่างกายแรงใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

2.2 เพื่อศึกษาคูณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

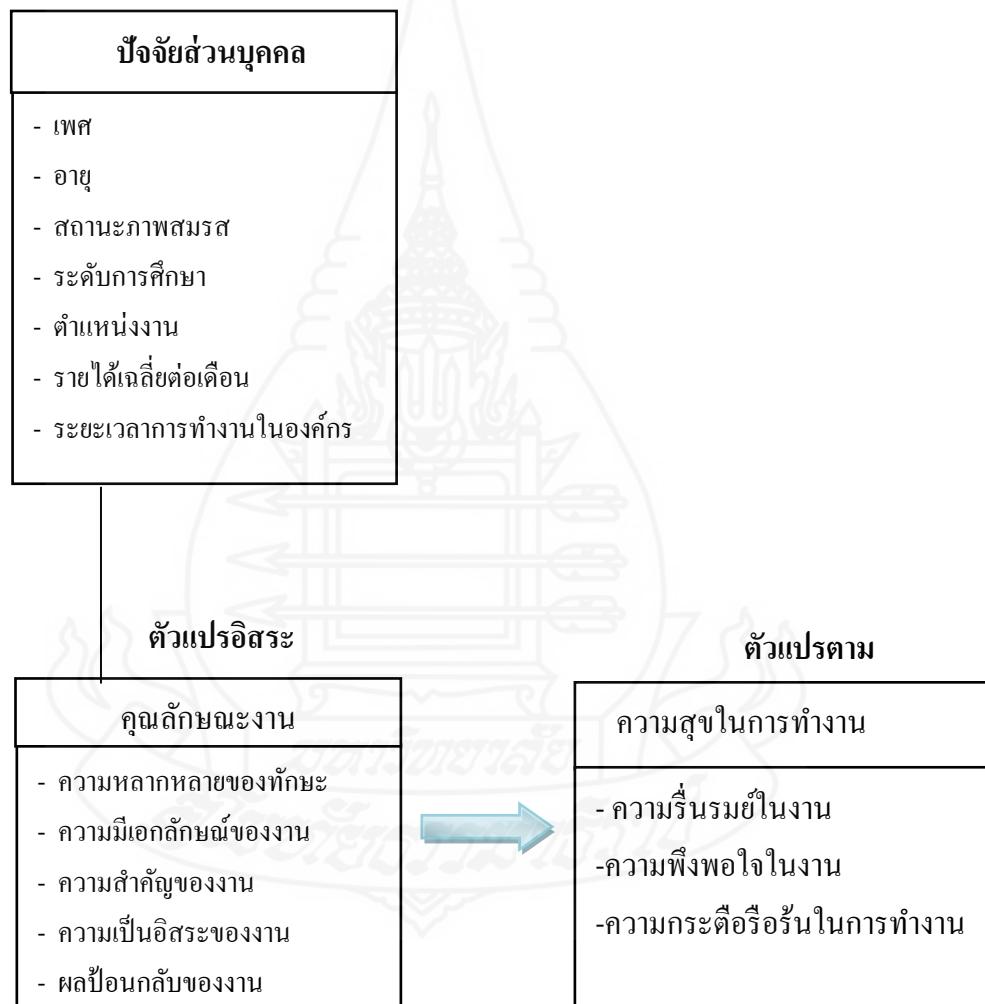
2.3 เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

2.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของนักวิชาการเช่น Peter Warr (1990 อ้างใน รินนา คล้ายมี, 2556: 12) และ Hackman and Oldham (1980 อ้างใน สุดาวดี น่วมมี, 2550: 17) สามารถนำผลการศึกษามากำหนดกรอบในการศึกษาได้ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก มีความสุขในระดับมาก

4.2 พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ” มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด ซึ่งได้แก่ พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในภาคตะวันออก ระดับปฏิบัติการในตำแหน่ง 1.) ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ 2.) ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ 3.) เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 4.) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้าผู้ประกอบการ จำนวน 130 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก เป็นการศึกษาความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน และศึกษาคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และผลป้อนกลับของงาน

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้กำหนดพื้นที่ในการดำเนินการศึกษาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่าง วันที่ 13 - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายและคำจำกัดความขอบเขตของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

6.2 ความสุขในการทำงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคารกสิกรไทยในภาคตะวันออกทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำให้ผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

6.3 ความรื่นรมย์ในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความรู้สึกรัดอกกังวลใดๆ ในการทำงาน

6.4 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงาน

6.5 ความกระตือรือร้นในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

6.6 คุณลักษณะงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติได้ทำกิจกรรมต่างๆที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจคล้ายกันหรือเหมือนกันก็เป็นได้ ส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านประสบการณ์ และผลรับรู้ทางการกระทำ โดยมีองค์ประกอบคือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และผลการป้อนกลับของงาน

6.7 ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง การที่พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก รับรู้ต่อลักษณะของงานว่าได้ใช้ความสามารถหลากหลายในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบในสิ่งแปลกใหม่ น่าสนใจ และทำงานด้วยที่ได้รับมอบหมายด้วยความท้าทายความสามารถ

6.8 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง การที่พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก มีการรับรู้ว่าคุณลักษณะของงานที่ทำนั้นสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตนเองอย่างเด่นชัด และสามารถรับรู้ได้ว่างานที่ทำอยู่ในขั้นตอนใดสามารถระบุงานของตนเองได้

6.9 ความสำคัญของงาน หมายถึง การที่พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก มีการรับรู้ว่าคุณลักษณะของงานที่ทำซึ่งผลของงานจะมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น องค์กร สังคม

6.10 ความเป็นอิสระของงาน หมายถึง การที่พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก มีการรับรู้ว่าคุณลักษณะของการทำงานที่มีต่อระดับความมากน้อยของงานที่ให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน การบริหารงาน การจัดการ การทำงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งพนักงานสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง

6.11 ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง การที่พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก มีการรับรู้ว่าคุณลักษณะของงานที่ทำมีเกณฑ์ในการตรวจสอบงานที่ทำ มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทันทีและชัดเจนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง โดยได้รับรู้ข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานทราบผลการปฏิบัติงาน

6.12 พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในภูมิภาคตะวันออก หมายถึง พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก ระดับปฏิบัติการในตำแหน่ง 1.) ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ 2.) ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ 3.) เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 4.) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้าผู้ประกอบการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อวางกลยุทธ์ในการส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร

7.2 ได้ข้อเสน�택ให้กับธนาคารในการปรับยุทธศาสตร์ การพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ส่งเสริมแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานมีความรักความผูกพันต่อองค์กร อุทิศร่างกายแรงใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้
ความสามารถ ซึ่งส่งผลต่อการบริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก ” ผู้ศึกษาได้การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของบุคคล และหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

Positive Sharing Company โดย Alexander Kjerulf (2006 อ้างใน อรทัย อินปิ่น, 2553: 7) ได้กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากข้างในจิตใจของบุคคล ซึ่งความรู้สึกนั้นเกิดขึ้นจากข้างในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

Manion, J (2003 อ้างใน จิตาธิ์ ยงค์ประวัติ, 2556: 14) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออกการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน

Gavin and Mason (2004 อ้างใน นิสารัตน์ ไวยเจริญ, 2553: 27) ได้นิยามความสุขในการทำงาน โดยอิงแนวคิดของอริสโตเติล ซึ่งเป็นมุมมองความสุขแบบองค์รวมที่อธิบายโดยใช้รากศัพท์ดั้งเดิมจากภาษากรีกโบราณ ความสุขในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความปรารถนาที่อยู่ในส่วนลึกภายในจิตใจของตนเองให้มีความเป็นอยู่ในชีวิตที่ดี รู้สึกภาคภูมิใจที่ตนได้ใช้ความรู้ความสามารถ และแสดงออกในการทำงานได้อย่างเต็มที่บนพื้นฐานของการประพฤติที่ดีงาม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่สมบูรณ์ตามที่ตนเองปรารถนา

กรณีศึกษา ตามมูลวง (2552) ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงานว่าหมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย การที่บุคคลมีความรื่นรมย์ในงาน ความรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกต้องและยินดีในการปฏิบัติงาน และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรู้สึกว่ายากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

อรทัย อินปิ่น (2553) ให้ความหมายความสุขในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

นิสาร์ตน์ ไวยเจริญ(2553) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของตนเองให้มีชีวิตที่ดี รู้สึกพึงพอใจ ภาคภูมิใจที่ตนได้ใช้ความรู้ในการทำงาน และสามารถแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเพราะการทำงาน

Iopener (2003 อ้างใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุขเป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจใ้องค์กรที่ประสบความสำเร็จ เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่าง ความสุข ผลผลิต และกำไร องค์กรเข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนั้นพนักงานเหล่านั้นยังสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย กล่าวได้ว่า การทำงานอย่างมีความสุขนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน แต่เป็นเครื่องมือในการทำนายที่ดีกว่าทั้งในด้านผลิตผล ความผูกพันกับองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานรู้สึกมีความสุขในสิ่งที่เขาได้ทำแล้ว เขาจะมีความผูกพันและจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นที่แน่นอนว่าองค์กรเมื่อประสบความสำเร็จแล้ว ความสุขภายในองค์กรย่อมเกิดขึ้น แต่มีนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมากมายกล่าวว่า ความสำเร็จไม่ได้เหมือนกับความสุข ความสำเร็จนั้นไม่นำไปสู่ความผูกพัน ความจงรักภักดีและแรงจูงใจกับองค์กรในระยะยาว ในทางตรงข้ามความสุขในการทำงานจะเป็นตัวนำพามาซึ่งสิ่งนั้น นอกจากนั้นการทำงานอย่างมีความสุขนั้นจะพามาซึ่งการอยู่กับองค์กรนานขึ้น แสดงผลงานในระดับสูงและความสำเร็จตามเป้าหมาย แสดงความคิดในเชิงบวก ทำงานนานขึ้น

และหนักขึ้น ได้รับการเคารพนับถือและยอมรับจากคนอื่น ๆ อัตราการป่วยลดน้อยลง แสดงถึงประสิทธิภาพที่มีอยู่และการนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาแก้ไข และกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งลักษณะนิสัยและพฤติกรรมเหล่านี้จะทำให้พนักงาน เพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้า และลูกค้ำมีความสุข

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่า หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยห้าประการด้วยกัน คือ

1 ผู้นำ (Leader) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการ ทำงานอย่างมีความสุขโดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนัก สร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำจกต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2 ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3 ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4 ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันอย่างมาต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสามด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

Diener, E (2003 อ้างใน กัลยารัตน์ อ้องคณา, 2549: 36) ได้กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลากรถึงอารมณ์ในการชื่นชอบหรือมีความสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผล

มาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่าได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ นำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1 ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริงสามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2 ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3 อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4 อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Peter,W (1990 อ้างใน รินนา คล้ายมี, 2556: 12) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลหรือของพนักงานที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ในสถานที่ทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วย

1 ความตื่นรมย์ในการทำงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

2 ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ ถูกใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3 ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน ตื่นตัว คล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระฉ่งในการทำงาน

จากแนวคิดและความหมายของความสุขในการทำงานต่างๆข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Peter Warr (1990 อ้างใน รินนา คล้ายมี, 2556) มาอธิบายความสุขในการทำงานของพนักงานในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเหมาะสมกับองค์กรในสภาพการณ์ปัจจุบัน ทั้งในเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงาน และทิศทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานนั้นสามารถเกิดขึ้นจากหลายองค์ประกอบ เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การมีเจ้านายที่

เมตตา การที่ได้ทำงานสนุกท้าทาย มีอิสระ และมีบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่สามารถทำให้มีความสุขได้

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

2.1 ปัจจัยลักษณะงาน

2.1.1 ความหมายของคุณลักษณะงาน

คุณลักษณะงาน (Job characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยในการศึกษานี้ได้ใช้กรอบแนวคิด Job Characteristics Model (การสร้างคุณลักษณะของงาน) ที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์และออกแบบงานที่ Richard Hackman และ Greg Oldham ร่วมกันเสนอ แนวความคิดในการเพิ่มผลผลิตด้วยการหาเทคนิควิธีความสำคัญกับปัจจัยทางจิตวิทยาของผู้ที่ทำงานเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงาน

Hackman and Oldham (1980 อ้างใน สุดาวดี น่วมมี, 2550: 17) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน จะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจ และสภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและ จูงใจในงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง การขาดงาน ลางาน และลาออกจากงานต่ำซึ่งได้ให้ กรอบหรือแนวทางที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์และออกแบบงานในการเพิ่มผลผลิตด้วยการหาเทคนิค วิธีความสำคัญกับปัจจัยทางจิตวิทยาของผู้ที่ปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุตาม วัตถุประสงค์ของงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะงาน 5 ด้านด้วยกัน คือ

1 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง การที่งานแยก ออกเป็นหลายกิจกรรมจึงจำเป็นต้องใช้ทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงานที่แตกต่างกัน หลายอย่าง

2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ลักษณะของงานที่ จะต้องทำให้สำเร็จเป็นชิ้นงานรวมทั้งตั้งแต่ต้นจนจบโดยตัวคนเดียว

3 ความสำคัญของงาน (Task significant) หมายถึง ระดับผลกระทบของ งานที่คาดว่าจะมีต่อผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4 ความเป็นอิสระของงาน (Autonomy) หมายถึง ความมีอิสระของ พนักงานที่สามารถพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการกำหนดตารางเวลางานรวมถึงเลือกวิธี ทำงานได้เองตามความต้องการ

5 ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของงานที่ตนเองทำและทราบความคืบหน้าของงานได้ตลอดเวลา

จึงสรุปความหมายของคุณลักษณะงานได้ว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับธรรมชาติของงานและเนื้อหาของงานที่ตนปฏิบัติ ประกอบด้วยคุณลักษณะของงานที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน ผลป้อนกลับของงาน

2.1.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

Anderson (1968 อ้างใน สุดาวดี น่วมมี, 2550: 20) ได้กล่าวว่า กฎระเบียบต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นตัวกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กร หากองค์กรมีความเคร่งครัด และเข้มงวดมากเกินไปอาจก่อให้เกิดผลเสียกับหน่วยงานสองประการ คือ ประการแรก เป้าหมายขององค์กรอาจถูกบิดเบือนได้ เพราะพฤติกรรมที่ยึดติดกับกฎระเบียบที่วางไว้เท่านั้นที่จะเป็นตัวกำหนดว่าเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยมีได้คำนึงถึงสถานการณ์และเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่นั้นว่าเป็นอย่างไร ประการที่สอง ทำให้สมาชิกขาดแรงจูงใจในการทำงานส่งผลให้ไม่มีความผูกพันในงาน เพราะการรับรู้ที่ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบถูกกำหนดไว้ว่าต้องทำมากน้อยเพียงใด และด้วยวิธีการแบบใดจึงจะถูกต้อง และรอดพ้นจากการถูกลงโทษ ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าการไม่มีอิสระในการทำงาน ความทู่แท้ หรือการอยากสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในงานก็จะไม่เกิดขึ้นเพราะเกรงว่าจะไปขัดแย้งกับสิ่งที่กฎระเบียบกำหนดไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก

Schermerhorn, Jr (1996 อ้างใน ผ่องพรรณ ปิ่นแก้ว, 2553: 6) อธิบายว่า งานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่ จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบงานว่าจะจัดหรือออกแบบงานอย่างไร เพราะการออกแบบงาน (Design of Work) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรและมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน การกำหนดคุณลักษณะงานจึงทำได้หลายวิธี เริ่มจากงานที่มีความง่ายไปหางานที่มีความยาก ดังนี้

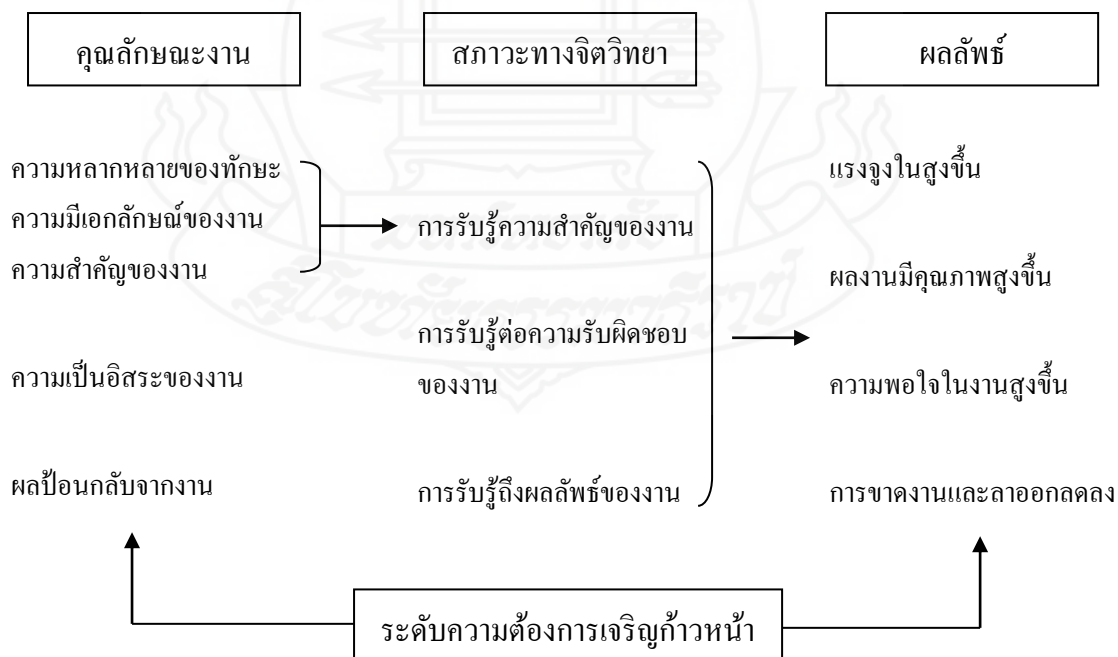
1. การกำหนดลักษณะของงานตามความเรียบง่าย (Job Simplification) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ขอบเขตของงานมีความเฉพาะเจาะจง และไม่เน้นรายละเอียดลงลึกมากนัก โดยผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ต้องวิเคราะห์ปัญหาตัดสินใจในเรื่องต่างๆ หรือการวางแผนงานใดๆทั้งสิ้น

2. การกำหนดลักษณะของงานโดยวิธีการขยายงาน (Job Enlargement) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยมีการกำหนดขอบเขตของงานแบบกว้างๆและหลากหลาย โดยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นกิจกรรมของงานหลายๆอย่างได้

3. การกำหนดลักษณะของงาน โดยวิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน โดยให้มีการหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนหน้าทำงาน โดยที่งานแต่ละหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆ ได้โดยการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนหน้าทำงานไปเรื่อยๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกลักษณะของงาน

4. การกำหนดลักษณะของงาน โดยนำวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานมาใช้ (Job Enrichment) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขใจการทำงาน

Hackman and Oldham (1980 อ้างใน สุดาวดี น่วมมี, 2550: 17) ได้วิเคราะห์ปรับปรุงคุณลักษณะงานและการออกแบบงานใหม่ โดยได้พัฒนาเป็นแบบจำลองคุณลักษณะงานในเวลาต่อมา ซึ่งแบบจำลองคุณลักษณะงานเป็นวิธีเพิ่มคุณค่างานที่มีพื้นฐานการพิจารณาสถานะทางจิตวิทยา 3 ประการที่สำคัญจะแสดงถึงมิติของงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่สถานะทางจิตใจที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองคุณลักษณะงาน

แบบจำลองคุณลักษณะงาน แสดงถึง คุณลักษณะงาน 5 ด้าน ที่เป็นตัวสร้างสภาวะทางจิตวิทยา 3 ประการ ดังนี้

1. การรับรู้ความสำคัญของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งมีค่า และมีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล

2. การรับรู้ด้านความรับผิดชอบในงาน (Experienced Responsibility for Work Outcomes) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่างๆจากความพยายามของตนเอง

3. การรับรู้ผลลัพธ์ของงานที่ตนเองทำ (Knowledge of Result) บุคคลจะต้องสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนว่าเป็นสิ่งที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) ทั้งสามสภาวะข้างต้นจากการทำงานแล้ว จะเกิดผลต่อไปนี้ คือ

1. แรงจูงใจภายในสูงขึ้น (High Internal Work Motivation)
2. ผลงานที่คุณภาพสูงขึ้น (High Quality Work Performance)
3. ความพอใจในงานสูงขึ้น (High Satisfaction with the work)
4. การขาดงานและการออกจากงานลดลง (Low Absenteeism and Turnover)

คุณลักษณะงาน 5 ด้านส่งผลกระทบต่อสภาวะทางจิตวิทยา กล่าวคือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และผลป้อนกลับของงานเมื่อรวมกับสภาวะทางจิตวิทยา 3 ด้านแล้วจะก่อให้เกิดการรับรู้ความหมายของงานที่ทำ โดยงานจะมีความหมายก็ต่อเมื่องานนั้นมีความสำคัญสูงเป็นงานที่มีมูลค่ามากหรือมีคุณค่าสูงคุ้มต่อการทำ ส่วนงานที่ให้ความมีอิสระสูงจะทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าคุณค่าสูงคุ้มต่อการทำ ส่วนงานที่ให้ความมีอิสระสูงจะทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าตนต้องมีความรับผิดชอบต่องานนั้นมากและพร้อมที่จะถูกตรวจสอบจากผู้อื่นได้เสมอ โดยเมื่อมีอิสระที่จะตัดสินใจว่าจะทำอะไรและทำอย่างไรแล้ว ก็ต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นไม่ว่าดีหรือเลวก็ตาม และประการสุดท้ายก็คือ ถ้าพนักงานได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ดีจากการทำงาน จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในการหาวิธีปรับปรุงการปฏิบัติงานระยะต่อมาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นผลจากความรู้ที่ได้ค้นพบระหว่างการทำงานนั่นเอง และจากรูปแบบคุณลักษณะงานดังกล่าวบ่งชี้ว่า สภาวะกระตุ้นทางจิตวิทยาทั้งสามแบบสามารถส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ของงานและตัวพนักงาน ได้แก่ พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจภายในงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงานลดน้อยลง

ดังนั้นในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก ซึ่งผู้ศึกษาได้

เลือกทฤษฎีคุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldham (1980 อ้างใน สุดาวดี น่วมมี, 2550: 17) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพราะมีความครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันขององค์กรขนาดใหญ่อย่างสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กรในด้านของคุณลักษณะงาน ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามแนวความคิดที่ได้กล่าวไปแล้วในข้างต้น

3. ข้อมูลพื้นฐาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักงานเลี้ยวป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือน หรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 2,474,871 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,653,391 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,548,238 ล้านบาท มีสาขาและสำนักงานย่อยในประเทศ จำนวน 1,128 สาขา แบ่งเป็นเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 326 สาขา และส่วนภูมิภาคจำนวน 802 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สาขาสิงคโปร์ สาขาฮกเกี้ยน สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง สำนักงานผู้แทนงานกรุงโตเกียว สำนักงานผู้แทนกรุงย่างกุ้ง ธนาคารท้องถิ่น นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว สำนักงานผู้แทนกรุงฮานอย และสำนักงานผู้แทนนครโฮจิมินห์ สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศ ไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก และตลอดระยะเวลากว่า 69 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ”

ภารกิจ คือ ทำธุรกิจและดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ และให้บริการทางการเงินตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างกำไรที่ยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในตลาดอย่างมีคุณภาพ ได้ความเสียงที่เหมาะสม

วิสัยทัศน์ คือ ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ค่านิยมหลัก

- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทั้งองค์กร
- ความเป็นมืออาชีพ
- การริเริ่มสิ่งใหม่

3.2 นโยบายของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ 2 ประการ

3.2.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามคุณลักษณะ หลักของกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ ความเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นต้น

3.2.2 นโยบายเครดิตที่ดี จะให้แนวคิดรวมทั้งหลักเกณฑ์การทำงานและการพิจารณาอนุมัติเครดิตที่ชัดเจน ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่ถูกต้อง เหมาะสมด้วยประสิทธิภาพของการทำงานและการบริหารต้นทุนของการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์เครดิตแก่ลูกค้าโดย

- 1) กำหนดระดับความเสี่ยงด้านเครดิตที่ธนาคารยอมรับได้อย่างชัดเจน
- 2) กำหนดกฎเกณฑ์ และระเบียบที่ชัดเจนทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงานด้านเครดิต ตั้งแต่กระบวนการประเมินความเสี่ยงการอนุมัติเครดิต การติดตามและควบคุม จนถึง การปรับโครงสร้างหนี้
- 3) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการตัดสินใจ และระบุข้อมูลที่ต้องการในการพิจารณาเครดิต
- 4) อธิบายเรื่องการจัดโครงสร้างวงเงิน การอนุมัติและการบริหารงานด้านเครดิตรวมทั้งข้อยกเว้นต่างๆ
- 5) กำหนดบทบาท หน้าที่ คุณสมบัติ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิต รวมทั้งมอบอำนาจการอนุมัติเครดิตตามโครงสร้างการอนุมัติเครดิตที่เริ่มจากอำนาจบุคคล อำนาจร่วม จนถึงอำนาจกลุ่มผู้พิจารณาเครดิต
- 6) กำหนดนโยบายการบริหารเครดิตและกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มลูกค้าภายใต้ความเสี่ยง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการด้าน

เครดิตที่รวดเร็วของลูกค้ำที่มีความต้องการและลักษณะที่แตกต่างกัน และต้องบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารต้นทุนของการดำเนินงานที่เหมาะสม

7) ปรับปรุงและจัดทำคู่มือนโยบายเครดิตให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางที่ชัดเจนในการทำงาน

3.3 ประเภทการให้บริการ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แบ่งประเภทการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.3.1. บริการด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากประเภท ต่าง ๆ ได้แก่

- 1) เงินฝากกระแสรายวัน หมายถึง เงินฝากที่ธนาคารใช้ใบฝาก และใช้เช็คเป็นใบถอน หรือคำสั่งจ่าย
- 2) เงินฝากออมทรัพย์ หมายถึงเงินฝากที่ใช้สมุดคู่ฝากในการฝากถอน
- 3) เงินฝากประจำหรือเงินฝ้ายจ่ายคืน เมื่อสิ้นระยะเวลา ได้แก่ เงินฝากประจำ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน 36 เดือน 48 เดือน เงินฝากทวีคูณหมายถึงเงินฝากกำหนดระยะเวลาฝากเท่ากันทุกเดือนกำหนดระยะเวลา 24 เดือน ปัจจุบันมีประเภทเงินฝากปลอดภาษี

3.3.2. บริการสินเชื่อ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

- 1) **สินเชื่อภายในประเทศ** เช่น
 - (1) วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี โดยผู้กู้ต้องมีบัญชีกระแสรายวันรองรับเพื่อทำสัญญากำหนดวงเงิน จะต้องต่อสัญญาปีต่อปี
 - (2) เงินกู้ระยะสั้น หมายถึง เงินกู้ยืมระยะสั้น ชำระหนี้ภายใน 1 ปี
 - (3) เงินกู้ระยะยาว หมายถึง เงินกู้ซึ่งมีระยะเวลาชำระคืนเกิน 1 ปี
 - (4) การรับซื้อลดตั๋วเงิน หมายถึง การกู้เงินที่ผู้กู้มอบตั๋วเงิน (ในประเทศไทย) ธนาคารมีสิทธิไปเรียกเก็บเงินเมื่อครบระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน
 - (5) หนังสือค้ำประกัน หมายถึง ธนาคารเข้าผูกพันตนในฐานะผู้ค้ำประกันลูกค้ำในการปฏิบัติตามสัญญา
 - (6) การรับรอง/อาวัล ตั๋วเงิน หมายถึง การค้ำประกันรับรองการชำระเงินตามตั๋วเงินต่อผู้รับเงิน ได้แก่ ตั๋วแลกเงิน ตั๋วสัญญาใช้เงิน

2) **สินเชื่อต่างประเทศ** จำแนกออกเป็น 2 ประเภท

- (1) **สินเชื่อเพื่อการนำเข้า (Import Financing)** ได้แก่ L/C หมายถึง ตราสารที่ธนาคารเป็นผู้ออกตามคำสั่งนำส่งไปยังผู้รับประโยชน์เมื่อผู้ได้รับประโยชน์มาขึ้นรับเงิน

ธนาคารพาณิชย์จะออก L/C จะชำระเงินแก่ผู้รับประโยชน์ T/R หมายถึง ตราสารที่ลูกค้าทำไว้กับธนาคาร อาศัยความเชื่อถือลูกค้าให้การรับรองว่าธนาคารมีสิทธิในสินค้า

(2) การค้ำประกันเพื่อการออกสินค้า (Shipping Guarantee) หมายถึง การนำหลักทรัพย์มาค้ำประกันเพื่อให้ธนาคารออกหนังสือมอบให้ไว้ต่อบริษัทเรือ

3) สินเชื่อเพื่อการส่งออก (Import Financing) ได้แก่

(1) Packing Credit หมายถึง การให้สินเชื่อระยะสั้นที่ผู้ส่งออกนำเงินกู้ไปลงทุนเป็นเงินทุนหมุนเวียน ได้แก่ Packing Credit Against L/C และ Packing Credit Purchase Order

(2) ตัวเงินขายส่งลด หมายถึง ผู้กู้ได้เงินธนาคารจะกำหนดระยะเวลาชำระคืน 180 วัน เป็นการกู้หมุนเวียนระยะสั้น

(3) การรับซื้อตัวเงินที่เกิดจากการส่งออก หมายถึง ลูกค้าดำเนินธุรกิจส่งออกสินค้าตามเงื่อนไขในระบบ L/C แต่ยังไม่ถึงกำหนดธนาคารจ่ายเงินให้ลูกค้า ลูกค้าจึงนำตัวที่รับมาดังกล่าว ขายลดที่ธนาคารลูกค้าได้รับเงินทันทีแต่มีค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่นำตัวมาขายลด

3.4 จรรยาบรรณของพนักงานและกรรมการ

จรรยาบรรณฉบับนี้ ธนาคารได้กล่าวถึงหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่และการปฏิบัติงานตามวิชาชีพของกรรมการและพนักงานของธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารที่ดีประกอบด้วยคณะกรรมการและพนักงานทุกคนซึ่งมีคุณลักษณะตามคุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง อันเป็นพื้นฐานแห่งความสำเร็จ การสืบสานความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของธนาคารจึงขึ้นอยู่กับประพฤติปฏิบัติของกรรมการและพนักงานทุกคน ผู้มีหน้าที่ต้องดำรงไว้ซึ่งคุณค่าหลักที่ธนาคารมุ่งหวังในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวันและในการตัดสินใจในทุกเรื่องของกรรมการและพนักงานทุกคน ดังเช่นที่ปรากฏไว้ในหลักการและระเบียบการปฏิบัติงานของธนาคาร

3.4.1 หลักการและจรรยาบรรณหลักที่ธนาคารมุ่งหวัง

คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติจรรยาบรรณฉบับนี้ เพื่อให้ถือปฏิบัติ ในการดำเนินกิจการทุกประเภทของธนาคาร จรรยาบรรณหลักที่ธนาคารกำหนดไว้มี 8 ประการ ดังนี้

1) ความซื่อสัตย์ (Integrity) เรามุ่งมั่นกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร โดยถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณหลักนี้ในทุกกิจกรรมและใน

การตัดสินใจในทุกเรื่องของธนาคาร เราจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และคำนึงถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อองค์กร

2) *ความไว้วางใจ (Trust)* เราให้ความนับถือต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และเจ้าหน้าที่หน่วยราชการ โดยปฏิบัติต่อบุคคลดังกล่าวในทำนองเดียวกันกับที่เราต้องการให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติต่อเรา เรามั่นใจว่าทุกคนจะทุ่มเทความสามารถเต็มที่และทำหน้าที่อย่างดีที่สุดบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3) *การรักษาความลับ (Confidentiality)* เรายึดมั่นในการปกป้องรักษาความลับของลูกค้าธนาคาร และรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มอบให้แก่เรา ด้วยการสร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของลูกค้ายังคงเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เรามุ่งมั่นที่จะปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละองค์กร เช่นผู้มีวิชาชีพพึงปฏิบัติ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจธนาคาร

4) *ความยึดมั่นในวิชาชีพ (Professionalism)* เราจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยทักษะ คุณวุฒิ และความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ ตามหลักวิชาชีพที่พึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา

5) *บุคลากร (People)* เราภูมิใจและสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารเข้าร่วมงาน และให้ความสำคัญต่อการเลื่อนตำแหน่งและการให้ผลตอบแทน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน เราปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาว่า ทุกคนคือทุนทรัพย์อันล้ำค่าของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต

6) *ความเป็นผู้นำ (Leadership)* เราเป็นผู้นำในทุกด้านที่เป็นสาระอันควร และใช้ความเป็นผู้นำผลักดันการดำเนินงานของธนาคารและสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจน และมุ่งมั่นให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของการเป็นผู้นำ รวมทั้งพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อรองรับกับยุทธศาสตร์ของธนาคารกสิกรไทย และขจัดอุปสรรคที่ปิดกั้นการพัฒนาพนักงาน

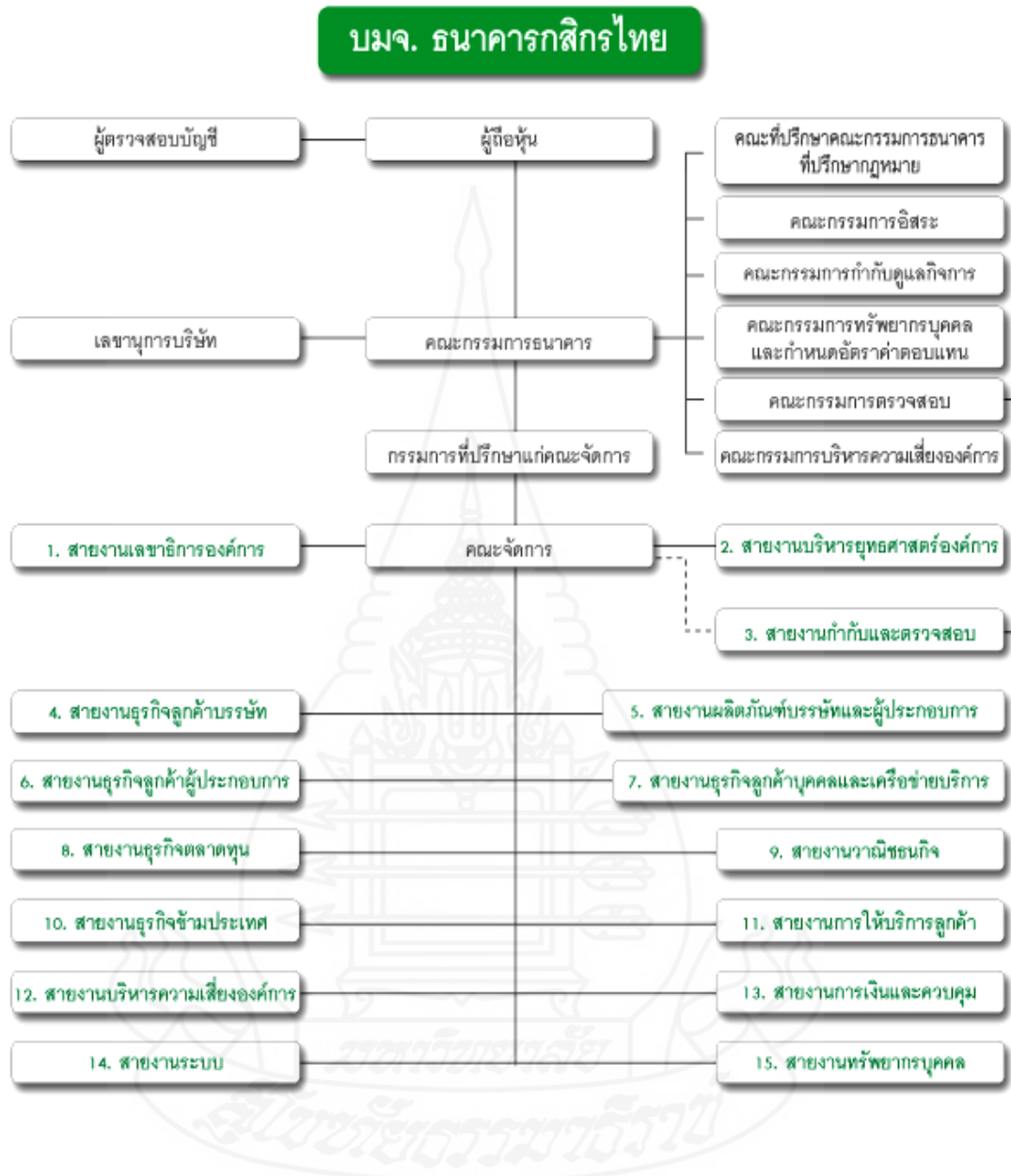
7) *ความเป็นเจ้าของ (Ownership)* เรามีความรับผิดชอบร่วมกันที่จะผลักดันให้ธนาคารประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เราทั้งหลายร่วมกันดูแลจัดการทรัพย์สินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ มิให้เสื่อมเสีย สูญหาย และใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เสมือนหนึ่งเป็นทรัพย์สินร่วมกันของเรา และ

คำนึงถึงความสำเร็จในระยะยาวของธนาคารตลอดเวลา รวมทั้งไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น

8) การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์ (Compliance) เราคาดหวังให้พนักงานทุกคนยึดมั่นในการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจ ภายใต้กรอบของกฎหมายข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกรอบคุณธรรมที่ดีงาม



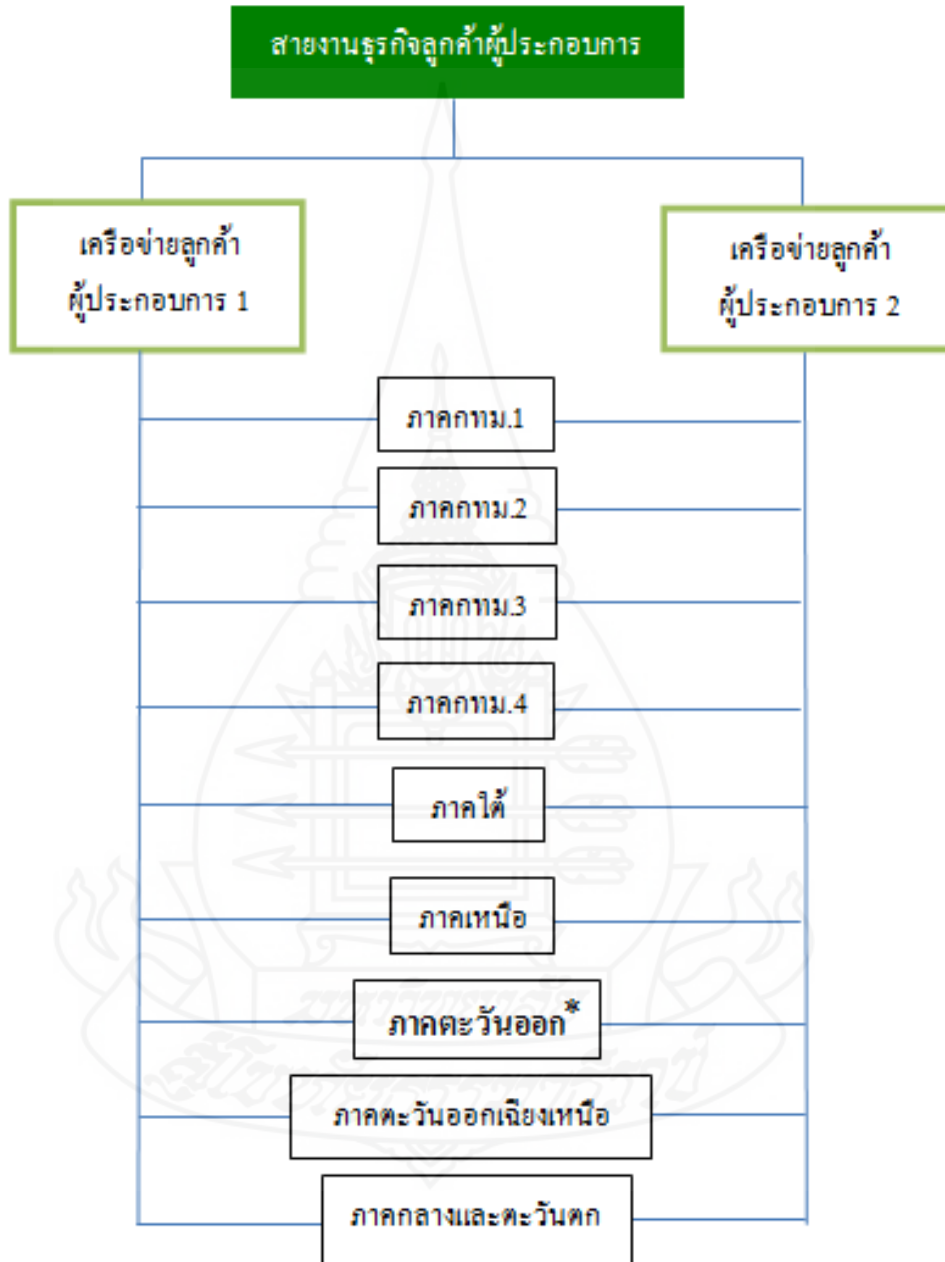
3.5 โครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย

หมายเหตุ * สายงานลูกค้าผู้ประกอบการที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในการศึกษา

3.5.1 โครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ภาคตะวันออก
หมายเหตุ * ภาคตะวันออกที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในการศึกษา

1) ภารกิจของสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ คือ ทำธุรกิจและดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และให้บริการทางการเงินตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างกำไรที่ยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในตลาดอย่างมีคุณภาพภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

2) เจ้าหน้าที่บริหารในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ

- | | | |
|-------------------------------|---------|-------------------------|
| (1) นายพัชร สมะลาภา | ตำแหน่ง | รองกรรมการผู้จัดการ |
| (2) นายพิภวัตว์ ภัทรนาวิก | ตำแหน่ง | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ |
| (3) นายอัครนันท์ จิตศิริวิทย์ | ตำแหน่ง | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ |

3) อัตรากำลังคนที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก โดยศึกษากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 1 และ เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ในภาคตะวันออก จำนวน 130 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558) จำแนกเป็นตำแหน่งงานที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

- | | |
|--|-------------|
| (1) ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ | จำนวน 34 คน |
| (2) ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ | จำนวน 32 คน |
| (3) เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ | จำนวน 37 คน |
| (4) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้าผู้ประกอบการ | จำนวน 27 คน |

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการศึกษาพบว่า มิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมดห้ามิติได้แก่ มิติด้านผู้นำ มิติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มิติด้านความรักในงาน มิติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมิติด้านค่านิยมขององค์กร เครื่องมือดังกล่าวสามารถวัดระดับความคิดเห็นระดับความสุขในการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ และระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ภาพรวมของ

ระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จากค่าเฉลี่ยได้ว่า ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

สุดาวดี น่วมมี (2550) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความแปลกแยกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน และการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนใหญ่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างภายในองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังอยู่ในระดับสูง การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการรับรู้ความเสี่ยงภัยอยู่ในระดับปานกลาง ความแปลกแยกโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความแปลกแยกด้านความรู้สึกไร้อำนาจ และความแปลกแยกด้านความรู้สึกไร้บรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความแปลกแยกด้านความรู้สึกไร้ความหมาย ความแปลกแยกด้านความรู้สึกโดดเดี่ยว และความแปลกแยกด้านความรู้สึกแยกตนเองออกจากงานที่ทำอยู่ในระดับต่ำ

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลผ่าตัดพบว่าบุคคลที่มีความสุขในการทำงานจะมีการรับรู้คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ว่าเป็นงานที่มีทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เป็นงานที่มีความสำคัญมีคุณค่า มีความสามารถในการควบคุมงานตลอดจนรับรู้ถึงผลที่เกิดจากงานที่รับผิดชอบด้วย ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีผลลัพธ์การทำงานในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิดความภาคภูมิใจตลอดจนเกิดความสุขในการทำงาน

ปพิชญา วรรณสุข (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานสูงสุดที่เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยทางด้านค่านิยมขององค์กร ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยทางด้านผู้นำ และปัจจัยด้านความ

รักในงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลของตำรวจชั้นสัญญาบัตรและตำรวจชั้นประทวนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน พบว่า ในปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยทางด้านผู้นำ ในหัวข้อที่ 1. ผู้นำของท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน และปัจจัยทางด้านความรักในงาน ในหัวข้อที่ 5. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ของตำรวจชั้นสัญญาบัตรและตำรวจชั้นประทวน

กรณีศึกษา ตามูลวง (2552) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับพนักงานค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน องค์ประกอบด้านความสุขในการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความสุขมากที่สุด คือ พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านพนักงานมีความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบด้านพนักงานมีความรื่นรมย์ในการทำงาน ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านลักษณะของงาน เป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานมากที่สุด ปัจจัยภายในองค์การที่มีผลก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงาน มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านระบบการให้รางวัล โดยองค์ประกอบย่อยในแต่ละด้านที่พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน ลักษณะของงานเป็นงานที่มีโอกาสติดต่อกับบุคคลภายนอก และระบบการให้รางวัลที่มีผู้ประเมินมากกว่า 1 คน ทำให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือ และการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และลักษณะการจ้างงาน โดยมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและในแต่ละกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคลนั้นพนักงานมีความสุขอยู่ในระดับพนักงานค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน

กรณีศึกษา เดิมวิทย์ขจร (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว ด้านความอ่อนน้อม ด้านความมีสติ และด้านการเปิดรับประสบการณ์และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว อยู่ใน

ระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมและคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มนฤดี บุญอำนวย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท พระราม 3 สอนค้าคาร์ส จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทพระราม 3 สอนค้าคาร์ส จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ในภาพรวม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านค่านิยมขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน สำหรับด้านผู้นำอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว และเมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีการที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ผ่องพรรณ ปิ่นแก้ว (2553) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันอพลโล (ไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท น้ำมันอพลโล (ไทย) จำกัด

อรทัย อินปิ่น (2553) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นต่อภาพรวมของความสุขในระดับสูงโดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านผู้นำ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่ง

หนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศอายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงานและระดับการศึกษา มีความสุขในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันและมีความสุขในการทำงานรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติบางส่วนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันและมีความผูกพันต่อองค์กรรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติบางส่วน ความสุขในการทำงาน ด้านน้ำใจงาม, ด้านสังคมดี, ด้านความผ่อนคลาย, ด้านหาความรู้, ด้านใจสงบและด้านปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านสุขภาพและด้านครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และ ความสุขในการทำงานด้านสังคมและด้านหาความรู้ สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้

กรกฤษฎณ์ สุขใสว (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อน และพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่ :นนทบุรี) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่ : นนทบุรี) มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีระดับค่าเฉลี่ยทุกปัจจัยย่อย รวมทั้งค่าเฉลี่ยรวมด้านภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ซึ่งระดับค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยที่สูงเป็นอันดับแรกคือ มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน (Pleasure) โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน พอดี สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน รองลงมาคือ มีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน และ มีความรู้สึกตื่นรมย์ในการทำงาน (Arousal) โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งแปลผลได้ว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความรักในงาน รู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้

รินนา คล้ายมี (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่มีต่อพฤติกรรมของผู้นำ ระดับความสุขในการทำงาน และเปรียบเทียบความสุขในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล และยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้นโครงสร้างการ

ทำงาน ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ต่อระดับความสุขในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านน้ำใจงาม พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุสถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ฐิตารีย์ ยงค์ประวัติ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มวัยและสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในกลุ่มเจเนอเรชั่น วาย มีความสุขในการทำงานสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในกลุ่มเจเนอเรชั่น เอ็กซ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มวัย และสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการทำงาน สามารถทำนายความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Luo Lu and J.B. Shih (1997) ได้ศึกษาแหล่งความสุขของประชากรไต้หวัน โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับความสุข 9 ด้าน คือ การได้รับการยอมรับนับถือ การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ความพึงพอใจจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางวัตถุ ทางการเงินได้มาก มีเงินเพียงพอในการจับจ่ายใช้สอย ความสำเร็จในการทำงาน มีความสบายใจ รู้สึกผ่อนคลาย มีความสุขจากการที่คนอื่นยอมรับและ ได้รับความชื่นชมและมีความประจักษ์ใน อารมณ์ทางบวก เบิกบานใจ ผ่อนคลาย ไม่มีอะไรทำให้โกรธ และสุขภาพดี ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ จากการศึกษาพบว่าความสุขเกิดจากการได้รับการยอมรับนับถือโดยบุคคลอื่นให้การยอมรับการกระทำหรือความสำเร็จ นอกจากนี้ความสุขยังเกิดจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีบุคคลอื่น ความเป็นปึกแผ่น ความซื่อสัตย์จากพวกพ้องและบุคคลในครอบครัว การได้รับความสำเร็จในอาชีพ การงาน ทำให้มีหลักฐาน มั่นคง เป็นการช่วยเหลือครอบครัว การควบคุมตนเอง การพัฒนาตนเอง ความประจักษ์ในตนเอง คือการเป็นคนดี มีศีลธรรม มีคุณธรรม เป็นความยินยอมยอมรับความเป็นไปในชีวิต

Joan E. van Horn และคณะ (2004) ได้ศึกษาเรื่อง The Structure of Occupational Well Being: a Study Among Dutch Teachers ซึ่งทำการสำรวจในครูชาวดัชท์ที่สังกัดทั้งในโรงเรียนเอกชนและโรงเรียนรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วยมิติต่างๆ 5 ด้าน คือ ความสุขทางอารมณ์ ความสุขทางอาชีพ ความสุขทางสังคม ความสุขทางรับรู้ต่างๆ ความสุขทางภาวะร่างกายและจิตใจ ผลการศึกษา

พบว่า องค์ประกอบหลักที่มีผลต่อความสุขในอาชีพของครูชาวดัทช์ ได้แก่ ความสุขทางอาชีพ ความสุขทางสังคม และความสุขทางอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสุขทางอารมณ์จะมีผลต่อความสุขในอาชีพของครูชาวดัทช์มากที่สุด

Chiumento Consulting (2007) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานในประเทศสหราชอาณาจักร โดยการสำรวจความคิดเห็นพนักงานในองค์กรที่มีบุคลากรตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป อายุระหว่าง 18-65 ปี จำนวน 1,036 ตัวอย่าง จากการสำรวจพบว่า 10 ปัจจัยแรกที่มีผลต่อความสุขของพนักงาน ประกอบด้วย ความเป็นมิตรและการให้ความช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงาน ทำงานที่ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน หัวหน้างานดีหรือผู้บังคับบัญชาในสายงานดี ความเหมาะสมระหว่างงานและชีวิตดี ความหลากหลายของงาน มีความเชื่อว่าตัวเองสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้อย่างคุ้มค่า ความรู้สึกสิ่งใดที่ทำนั้นนำมาซึ่งความแตกต่าง เป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ทำให้เกิดความสำเร็จ การได้รับการยอมรับเมื่อประสบความสำเร็จ และการแข่งขันเรื่องเงินเดือน

ดังนั้นในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย คุณลักษณะงาน 5 มิติ มาจากแนวความคิดของ Hackman and Oldham (1980) ความสุขในการทำงาน มาจากแนวคิดของ Peter Warr (1990) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพราะมีความครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันขององค์กรขนาดใหญ่ กรณีศึกษา: พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในภาคตะวันออก เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่สูงขึ้น จะเห็นได้ว่ามีหลายปัจจัยด้วยกันที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นต่างเป็นผลที่ได้มาจากการศึกษาและวิจัยของนักวิจัยต่างๆ อย่างไรก็ตามแม้ว่าในการศึกษาและวิจัยนั้นจะมีตัวแปรหรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน แต่จะสังเกตได้ว่าในบางปัจจัยนั้นมีความคล้ายคลึงกัน เมื่อทำการพิจารณาให้ดีแล้วจะพบว่าปัจจัยแต่ละตัวนั้นมีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกันทั้งหมด คือ ในส่วนของพนักงาน งาน และองค์กร และจากการเชื่อมโยงนี้เอง องค์กรสามารถนำมาใช้ประยุกต์เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้ ตามแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวไปแล้วในข้างต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 130 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558) ประกอบด้วย พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ภาคตะวันออก ในระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้าผู้ประกอบการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1)ความหลากหลายของทักษะ 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความเป็นอิสระของงาน 5) ผลป้อนกลับของงาน จำนวน 25 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Likert's scale) 4 ระดับ

ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงาน	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 ความสุขในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1)ความรื่นรมย์ในงาน 2)ความพึงพอใจในงาน 3)ความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งเป็นคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Likert's scale) จำนวน 15 ข้อ

ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงาน	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานเสนอแนะแนวทางสร้างเสริมคุณลักษณะงานของพนักงานให้มีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และผลป้อนกลับของงาน

2.1 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

2.1.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จาก บทความ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัย และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแบบสอบถาม

2.1.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาจัดทำแบบสอบถาม

2.1.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้ในข้อ 2.1.2 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (ตั้งรายชื่อในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือในด้านเนื้อหาคำถาม เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม และวัดได้ตรงตามที่ต้องการ พบว่าผลทดสอบความเที่ยงตรงขอแบบสอบถามในแต่ละข้อ ทุกข้อสามารถใช้วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ พบว่าทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.5 โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.83

2.1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสม ทั้งด้านภาษา และความถูกต้องตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบระดับความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9426

2.1.6 ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 13 - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 130 ชุด มีขั้นตอนดังนี้

3.1 การแจกแบบสอบถาม ได้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ทางอีเมลล์ของแต่ละบุคคล จำนวน 130 คน

3.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามทางอีเมลล์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ทำการตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับมายังอีเมลล์ของผู้ศึกษา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล บันทึกข้อมูลก่อนนำไปประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำตารางวิเคราะห์สถิติ เพื่อนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงาน ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การแปลผลระดับคะแนนในข้อ 4.2 และ 4.3 ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 4 ช่วง จากการคำนวณตามสูตร การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กรกฤษณ์ สุขไสว, 2555: 48) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

3.26-4.00	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
2.51-3.25	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
1.76-2.50	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.75	ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

4.4 การเปรียบเทียบปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภูมิภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-test)

4.5 การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ในคำถามส่วนที่ 3 เกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนเป็นมาตรวัดแบบ Likert – Type Scale แบ่งค่าคำตอบเป็น 4 ระดับ เรียงตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและระดับคะแนน ตามลำดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น 3 เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 2 ไม่เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในแบบสอบถาม ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.26-4.00 ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

2.51-3.25 ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

1.76-2.50 ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.75 ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.6 การวิเคราะห์การส่งผลของปัจจัยคุณลักษณะงานต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ใช้การรวบรวมข้อมูลและจัดกลุ่มตามความถี่ และการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาด้วยการแบ่งกลุ่มข้อมูล การจัดกลุ่มข้อมูล การแยกแยะประเด็น และการเชื่อมโยงข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก

โดยมีสัญลักษณ์ของแต่ละตัวแปร เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันผู้ศึกษากำหนดดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
μ	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อน
Sig	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก แสดงผลเป็นร้อยละได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
	(n = 130)	(100.00)
1. เพศ		
ชาย	46	35.40
หญิง	84	64.60
2. อายุ		
21 - 30 ปี	63	48.50
31 - 40 ปี	58	44.60
41 - 50 ปี	8	6.20
51 - 60 ปี	1	0.70
3. สถานภาพสมรส		
โสด	93	71.50
สมรส	33	25.40
หม้าย / หย่าร้าง	4	3.10
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	41	31.50
ปริญญาโท	89	68.50
ปริญญาเอก	-	-

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
	(n = 130)	(100.00)
5. ตำแหน่งงาน		
ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ	34	26.20
ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ	32	24.60
เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ	37	28.50
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้า- ผู้ประกอบการ	27	20.70
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,001 - 25,000 บาท	30	23.10
25,001 - 35,000 บาท	50	38.50
35,001 - 45,000 บาท	24	18.50
45,001 - 55,000 บาท	18	13.80
55,001 บาทขึ้นไป	8	6.10
7. ระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้		
1 - 5 ปี	92	70.80
6 - 10 ปี	29	22.30
11 - 15 ปี	6	4.60
16 - 20 ปี	1	0.80
มากกว่า 20 ปี	2	1.50

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40

2. อายุ อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 63 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 อายุระหว่าง 41- 50 ปี

จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 51- 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

3. สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่เป็นคน โสด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมา คือ สมรสแล้ว จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และน้อยที่สุด คือ หม้าย / หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

4. ระดับการศึกษา มีเพียง 2 ระดับคือ ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50

5. ตำแหน่งงาน มีจำนวนใกล้เคียงกันในทุกตำแหน่ง โดยตำแหน่งที่มีจำนวนมากที่สุดคือตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และน้อยที่สุดคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้าผู้ประกอบการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 25,001 – 35,000 บาท มากที่สุดจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และน้อยที่สุดคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10

7. ระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการทำงานในช่วง 16 – 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน แสดงได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ

คุณลักษณะงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1. ความหลากหลายของทักษะ	3.40	0.65	มากที่สุด	2
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.45	0.55	มากที่สุด	1
3. ความสำคัญของงาน	3.32	0.54	มากที่สุด	3
4. ความเป็นอิสระของงาน	3.04	0.70	มาก	5
5. ผลป้อนกลับของงาน	3.21	0.66	มาก	4
รวม	3.28	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\mu = 3.45$) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะ ($\mu = 3.40$) ความสำคัญของงาน ($\mu = 3.32$) ผลป้อนกลับของงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.21$) และลำดับสุดท้ายในระดับมากคือความเป็นอิสระของงาน ($\mu = 3.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ด้านความหลากหลายของทักษะ

ความหลากหลายของทักษะ	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1) งานในความรับผิดชอบมีสิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลา	3.48	0.71	มากที่สุด	3
2) งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่น่าสนใจต้องใช้ความรู้ความสามารถหลากหลาย	3.58	0.60	มากที่สุด	1
3) งานที่ท่านปฏิบัติจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ทักษะใหม่ๆเพื่อใช้ในการทำงาน	3.52	0.59	มากที่สุด	2
4) งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.14	0.63	มาก	5
5) ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายความสามารถของท่าน	3.32	0.70	มากที่สุด	4
เฉลี่ยรวม	3.40	0.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.40$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่น่าสนใจต้องใช้ความรู้ความสามารถหลากหลาย ($\mu = 3.58$) รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ทักษะใหม่ๆเพื่อใช้ในการทำงาน ($\mu = 3.52$) และลำดับสุดท้าย คือ งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ทักษะใหม่ๆเพื่อใช้ในการทำงาน ($\mu = 3.14$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

ความมีเอกลักษณ์ของงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1) เมื่อทำงานเสร็จแล้ว ท่านสามารถระบุได้ว่างานชิ้นใดเป็นของตนเอง	3.62	0.49	มากที่สุด	1
2) ท่านทราบว่างานที่ทำสำเร็จแล้วออกมาเป็นลักษณะอย่างไร	3.52	0.50	มากที่สุด	2
3) งานที่ท่านทำมีความรับผิดชอบที่เด่นชัด	3.38	0.59	มากที่สุด	4
4) ท่านทราบว่าตนเองทำงานอยู่ในขั้นตอนใดของกระบวนการทำงานทั้งหมดในองค์กร	3.44	0.53	มากที่สุด	3
5) งานที่ท่านทำมีผลงานปรากฏให้เห็นเด่นชัด	3.28	0.62	มากที่สุด	5
เฉลี่ยรวม	3.45	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อทำงานเสร็จแล้วสามารถระบุได้ว่างานชิ้นใดเป็นของตนเอง ($\mu = 3.62$) รองลงมา คือ การที่ทราบว่างานที่ทำสำเร็จแล้วออกมาเป็นลักษณะอย่างไร ($\mu = 3.52$) และลำดับสุดท้าย คือ งานที่ทำมีผลงานปรากฏให้เห็นเด่นชัด ($\mu = 3.28$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ด้านความสำคัญของงาน

ความสำคัญของงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1) งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน บุคลากรภายในองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญ	3.18	0.56	มาก	5
2) งานของท่านมีความสำคัญต่อระบบการทำงานในองค์กร	3.45	0.53	มากที่สุด	1
3) งานที่ท่านทำ เป็นงานที่ได้รับการยอมรับนับถือทางสังคม	3.25	0.59	มาก	4
4) ความสำเร็จในงานของท่านมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร	3.44	0.51	มากที่สุด	2
5) ท่านคิดว่างานที่ท่านทำสร้างคุณค่าให้แก่ตัวท่านเอง	3.27	0.49	มากที่สุด	3
เฉลี่ยรวม	3.32	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.32$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานของท่านมีความสำคัญต่อระบบการทำงานในองค์กร ($\mu = 3.45$) รองลงมา คือ ความสำเร็จในงานมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ($\mu = 3.44$) และลำดับสุดท้าย คือ งานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน บุคลากรภายในองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญ ($\mu = 3.18$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ด้านความเป็นอิสระของงาน

ความเป็นอิสระของงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชา	3.18	0.69	มาก	1
2) ท่านมีอิสระในการจัดตารางงานของตนเอง	3.06	0.70	มาก	4
3) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของท่าน	2.80	0.80	น้อย	5
4) ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานของตนเองได้	3.07	0.59	มาก	3
5) ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสุขกับการได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่าน อย่างอิสระในการแก้ปัญหาขององค์กร	3.08	0.72	มาก	2
เฉลี่ยรวม	3.04	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระของงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.18$) รองลงมาคือ พนักงานรู้สึกมีความสุขกับการได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างอิสระในการแก้ปัญหาขององค์กร ($\mu = 3.08$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของท่าน ($\mu = 2.80$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ด้านผลป้อนกลับของงาน

ผลป้อนกลับของงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1) หัวหน้ามีการแจ้งผลการทำงานให้ท่านทราบเสมอ	3.32	0.59	มากที่สุด	2
2) งานที่ท่านทำมีเกณฑ์ในการตรวจสอบงานที่ทำ	3.33	0.58	มากที่สุด	1
3) หัวหน้าจะชมเชยและยกย่องเมื่อท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดี	3.15	0.73	มาก	4
4) องค์กรของท่านมีระบบการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานอย่างชัดเจน	3.20	0.70	มาก	3
5) เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแจ้งข้อมูล แนะนำ เกี่ยวกับการทำงานของท่าน	3.07	0.73	มาก	5
เฉลี่ยรวม	3.21	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณลักษณะงานด้านผลป้อนกลับของงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.21$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานที่ท่านทำมีเกณฑ์ในการตรวจสอบงานที่ทำ ($\mu = 3.33$) รองลงมา คือ หัวหน้ามีการแจ้งผลการทำงานให้ท่านทราบเสมอ ($\mu = 3.32$) และลำดับสุดท้าย คือ เพื่อนร่วมงานมีการแจ้งข้อมูล แนะนำ เกี่ยวกับการทำงานของตัวพนักงานเอง ($\mu = 3.07$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8 – 4.11

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความสุขในการทำงานของ
พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
ภาคตะวันออก

ความสุขในการทำงานของ พนักงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1. ความรื่นรมย์ในงาน	2.79	0.75	มาก	3
2. ความพึงพอใจในงาน	3.19	0.60	มาก	1
3. ความกระตือรือร้นในการ ทำงาน	3.13	0.67	มาก	2
รวม	3.04	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ ความพึงพอใจในงาน ($\mu = 3.19$) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\mu = 3.13$) และลำดับสุดท้ายคือ ความรื่นรมย์ในงาน ($\mu = 2.79$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความรื่นรมย์ในงาน

ความรื่นรมย์ในงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1) ท่านรู้สึกสนุกกับงาน	3.08	0.71	มาก	2
2) ท่านไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดในการทำงาน	2.38	0.85	น้อย	4
3) ท่านไม่มีความเครียดกับการทำงาน	2.18	0.87	น้อย	5
4) ท่านรู้สึกว่าท่านได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี	3.25	0.65	มาก	1
5) ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงาน	3.05	0.69	มาก	3
เฉลี่ยรวม	2.79	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงาน ด้านความรื่นรมย์ในงาน ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานรู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ($\mu = 3.25$) รองลงมา คือ รู้สึกสนุกกับงาน ($\mu = 3.08$) และลำดับสุดท้าย คือ การไม่มีความเครียดกับการทำงาน ($\mu = 2.18$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1) ท่านรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานในความรับผิดชอบ	3.12	0.52	มาก	4
2) ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนใจ	3.22	0.61	มาก	3
3) ท่านมีความพอใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	3.25	0.52	มาก	2
4) ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ	3.30	0.54	มากที่สุด	1
5) ท่านมีความเพลิดเพลินในการทำงานที่ท่านได้รับ รับผิดชอบ	3.07	0.80	มาก	5
เฉลี่ยรวม	3.19	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ ($\mu = 3.30$) รองลงมา คือ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ ($\mu = 3.25$) และลำดับสุดท้าย คือ มีความเพลิดเพลินในการทำงานที่ท่านได้รับรับผิดชอบ ($\mu = 3.07$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ความกระตือรือร้นในการทำงาน	μ	S.D	ความหมาย	ลำดับที่
1) ท่านมีความสามารถในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วอยู่เสมอ	3.12	0.54	มาก	3
2) ท่านมีความรู้สึกตื่นตัวเสมอกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.25	0.60	มาก	2
3) ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน	2.97	0.86	มาก	5
4) สภาพแวดล้อม ณ ที่ทำงาน ทำให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.04	0.73	มาก	4
5) ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ	3.29	0.62	มากที่สุด	1
เฉลี่ยรวม	3.13	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ ($\mu = 3.29$) รองลงมาคือมีความรู้สึกตื่นตัวเสมอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 3.25$) และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน ($\mu = 2.97$)

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความสุขของการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน ในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12-4.18

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ความสุขในการทำงานของพนักงาน	n	μ	S.D	df	t	Sig.
ชาย	46	3.009	0.415	128	-0.518	0.606*
หญิง	84	3.052	0.483			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามเพศ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าสถิติที (t-test) ที่มีค่าตอบ 2 คำตอบ พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig.>.05) แสดงว่าบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ
ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตาม
อายุ

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.111	3	0.037	0.173	0.915
ภายในกลุ่ม	27.054	126	0.215		
รวม	27.165	129			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

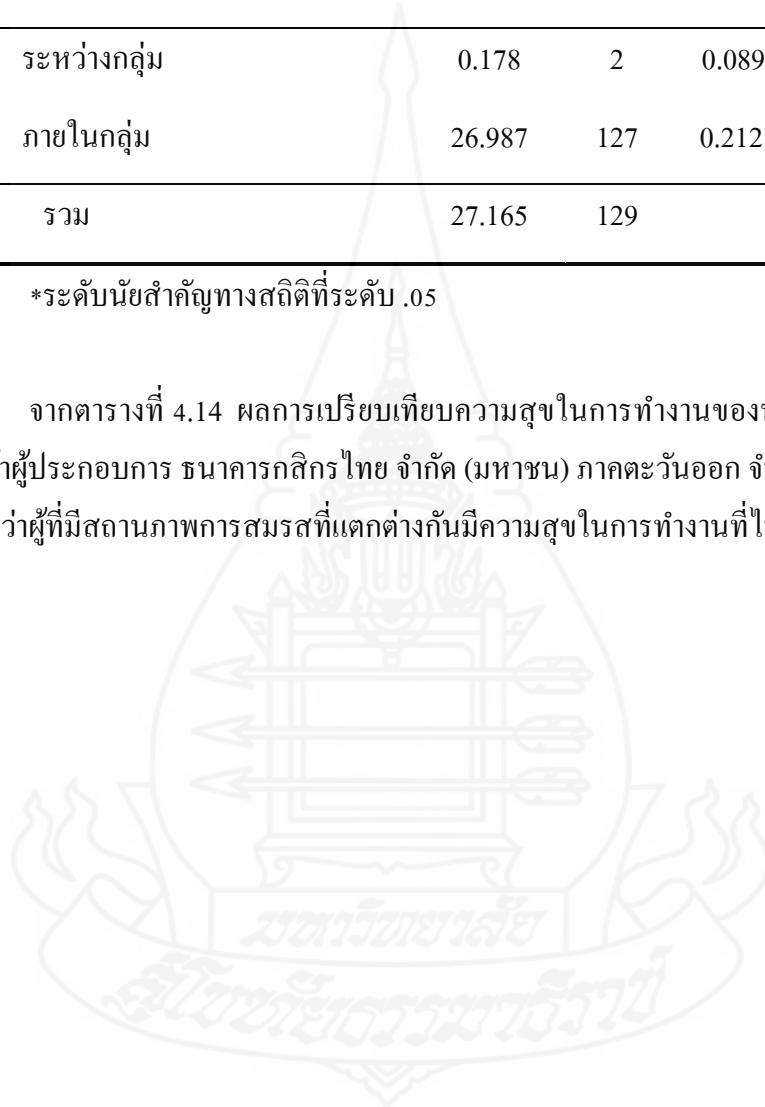
จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงาน
ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามอายุ พบว่า
ผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.178	2	0.089	0.419	0.658
ภายในกลุ่ม	26.987	127	0.212		
รวม	27.165	129			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าผู้ที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.039	1	0.039	0.184	0.668
ภายในกลุ่ม	27.126	128	0.212		
รวม	27.165	129			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.442	3	0.147	0.695	0.557
ภายในกลุ่ม	26.723	126	0.212		
รวม	27.165	129			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าผู้ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

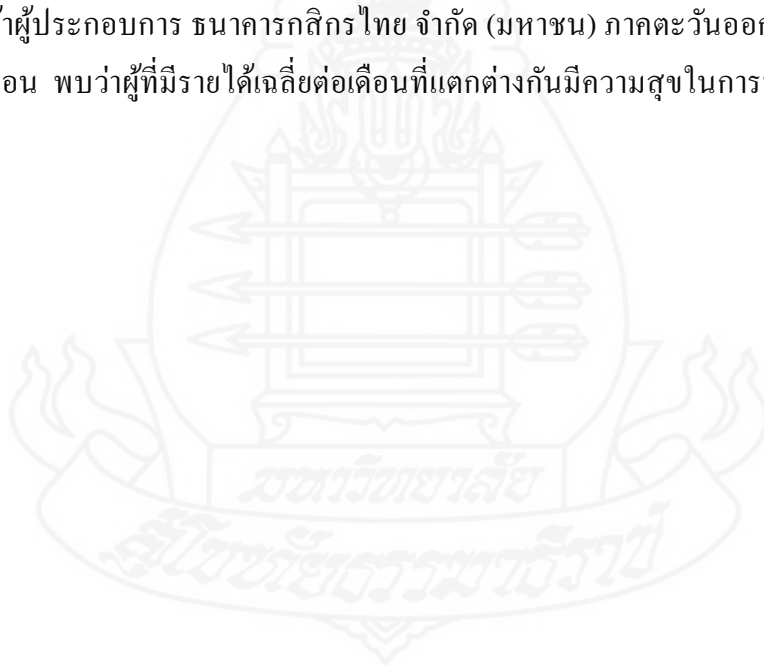


ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.927	4	0.482	2.386	0.550
ภายในกลุ่ม	25.238	125	0.202		
รวม	27.165	129			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.240	4	0.060	0.279	0.891
ภายในกลุ่ม	26.925	125	0.215		
รวม	27.165	129			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้ พบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้ที่ต่างกันมีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19 – 4.21

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

	ความหลากหลายของ ทักษะ	ความมีเอกลักษณ์ ของงาน	ความสำคัญ ของงาน	ความเป็นอิสระ ของงาน	ผลป้อนกลับ ของงาน	ความสุข ในการทำงาน
ความหลากหลายของทักษะ	1	0.64*	0.53*	0.38*	0.40*	0.17*
ความมีเอกลักษณ์ของงาน		1	0.64*	0.27*	0.33*	0.18*
ความสำคัญของงาน			1	0.36*	0.44*	0.33*
ความเป็นอิสระของงาน				1	0.70*	0.70*
ผลป้อนกลับของงาน					1	0.59*
ความสุขในการทำงาน						1

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับสูงไปต่ำ คือ ด้านความเป็นอิสระของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงใช้เป็นตัวแปรทั้งหมดเข้าสมการ เพื่อ-

วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการ ถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

Model	R	R^2	R^2 change	F	Sig
1	0.70 ^a	0.49	0.49	122.29	.000*
2	0.71 ^b	0.51	0.02	4.96	.03*
3	0.73 ^c	0.53	0.02	4.79	.03*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

a. Predictors: (Constant), ความเป็นอิสระของงาน

b. Predictors: (Constant), ความเป็นอิสระของงาน , ผลป้อนกลับของงาน

c. Predictors: (Constant), ความเป็นอิสระของงาน , ผลป้อนกลับของงาน , ความ

หลากหลายของทักษะ

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ตัวแปรอิสระที่นำสู่สมการทำนาย มี 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านความเป็นอิสระของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านความหลากหลายของทักษะ ดังนี้

ด้านความเป็นอิสระของงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.49 ($R^2 = 0.49$) แสดงว่าปัจจัยคุณลักษณะของงานด้านความเป็นอิสระของงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 49

ด้านผลป้อนกลับของงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.51 ($R^2 = 0.51$) แสดงว่าปัจจัยคุณลักษณะของงานด้านผลป้อนกลับของงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 51

ด้านความหลากหลายของทักษะ สามารถอธิบายความแปรปรวนความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับ 0.53 ($R^2 = 0.53$) แสดงว่าปัจจัยคุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะ สามารถอธิบายความแปรปรวนความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 53

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพหุคูณกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอย พหุคูณที่ใช้ทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression)

Model	B	Std.Error	Beta	t	Sig
(Constant)	1.34	0.23		5.90	
ความเป็นอิสระของงาน	0.49	0.07	0.59	6.83	.00*
ผลป้อนกลับของงาน	0.21	0.08	0.23	2.65	.01*
ความหลากหลายของทักษะ	0.14	0.06	-0.15	-2.19	.03*
R = 0.73	R² = 0.53	S.E = 0.32	F = 122.29	Sig. = .00*	

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระของงาน ผลป้อนกลับของงาน และความหลากหลายของทักษะ ใช้เป็นตัวทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานได้ โดยตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 53 ($R^2 = 0.53$) มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 3.20 จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีผลต่อ-ความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก โดยสามารถสร้างสมการทำนายความสุขในการทำงาน ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$HP = 1.34 + 0.49 JC_4 + 0.21 JC_5 + 0.14 JC_1$$

โดย HP แทน ความสุขในการทำงานของพนักงาน

JC_4 แทน ความเป็นอิสระของงาน

JC_5 แทน ผลป้อนกลับของงาน

JC_1 แทน ความหลากหลายของทักษะ

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออกโดยมีความสัมพันธ์ทางบวก 3 ตัวแปร กล่าวคือ ถ้าคะแนนความเป็นอิสระของงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก เพิ่มขึ้น 0.49 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น) ถ้าคะแนนผลป้อนกลับของงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก เพิ่มขึ้น 0.21 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น)) ถ้าคะแนนความหลากหลายของทักษะเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก เพิ่มขึ้น 0.14 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น)

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อ
ความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงาน
 เพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย
 จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ซึ่งมีผู้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 24 คน จาก
 130 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22 – 4.26

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขใน
 การทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย
 จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความหลากหลายของทักษะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง ด้านความหลากหลายของทักษะ	จำนวนคน (n=24)
- ควรให้มีการส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายงานไปอบรม เพื่อฝึกทักษะ ในด้านต่างๆ	4
- องค์กรควรยอมรับการทำงานแบบใหม่ที่พนักงานเสนอแนะ เพื่อความ รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	2
- ควรให้มีการใช้ทักษะในงานที่ทำให้มากขึ้น	2
- ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มทักษะในส่วนที่พนักงานไม่ถนัดให้มีทักษะ เพิ่มมากขึ้น	3
รวม	11

จากตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของ
 งานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย
 จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ในด้านความหลากหลายของทักษะ มีผู้แสดงความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะแนวทางมากที่สุด จำนวน 11 คน ได้แก่ ควรให้มีการส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายงานธุรกิจผู้ประกอบการไปอบรม เพื่อฝึกทักษะในด้านต่างๆ จำนวน 4 คน องค์กรควรยอมรับการทำงานแบบใหม่ที่พนักงานเสนอแนะ เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน ควรให้พนักงานมีการใช้ทักษะในงานที่ทำมากขึ้น จำนวน 2 คน และให้มีการจัดอบรมพนักงานในทักษะด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อให้มีทักษะมากขึ้น จำนวน 3 คน

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

	จำนวนคน
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	(n=24)
ควรให้มีการแบ่งหน้าที่ในเนื้องานอย่างชัดเจน	3
รวม	3

จากตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ในด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง จำนวน 3 คน โดยเสนอแนะให้มีการแบ่งเนื้องานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความสำคัญของงาน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง ด้านความสำคัญของงาน	จำนวนคน (n=24)
- ควรให้พนักงานให้ความสำคัญงานหลักในสายงานของตนเอง	3
- ควรให้องค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น	4
- ควรให้องค์กรสำรองพนักงาน เมื่อมีการลาออกของพนักงานในตำแหน่งงานนี้ เนื่องจากตำแหน่งงานที่รับผิดชอบนี้ต้องมีคนรับงานแทน เพื่อให้องค์กรไม่เกิดความเสียหาย	2
รวม	9

จากตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ในด้านความสำคัญของงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง จำนวน 9 คน ได้แก่ ควรให้พนักงานให้ความสำคัญกับงานหลักของตัวเอง จำนวน 3 คน ควรให้องค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น จำนวน 4 คน และควรให้องค์กรสำรองพนักงาน เมื่อมีการลาออกของพนักงานในตำแหน่งงานนี้ เนื่องจากตำแหน่งงานที่รับผิดชอบนี้ต้องมีคนรับงานแทน เพื่อให้องค์กรไม่เกิดความเสียหาย จำนวน 2 คน

ตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านความเป็นอิสระของงาน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง ด้านความเป็นอิสระของงาน	จำนวนคน (n=24)
- หัวหน้างานควรให้อิสระในการตัดสินใจแก่พนักงาน	4
- ควรให้อิสระในการกำหนดแผนการทำงาน	1
- ควรให้อิสระในการทำงาน ควรเลิกงานตามเวลาขององค์กร ไม่ควรให้พนักงานทำงานตอนเย็นหลังเวลางาน	1
รวม	6

จากตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ในด้านความเป็นอิสระของงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง จำนวน 6 คน ได้แก่ หัวหน้างานควรให้อิสระในการตัดสินใจแก่พนักงาน จำนวน 4 คน ควรให้อิสระในการกำหนดแผนการทำงาน จำนวน 1 คน และควรให้อิสระในการทำงาน ควรเลิกงานตามเวลาขององค์กร ไม่ควรให้พนักงานทำงานตอนเย็นหลังเวลางาน จำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ด้านผลป้อนกลับของงาน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง ด้านผลป้อนกลับของงาน	จำนวนคน (n=24)
- หัวหน้างานควรมีการชมเชย เพื่อลดความกดดันในการทำงาน	2
- ควรมี KPI ที่เสมอภาค และเป้าหมายที่ใกล้เคียงกัน	1
- ควรให้รางวัลพนักงานที่ทำผลงานได้ดี เพื่อเป็นการให้พนักงานทราบถึงประสิทธิภาพของตนเอง	2
รวม	5

จากตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ในด้านผลป้อนกลับของงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้างานควรมีการชมเชย เพื่อลดความกดดันในการทำงาน จำนวน 2 คน ควรมี KPI ที่เสมอภาค และเป้าหมายที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 1 คน และควรให้รางวัลพนักงานที่ทำผลงานได้ดี เพื่อเป็นการให้พนักงานทราบถึงประสิทธิภาพของตนเอง จำนวน 2 คน

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

1.1.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

1.1.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระ

1.2.1 ประชากร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 130 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มิถุนายน 2558) ประกอบด้วย พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ภาคตะวันออก ในระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้าผู้ประกอบการ

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก โดยได้รับการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.9426 แบบสอบถามสำหรับศึกษาค้นคว้าอิสระ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานในองค์กรนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มของข้อความจำนวน 25 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติหรือมาตรวัดแบบประเมินค่า (Likert's scale) ค่าของคำตอบแบ่งออกเป็นสี่ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มของข้อความจำนวน 15 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติหรือมาตรวัดแบบประเมินค่า (Likert's scale) ค่าของคำตอบแบ่งออกเป็นสี่ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างแสดงข้อเสนอแนะเสริมคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงาน

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 13 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 และได้แบบสอบถามกลับคืนมา 130 ชุด

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วทั้ง 130 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม จากนั้นบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของ

กลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานองค์กรนี้

2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) การเปรียบเทียบปัจจัยความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภูมิภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-test)

4) การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ในคำถามส่วนที่ 3 เกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Likert's scale) แบ่งค่าคำตอบเป็น 4 ระดับ เรียงตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและระดับคะแนน ตามลำดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น 3 เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 2 ไม่เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

3.26-4.00 ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

2.51-3.25 ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

1.76-2.50 ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.75 ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5) การวิเคราะห์การส่งผลของปัจจัยคุณลักษณะงานต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

6) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้การรวบรวมข้อมูลและจัดกลุ่มตามความถี่ และการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาด้วยการแบ่งกลุ่มข้อมูล การจัดกลุ่มข้อมูล การแยกแยะประเด็น และการเชื่อมโยงข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด

1.3 ผลการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก” สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 อายุอยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 สถานภาพสมรสเป็นคนโสด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80

1.3.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$) คือ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า

1) ความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมากที่สุดคือ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ($\mu = 3.30$) รองลงมา คือ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ ($\mu = 3.25$) และลำดับสุดท้าย คือ มีความเพลิดเพลินในการทำงานที่ท่านได้รับผิดชอบ ($\mu = 3.07$)

2) ความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับมากที่สุด คือ ความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ ($\mu = 3.29$) รองลงมา คือ มีความรู้สึกตื่นตัวเสมอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 3.25$) และลำดับสุดท้ายคือ ความรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน ($\mu = 2.97$)

3) ความรื่นรมย์ในงาน ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 2.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในระดับมากที่สุด คือ พนักงานรู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ($\mu = 3.25$) รองลงมา คือ รู้สึกสนุกกับงาน ($\mu = 3.08$) และลำดับสุดท้ายคือ การไม่มีความเครียดกับงาน ($\mu = 2.18$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคูณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาค

ตะวันออก ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะของงานทำให้พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการมีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) ความหลากหลายของทักษะ ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.40$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าลำดับแรก คือ งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่น่าสนใจต้องใช้ความรู้ความสามารถหลากหลาย ($\mu = 3.58$) รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ทักษะใหม่ๆเพื่อใช้ในการทำงาน ($\mu = 3.52$) และลำดับสุดท้าย คือ งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ทักษะใหม่ๆเพื่อใช้ในการทำงาน ($\mu = 3.14$)

2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.45$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ เมื่อทำงานเสร็จแล้วสามารถระบุได้ว่างานชิ้นใดเป็นของตนเอง ($\mu = 3.62$) รองลงมา คือ การที่ทราบว่างานที่ทำสำเร็จแล้วออกมาเป็นลักษณะอย่างไร ($\mu = 3.52$) และลำดับสุดท้าย คือ งานที่ทำมีผลงานปรากฏให้เห็นเด่นชัด ($\mu = 3.28$)

3) ความสำคัญของงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.32$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับมากที่สุด คือ งานของท่านมีความสำคัญต่อระบบการทำงานในองค์กร ($\mu = 3.45$) รองลงมา คือ ความสำเร็จในงานมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ($\mu = 3.44$) และลำดับสุดท้าย คือ งานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน บุคลากรภายในองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญ ($\mu = 3.18$)

4) ความเป็นอิสระของงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าลำดับแรก คือ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.18$) รองลงมา คือ พนักงานรู้สึกมีความสุขกับการได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างอิสระในการแก้ปัญหาขององค์กร ($\mu = 3.08$) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของท่าน ($\mu = 2.08$)

5) ผลป้อนกลับของงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.21$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ งานที่ทำมีเกณฑ์ในการตรวจสอบงานที่ทำ ($\mu = 3.33$) รองลงมา คือ หัวหน้ามีการแจ้งผลการทำงานให้ท่านทราบเสมอ ($\mu = 3.32$) และลำดับสุดท้าย คือ เพื่อนร่วมงานมีการแจ้งข้อมูล แนะนำ เกี่ยวกับการทำงานของตัวเอง ($\mu = 3.07$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตาม

ปัจจัยส่วนบุคคลผลการศึกษา พบว่าพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาค ตะวันออก ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นอิสระของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน และ ด้านความหลากหลายของทักษะ มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ โดยสามารถร่วมกันทำนายการส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงาน ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ได้ร้อยละ 53 ($R^2 = 0.53$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวก 3 ตัวแปร โดยตัวแปรที่ส่งผลทางบวกมากที่สุด คือ ความเป็นอิสระของงาน กล่าวคือ ถ้าคะแนนความเป็นอิสระของงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงาน เพิ่มขึ้น 0.49 คะแนน รองลงมา คือ ผลป้อนกลับของงาน กล่าวคือ ถ้าคะแนนผลป้อนกลับของงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.21 คะแนน และสุดท้ายคือ ความหลากหลายของทักษะ กล่าวคือ ถ้าคะแนนความหลากหลายของทักษะเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.14 คะแนน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาค ตะวันออก มีผู้เสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความสุขในการทำงาน จำนวน 24 คน จาก 130 คน ผลการศึกษาจำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ความหลากหลายของทักษะ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 11 คน และจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แยกเป็นรายชื่อที่มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรให้มีการส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการไปอบรม เพื่อฝึกทักษะในด้านต่างๆ จำนวน 4 คน อีกทั้งองค์กรควรยอมรับการทำงานแบบใหม่ที่พนักงานเสนอแนะ เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน ควรให้พนักงานมีการใช้ทักษะในงานที่ทำมากขึ้น จำนวน 2 คน และควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มทักษะในส่วนที่พนักงานไม่ถนัดให้มีทักษะเพิ่มขึ้นมากขึ้น จำนวน 3 คน

2) ความมีเอกลักษณะของงาน มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 3 คน ซึ่งทั้งหมดได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ ควรให้มีการแบ่งเนื้องานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

3) **ความสำคัญของงาน** มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 9 คน และจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แยกเป็นรายชื่อที่มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรให้พนักงานให้ความสำคัญกับงานหลักของตนเอง จำนวน 3 คน ควรให้องค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น จำนวน 4 คน และควรให้องค์กรสำรองพนักงาน เมื่อมีการลาออกของพนักงานในตำแหน่งงานนี้ เนื่องจากตำแหน่งงานที่รับผิดชอบนี้ต้องมีคนรับงานแทน เพื่อให้องค์กรไม่เกิดความเสียหาย จำนวน 2 คน

4) **ความเป็นอิสระของงาน** มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 6 คน และจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แยกเป็นรายชื่อที่มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้แก่ หัวหน้างานควรให้อิสระในการตัดสินใจแก่พนักงาน จำนวน 4 คน ควรให้อิสระในการกำหนดแผนการทำงาน จำนวน 1 คน และควรให้อิสระในการทำงาน ควรเลิกงานตามเวลาขององค์กร ไม่ควรให้พนักงานทำงานตอนเย็นหลังเวลางาน จำนวน 1 คน

5) **ผลป้อนกลับของงาน** มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 5 คน และจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แยกเป็นรายชื่อที่มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้แก่ หัวหน้างานควรมีการชมเชย เพื่อลดความกดดันในการทำงาน จำนวน 2 คน ควรมี KPI ที่เสมอภาค และเป้าหมายที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 1 คน และควรให้รางวัลพนักงานที่ทำผลงานได้ดี เพื่อเป็นการให้พนักงานทราบถึงประสิทธิภาพของตนเอง จำนวน 1 คน

2. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจ ลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 **ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)ภาคตะวันออก** จากการศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก พบว่าพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการมีระดับความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยที่สูงเป็นอันดับแรกคือ ความพึงพอใจในงาน โดยเกิดความรู้สึก

พอใจ ภาคภูมิใจ เพลิดเพลิน และรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าสนใจ รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่า อยากทำงาน ตื่นตัวในงานที่ทำอยู่เสมอ รู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน และมีความรู้สึกมีอำนาจในงาน โดยมีความรู้สึกสนุกกับงาน สบายใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีความรักในงาน รู้สึกเพลิดเพลินสนุกกับงาน และกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรทัย อินปิ่น (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าพนักงานมีความเห็นต่อภาพรวมของความสุขในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้นำ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกฤษฎ์ สุขใสว (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานกองระบบควบคุมโรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำ ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่ :นนทบุรี) พบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง

พนักงานมีความสุขในการทำงานในระดับมาก อธิบายได้จาก พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในเชิงบวกเป็นส่วนใหญ่ สะท้อนให้เห็นถึงความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พอใจที่ได้ทำงานที่ได้รับชมความรับผิดชอบ เพราะเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญกับองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยที่องค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานในสายงานนี้อย่างชัดเจน ทำให้พนักงานรู้สึกมีชีวิตชีวา เพลิดเพลิน กระตือรือร้น ตื่นตัวต่องานที่ให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ อีกทั้งยังมีเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ส่งผลให้พนักงานรู้สึกสนุกกับงานและสบายใจในการทำงาน ทำให้ระดับความสุขของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังแนวคิดของ Peter Warr (1990 อ้างใน รินนา คล้ายมี, 2556: 12) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน

2.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก
จากการศึกษาปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการมีระดับความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนฤดี

บุญอำนาจ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท พระราม 3 ฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะคุณลักษณะงานมี 5 ด้าน ที่ส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจทำให้เป็นการกระตุ้นพนักงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อพนักงานทำงานบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว จะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน ผลป้อนกลับของงาน ซึ่งระดับค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยที่สูงเป็นอันดับแรกคือ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ทำให้พนักงานมีระดับความสุขที่มากที่สุด โดยพนักงานมีความรู้สึกพอใจในความชัดเจนของงาน เมื่อทำงานแล้วรู้ได้เลยว่างานที่ทำเป็นงานของใคร อยู่ในขั้นตอนใด มีผลงานปรากฏเด่นชัด รองลงมาคือ ความหลากหลายของทักษะ ทำให้พนักงานมีระดับความสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเกิดความสุขในการที่ได้ใช้ทักษะหลากหลายในการทำงาน ใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ และได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่อยู่เสมอ ความสำคัญของงาน ทำให้พนักงานมีระดับความสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานในองค์กรนี้ รู้สึกว่างานสร้างคุณค่าให้กับตัวเอง ปัจจัยรายย่อย ผลป้อนกลับของงานทำให้พนักงานมีระดับความสุขโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเกิดความรู้สึกมีความสุขเมื่อหัวหน้างานแจ้งผลกลับของงานที่ทำอยู่เสมอ องค์กรมีเกณฑ์ในการตรวจสอบงานที่ทำอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และความเป็นอิสระของงานทำให้พนักงานมีระดับความสุขโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเกิดความรู้สึกมีความสุขในการกำหนดวิธีการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ สามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่

2.3 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
จากการศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับ นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง พบว่าอายุ สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.4 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้า
ผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ
 ความความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย
 จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระของงาน
 ผลป้อนกลับของงาน และความหลากหลายของทักษะ ใช้เป็นตัวทำนายความสุขในการทำงานของ
 พนักงานได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในสายงานธุรกิจผู้ประกอบการมีความสุขในการทำงาน
 เมื่อได้ทำงานที่ส่งผลต่อภาวะจิตใจในการให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน ในการตัดสินใจ
 แก้ปัญหาด้วยตัวพนักงานเอง อีกทั้งเมื่อพนักงานได้ทำงานไปแล้ว ย่อมหวังให้หัวหน้างานหรือ
 ผู้บังคับบัญชาแจ้งผลการทำงานให้ทราบ พร้อมกับชมเชยยกย่องเมื่อมีผลปฏิบัติงานที่ดี และ
 พนักงานยังเกิดความรู้สึกมีความสุขจากการได้ใช้ความหลากหลายของทักษะในงาน ทำให้รู้สึก
 เพลิดเพลิน มีชีวิตชีวาในการทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ แสวงหาความรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อ
 ใช้ในการทำงานและรู้สึกท้าทายในการทำงานอยู่เสมอ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ตัวแปรที่
 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานมากที่สุดคือ ความเป็นอิสระของงาน ซึ่งอาจจะเป็น
 เพราะพนักงานต้องการความเป็นอิสระในการทำงานมากที่สุดในการทำงาน เมื่อพนักงานได้รับ
 ความเป็นอิสระในการทำงาน ในการตัดสินใจ วางแผนงานเอง หรือใช้ความสามารถในการ
 แก้ปัญหาต่างๆในงานได้เองนั้น ส่งผลให้พนักงานมีความสุขมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ
 ผลการวิจัยของ กรณ์ทริกษ์ เต็มวิทย์ขจร (2552) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะงาน ความสมดุล
 ระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
 ระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน สามารถเป็น
 ตัวแปรพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยตัวแปรด้านคุณลักษณะงานส่งผลทางจิตวิทยาทำให้
 พนักงานมีความรู้สึกมีความสุขและรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการ
 ทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาค
 ตะวันออก ซึ่งพบว่า ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอแนะนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการ
 เสริมสร้างความสุขให้กับพนักงานในองค์กร ดังต่อไปนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างคุณลักษณะงาน

1) ความหลากหลายของทักษะ องค์กรควรออกแบบงานให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการได้ทำงานที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มความสามารถ ควรให้พนักงานรับผิดชอบภาระงานที่ต้องใช้ทักษะมากยิ่งขึ้น หากพนักงานมีผลงานที่ดี ผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ควรมีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานมีการใช้ทักษะ และความสามารถที่มากขึ้นด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานที่นอกเหนือจากผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ทำให้เกิดแรงกระตุ้น เกิดความท้าทายในการทำงาน อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น นั่นคือ ทำให้พนักงานมีความสุขมากในการทำงานมากยิ่งขึ้นนั่นเอง ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้พนักงานมีความสามารถในการถ่ายทอดประสบการณ์ ปัญหาต่างๆ ในการทำงาน เพื่อฝึกและเพิ่มทักษะทางสังคมและการถ่ายทอดองค์ความรู้ของตนเองให้แก่ผู้อื่น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่ตนเองด้วย

2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นในข้อย่อยของด้านความมีเอกลักษณ์ของงานแล้ว พบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่น้อยที่สุด คือ พนักงานยังคงต้องการให้ผลงานที่ทำไปมีผลงานปรากฏเด่นชัด องค์กรควรปรับความชัดเจนในงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความรับผิดชอบที่เด่นชัด และสามารถระบุได้ว่างานชิ้นนั้นเป็นของใคร เพราะงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์และเด่นชัดนี้ ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยให้พนักงานมีความใส่ใจในงานที่ทำมากขึ้นเนื่องจากเมื่องานเสร็จระบุได้ว่าเป็นงานของใคร เพื่อรักษาความสุขในการทำงานของพนักงานต่อไป

3) ความสำคัญของงาน องค์กรควรนำความสำคัญของงานที่มีคุณค่าพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากในองค์กรความสำคัญของงานสามารถทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ถ้าองค์กรให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานนั้นๆ ของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในการทำงานเพราะมีความสุข และความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรด้วย

4) ความเป็นอิสระของงาน ทั้งองค์กร ผู้บริหาร หัวหน้างาน ควรให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่พนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น เสนอแนวคิดใหม่ๆ ควรมอบอำนาจตัดสินใจให้กับพนักงานในการทำงานอย่างเต็มที่ ให้พนักงานจัดสรรเวลาในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานที่ตนเองมีความรับผิดชอบอย่างเต็มตัว และ

สามารถออกแบบงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามแนวทางที่พนักงานถนัด โดยผลปฏิบัติงานที่ได้ย่อมบรรลุผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

5) ผลป้อนกลับของงาน องค์กรควรแจ้งผลการทำงานให้พนักงานได้ทราบ โดยมีเกณฑ์การประเมิน การตรวจสอบงาน อย่างยุติธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งหัวหน้างานควรมีการให้รางวัล ชมเชย ยกย่อง เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม เพื่อลดความกดดันในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3.1.2 ข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความสุขในการทำงาน

1) ด้านความรื่นรมย์ในงาน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นในข้อย่อยของด้านความรื่นรมย์ในงานแล้ว พบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่น้อยที่สุด คือ เรื่องของความเครียดในการทำงานและความวิตกกังวลในการทำงาน เพราะฉะนั้นแล้ว องค์กรจึงควรลดความเครียดและวิตกกังวลให้กับพนักงาน โดยการสร้างพื้นที่ผ่อนคลายให้กับพนักงาน จัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน ทั้งในระดับเดียวกันและระดับหัวหน้างาน เพื่อลดความตึงเครียดในที่ทำงานและสร้างความผูกพันด้านเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความสุขผูกพันในงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานตามขึ้นไปด้วย ซึ่งสภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการลดความตึงเครียดและความกังวลให้กับพนักงาน

2) ด้านความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นในข้อย่อยของด้านความพึงพอใจในงานแล้ว พบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่น้อยที่สุด คือ เรื่องของความเพลิดเพลินในการทำงานที่พนักงานได้รับผิดชอบ องค์กรจึงควรออกแบบงานให้เหมาะกับพนักงานมากกว่าเดิม อาจเริ่มจากการสร้างค่านิยมให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกว่างานในความรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจ ให้พนักงานร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรให้ได้มากที่สุด

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นในข้อย่อยของด้านความกระตือรือร้นในการทำงานแล้ว พบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่น้อยที่สุด คือ การรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน องค์กรจึงควรออกแบบงานให้พนักงานรู้สึกตื่นตัวกระตือรือร้นมากกว่าเดิม โดยการตั้งรางวัลในทุกๆเดือนให้กับพนักงานที่มีผลปฏิบัติการเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด เพื่อที่จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าไม่ได้ทำงานมากกว่าเงินเดือนที่ได้รับ และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกสนุกกับงาน มีชีวิตชีวา พร้อมทำผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้รางวัลที่นอกเหนือจากเงินเดือน หรือโบนัสที่ได้รับในแต่ละปี

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงาน อาทิเช่น ด้าน

ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การรับรู้และเห็นคุณค่าในตนเอง การจัดการความขัดแย้ง การจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความสามารถเผชิญและแก้ปัญหากับอุปสรรค เป็นต้น

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพนักงานระหว่างสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในต่างภูมิภาคกัน

3) ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

4) การพัฒนาแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรครั้งต่อไป สามารถเพิ่มความละเอียดของแบบสอบถามได้โดยการปรับเปลี่ยนให้มีค่าความละเอียดของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 1 - 7 หรือ 1 - 10 ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรกฤษฎณ์ สุขไสว. (2554). *ความสุขในการทำงานของพนักงานกองระบบควบคุม โรงไฟฟ้าพลังความร้อนและพลังน้ำฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- กรรณิกา ตามูลวง. (2552). *ความสุขในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กรัณท์กรัณท์ เต็มวิทย์ขจร. (2553). *คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- กัลยารัตน์ อึ้งคณา. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- จิตติารีย์ ยงค์ประวัตติ. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มวัยและสภาพแวดล้อมที่ดึงดูดใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานตามการรับรู้พยาบาลวิชาชีพ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ณัฐฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- นภาพรณัฒน์ พิพัฒน์. (2550). *เปิดโลกความสุข GNH*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: มติชน.
- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). *ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง* (งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 21). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิตารัตน์ ไวยเจริญ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการผลิตใน
บริษัทยูเทคไทย จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2548). *การจัดการสมัยใหม่.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: เซ็นทรัลเอ็กซ์
เพรส.
- ปทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการ
เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด
กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปพิชญา วรรณสุข. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจกองบังคับการ
อำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ผ่องพรรณ ปิ่นแก้ว. (2553). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับการรับรู้
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันอพลโล
(ไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พิบูล ทิปะปาล. (2550). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่.* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: อมรการ
พิมพ์.
- พัชสิริ ชมพุกำ. (2552). *องค์การและการจัดการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: แมคกรอ ฮิล.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). *พฤติกรรมองค์การ.* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: วิรัตน์เอดดูเคชั่น
- มนฤดี บุญอำนวย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทพระราม 3
ฮอนด้าคาร์ส์ จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*
วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, กรุงเทพมหานคร.
- รวมศิริ เมนะโพธิ์. (2550). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ
ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รินนา คล้ายมี. (2556). *พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสาย
ปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา (การค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วิทยากร เชียงกุล. (2548). *จิตวิทยาในการสร้างความสุข.* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

- สุดาวดี น่วมมี. (2550). *อิทธิพลการรับรู้ของคุณลักษณะงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการแลกเปลี่ยนของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบอิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต 'ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- อรทัย อินปิ่น. (2553). *ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต 'ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*
- Chiumento Consulting. (2007). *Survey spotlight: happiness at work place.* Bulletpoint publications Limited.
- Joan E.van Horn et al. (2004). *The Structure of occupational well-being : a study Among Dutch teachers.* Journal of occupational and organizational Psychology :7, 365– 375
- Layard, R. (2007). *Happiness : Lesson from a new science.*London : Tuttle-Mori Agency Co., Ltd.
- Luo lu Shih J.B. (1997). *Source of happiness: A quality approach.* The Journal of social Psychology: 137(2), 181 – 187
- Michael, A. (2001). *The Psychology of happiness.* 2nd ed. Newyork: Routledge.
- Richard, M. (2003). *Happiness : A guide to developing life's most important skill.* Paris : NIL Edition.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ชื่อ นายสุนทร ชัญญุสกุลกิจ
 วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 สถานที่ทำงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 ตำแหน่งองค์กร หัวหน้าส่วน
 ตำแหน่งงาน Relationship Manager

2. ชื่อ นายขจร ป่างวิรุฬห์รักษ์
 วุฒิการศึกษา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 สถานที่ทำงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 ตำแหน่งองค์กร หัวหน้าส่วน
 ตำแหน่งงาน Relationship Manager

3. ชื่อ นายธีรภัทร์ จิตรประวัติ
 วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
 สถานที่ทำงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 ตำแหน่งองค์กร หัวหน้าส่วน
 ตำแหน่งงาน Relationship Manager



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภาคตะวันออก
(Factors affecting happiness at work of the employees at
SME business division Kasikornbank public company limited in the Eastern region)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อจัดทำเป็นการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(M.B.A)มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออกเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านบุคคลและพัฒนาปรับปรุงปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานเพิ่มพูนประสิทธิภาพและสร้างการทำงานอย่างมีความสุขให้กับพนักงานตลอดจนหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในสายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออกเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระคำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งโดยจะใช้เพื่อการศึกษาที่ท่านนั้นข้อมูลต่างๆที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปเสนอในลักษณะของภาพรวมโดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นข้อมูลของบุคคลใด ซึ่งการตอบแบบสอบถามชุดนี้ใช้เวลาประมาณ 5 นาทีโดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามแบบวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

ส่วนที่ 3 คำถามแบบวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะสร้างเสริมคุณลักษณะของงานเพื่อความสุขในการทำงาน

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สร้อยฉัฐ วังสะอาด 2563001425

สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ตามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) 21 - 30 ปี (2) 31 - 40 ปี
 (3) 41 - 50 ปี (4) 51 - 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

- (1) โสด (2) สมรส
 (3) หม้าย / หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรี
 (3) ปริญญาโท (4) ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งงาน

- (1) ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ
 (2) ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ
 (3) เจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ
 (4) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานขายลูกค้าผู้ประกอบการ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- (1) 15,001 - 25,000 บาท (2) 25,001 - 35,000 บาท
 (3) 35,001 - 45,000 บาท (4) 45,001 - 55,000 บาท
 (5) 55,001 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้

- (1) 1 - 5 ปี (2) 6 - 10 ปี
 (3) 11 - 15 ปี (4) 16 - 20 ปี
 (5) มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ตามข้อมูลที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด โดยแบ่งค่าของคำตอบเป็นสี่ระดับเรียงตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานและระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

- ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับความคิดเห็น 3 เห็นด้วย
- ระดับความคิดเห็น 2 ไม่เห็นด้วย
- ระดับความคิดเห็น 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คุณลักษณะของงาน	ระดับความเห็น			
	4	3	2	1
ความหลากหลายของทักษะ				
1. งานในความรับผิดชอบมีสิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลา				
2. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่น่าสนใจต้องใช้ความรู้ความสามารถหลากหลาย				
3. งานที่ท่านปฏิบัติจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ทักษะใหม่ๆเพื่อใช้ในการทำงาน				
4. งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์				
5. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายความสามารถของท่าน				
ความมีเอกลักษณ์ของงาน				
6. เมื่อทำงานเสร็จแล้ว ท่านสามารถระบุได้ว่างานชิ้นใดเป็นของตนเอง				
7. ท่านทราบว่างานที่ทำสำเร็จแล้วออกมาเป็นลักษณะอย่างไร				
8. งานที่ท่านทำมีความรับผิดชอบที่เด่นชัด				
9. ท่านทราบว่าตนเองทำงานอยู่ในขั้นตอนใดของกระบวนการทำงานทั้งหมดในองค์กร				
10. งานที่ท่านทำมีผลงานปรากฏให้เห็นเด่นชัด				
ความสำคัญองงาน				
11. งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน บุคลากรภายในองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญ				

คุณลักษณะของงาน	ระดับความเห็น			
	4	3	2	1
12. งานของท่านมีความสำคัญต่อระบบการทำงานในองค์กร				
13. งานที่ท่านทำ เป็นงานที่ได้รับการยอมรับนับถือทางสังคม				
14. ความสำเร็จในงานของท่านมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร				
15. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำสร้างคุณค่าให้แก่ตัวท่านเอง				
ความเป็นอิสระของงาน				
16. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชา				
17. ท่านมีอิสระในการจัดตารางงานของตนเอง				
18. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของท่าน				
19. ท่านสามารถกำหนดวิธีการทำงานของตนเองได้				
20. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสุขกับการได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านอย่างอิสระในการแก้ปัญหาขององค์กร				
ผลป้อนกลับของงาน				
21. หัวหน้ามีการแจ้งผลการทำงานให้ท่านทราบเสมอ				
22. งานที่ท่านทำมีเกณฑ์ในการตรวจสอบงานที่ทำ				
23. หัวหน้าจะชมเชยและยกย่องเมื่อท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดี				
24. องค์กรของท่านมีระบบการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานอย่างชัดเจน				
25. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแจ้งข้อมูล แนะนำ เกี่ยวกับการทำงานของท่าน				

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ตามข้อมูลที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด โดยแบ่งค่าของคำตอบเป็นสี่ระดับเรียงตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

- ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับความคิดเห็น 3 เห็นด้วย
- ระดับความคิดเห็น 2 ไม่เห็นด้วย
- ระดับความคิดเห็น 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความสุขในการทำงาน	ระดับความเห็น			
	4	3	2	1
ความรื่นรมย์ในงาน				
26. ท่านรู้สึกสนุกกับงาน				
27. ท่านไม่มีความรู้สึกริक्तกังวลใดในการทำงาน				
28. ท่านไม่มีความเครียดกับการทำงาน				
29. ท่านรู้สึกว่าท่านได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี				
30. ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงาน				
ความพึงพอใจในงาน				
31. ท่านรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานในความรับผิดชอบ				
32. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนใจ				
33. ท่านมีความพอใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้				
34. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ				
35. ท่านมีความเพลิดเพลินในการทำงานที่ท่านได้รับผิดชอบ				
ความกระตือรือร้นในการทำงาน				
36. ท่านมีความสามารถในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็วอยู่เสมอ				
37. ท่านมีความรู้สึกตื่นตัวเสมอกับงานที่ได้รับมอบหมาย				
38. ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน				
39. สภาพแวดล้อม ณ ที่ทำงาน ทำให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน				
40. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ				

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านเห็นว่า ควรสร้างเสริมคุณลักษณะของงานอย่างไรเพื่อให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้น

1. ความหลากหลายของทักษะ

.....
.....

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (ความเป็นหนึ่งเดียวกับงานที่ทำ)

.....
.....

3. ความสำคัญของงาน

.....
.....

4. ความเป็นอิสระของงาน

.....
.....

5. ผลป้อนกลับของงาน

.....
.....

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



ภาคผนวก ค

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยหาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence หรือ IOC) โดย กำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1

ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0

เห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้อง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

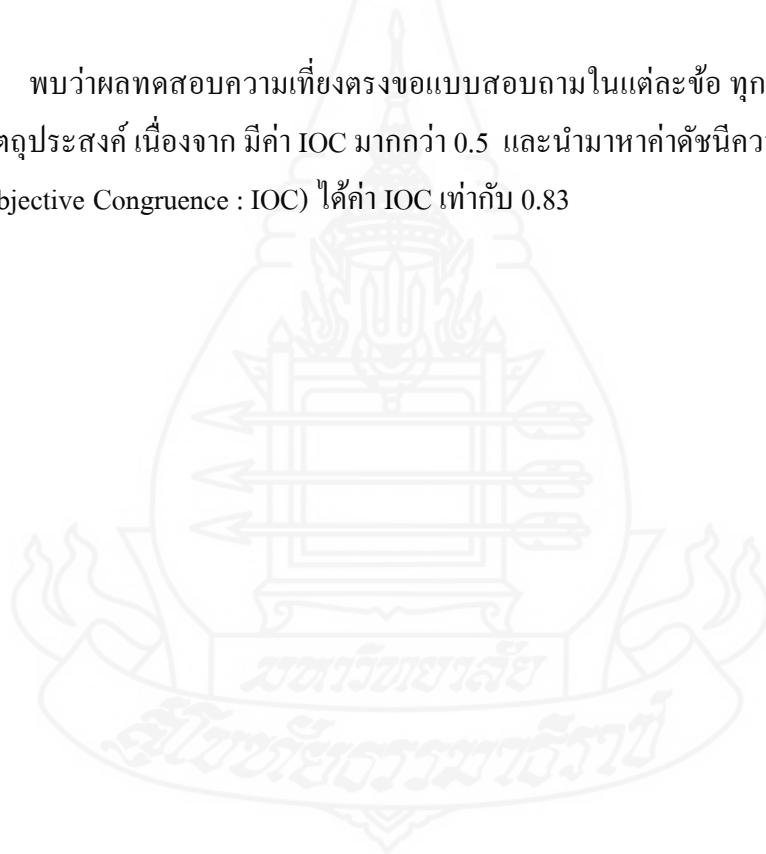
ผลการตรวจสอบแบบสอบถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ลงคะแนนความเห็นว่ข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์แต่ละด้านที่ต้องการวัด

ข้อคำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
7	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
13	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
14	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
17	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
19	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
20	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
21	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
22	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
23	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
24	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
27	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
28	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
29	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
31	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
33	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
34	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
37	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
38	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
40	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

พบว่าผลทดสอบความเที่ยงตรงขอแบบสอบถามในแต่ละข้อ ทุกข้อสามารถใช้วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ เนื่องจาก มีค่า IOC มากกว่า 0.5 และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.83



การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด 40 ข้อ จำนวนผู้ตอบทั้งหมด 30 คน

Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 1	122.9000	209.4034	.4279	.9421
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 2	122.7000	211.7345	.4346	.9418
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 3	122.8333	213.9368	.2893	.9429
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 4	123.2667	206.9609	.6783	.9401
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 5	123.0333	207.8264	.5448	.9410
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 6	122.7667	216.6678	.1885	.9432
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 7	122.8333	213.2471	.4162	.9419
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 8	123.0667	212.6851	.3375	.9426
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 9	122.9000	212.369	.4155	.9420
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 10	123.1667	210.0747	.5048	.9413
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 11	123.2667	211.7885	.4518	.9417
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 12	122.9667	212.2402	.4266	.9419
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 13	123.1667	209.2471	.5515	.9410
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 14	122.9000	216.2310	.2098	.9431
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 15	123.1000	214.5069	.3592	.9423
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 16	123.2000	204.7862	.6547	.9401
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 17	123.4333	205.4264	.6645	.9400
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 18	123.6667	203.6092	.6876	.9398
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 19	123.5000	207.0172	.6392	.9403
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 20	123.4000	204.1103	.6617	.9400
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 21	123.1333	205.2920	.7597	.9395
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 22	123.2000	204.2345	.7874	.9392
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 23	123.2667	205.8575	.6316	.9403
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 24	123.2333	205.0816	.6140	.9405
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 25	123.4333	204.323	.6337	.9403

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 26	123.3000	207.5966	.6079	.9406
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 27	124.1333	206.5333	.4944	.9417
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 28	124.4000	207.2828	.4620	.9420
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 29	123.1667	212.0057	.3622	.9425
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 30	123.4333	204.8747	.6470	.9402
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 31	123.3667	210.8609	.5237	.9413
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 32	123.2000	209.6138	.6088	.9407
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 33	123.1333	212.1195	.4770	.9416
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 34	123.1000	211.5414	.5804	.9411
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 35	123.4000	203.2138	.7031	.9396
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 36	123.3667	210.5161	.5455	.9411
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 37	123.1667	211.2471	.4390	.9418
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 38	123.5000	206.6724	.5674	.9409
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 39	123.4000	209.8345	.4625	.9417
ระดับความคิดเห็นข้อที่ 40	123.2000	211.0621	.4209	.9420

Reliability

Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 40

Alpha = .9426

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสรัดณัฐ วังสะอาด
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2527
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ

