

ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์การ
กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน)
แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์การ
กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน)
แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์การ
กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน)
แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วาสนา ชัยวงศ์

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญพัทธ์วี กล่อมธงเจริญ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ ชลประเสริฐสุข)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ)

รักษาการแทนรองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

| | |
|----------------------|---|
| ชื่อเรื่อง | ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์การ กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย |
| ชื่อผู้เขียน | นางสาววาสนา ชัยวงศ์ |
| ชื่อปริญญา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ |
| อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์ |

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสุข
ในการทำงานของบุคลากรในบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่ง ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุน จำนวน 250 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ ค่า
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ สถิติวิเคราะห์ค่า T-test สถิติ
วิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ
เพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในตำแหน่งงานระดับ
ผู้ได้บังคับบัญชา และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจใน
การทำงาน และระดับความสุขของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าตำแหน่งงานส่งผลต่อความพึงพอใจ
ด้านปัจจัยจิตใจ และประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านปัจจัยสุขอนามัย การ
เปรียบเทียบความสุขของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าตำแหน่งงานส่งผลต่อความสุข
ของพนักงานด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับ และประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อ
ความสุขของพนักงานด้านความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและ
ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยของความพึง
พอใจที่มีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานมากที่สุด คือ ปัจจัยจิตใจ รองลงมาเป็นปัจจัยสุขอนามัย

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน, ความสุขในการทำงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการและ
สนับสนุน

| | |
|---------------------------------------|--|
| Title | JOB SATISFACTION HAVING AN EFFECT ON WORKPLACE HAPPINESS: A CASE STUDY OF OPERATIONAL AND SUPPORT EMPLOYEES OF A PUBLIC COMPANY LIMITED |
| Author | Miss wasana chaiwong |
| Degree | Master of Business Administration in Business Administration |
| Advisory Committee Chairperson | Assistant Professor Dr. Prapassorn Vannasathid |

ABSTRACT

The objective of this independent study was to explore correlation of job satisfaction and workplace happiness in a company. A set of questionnaires was used for data collection administered with 250 operational and support employees. Obtained data were analyzed by using descriptive statistics which included percentage, mean, standard deviation and inferential statistics which included t-test, one-way analysis of variance, Pearson correlation coefficient and linear regression. Results of the study showed that most of the respondents were female, 31-40 years old, single, and bachelor's degree holders. They had work experience between 1-5 years. The respondents showed a high level of satisfaction and happiness. Results of the comparison showed that position had an effect on job satisfaction based on motivation and work experience had an effect on job satisfaction based on hygiene. Position had an effect on happiness based on work achievement and recognition factors and work experience had an effect on happiness based on work achievement factor. Job satisfaction had a positive correlation and an effect on workplace happiness in the organization, the most influence factor was the motivation and followed by hygiene.

Keywords : job satisfaction, happiness, operational & support employee

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์ของ อาจารย์หลายท่านที่ให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณ สติธัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตรัตน์ ชลประเสริฐสุข อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและการตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงอาจารย์ที่ให้ความรู้ ความเข้าใจระหว่างการศึกษา จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

พร้อมกันนี้ขอขอบพระคุณผู้บริหารบริษัทและผู้บริหารหน่วยงานบุคคลของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นอย่างยิ่งที่อนุญาตและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอระลึกถึงความกรุณาของครอบครัว ที่คอยให้คำแนะนำ สนับสนุนและให้ กำลังใจมาโดยตลอด ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์การ ตลอดจนผู้ที่สนใจ

วาสนา ชัยวงศ์

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญรูปภาพ..... | ฎ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 2 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 2 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 3 |
| บทที่ 2 ทฤษฎีและการตรวจสอบเอกสาร..... | 4 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน..... | 4 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน..... | 12 |
| ข้อมูลของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย..... | 17 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 19 |
| กรอบแนวคิดการศึกษา..... | 23 |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย..... | 25 |
| แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย..... | 25 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 25 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 30 |

| | |
|---|----|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 32 |
| บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ | 60 |
| สรุปผลการศึกษา..... | 61 |
| การอภิปรายผล | 63 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 67 |
| บรรณานุกรม..... | 70 |
| ภาคผนวก..... | 73 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย | 74 |
| ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม | 80 |
| ภาคผนวก ค จดหมายขอความอนุเคราะห์ | 89 |
| ประวัติผู้วิจัย..... | 90 |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ | 33 |
| ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... | 33 |
| ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ | 34 |
| ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา | 34 |
| ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง | 35 |
| ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... | 35 |
| ตารางที่ 7 แสดงการแปรผลระดับคะแนนเฉลี่ย | 36 |
| ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้าน และโดยภาพรวม..... | 36 |
| ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัย สุขอนามัย..... | 37 |
| ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัย จิตใจ..... | 37 |
| ตารางที่ 11 แสดงการแปรผลระดับคะแนนเฉลี่ย | 38 |
| ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานแต่ละด้าน และโดย ภาพรวม | 39 |
| ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ | 39 |
| ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานด้านความรักในงาน .. | 40 |
| ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานด้านความสำเร็จในงาน | 40 |
| ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานด้านการเป็นที่ยอมรับ..... | 41 |
| ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานในองค์การ จำแนกตามเพศ | 42 |

| | |
|--|----|
| ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานใน องค์การจำแนกตามอายุ..... | 43 |
| ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานใน องค์การจำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 44 |
| ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานใน องค์การจำแนกตามระดับการศึกษา..... | 45 |
| ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานในองค์การ จำแนกตามตำแหน่งงาน..... | 46 |
| ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานในองค์การ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... | 47 |
| ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความสุขของพนักงานในองค์การ ด้านความสำเร็จในงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... | 48 |
| ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในองค์การจำแนกตามเพศ..... | 49 |
| ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานในองค์การจำแนกตามอายุ..... | 50 |
| ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานในองค์การจำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 51 |
| ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานในองค์การจำแนกตามระดับการศึกษา..... | 52 |
| ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในองค์การจำแนกตามตำแหน่งงาน..... | 52 |
| ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในองค์การจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... | 53 |
| ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในองค์การด้านปัจจัยสุขอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... | 54 |

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของ
พนักงานในองค์กร..... 55

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขของพนักงาน
ในองค์กร..... 56

ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา..... 58



สารบัญรูปภาพ

| | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs) | 8 |
| ภาพที่ 2 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) | 10 |
| ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 23 |



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ของกระทรวงแรงงาน ได้วิเคราะห์และประเมินว่า ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) มาตั้งแต่ปี 2548 และในอนาคตคาดว่าในปี 2564 ประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) จากสถานการณ์ผู้สูงอายุดังกล่าวข้างต้นประกอบกับการที่ประเทศไทยมีอัตราการเกิดต่ำ จะเห็นได้ว่าส่งผลให้สัดส่วนของประชากรวัยแรงงานขยายตัวน้อย ทำให้ประเทศไทยตกอยู่ในภาวะขาดแคลนแรงงาน (กระทรวงแรงงาน 2559)

จากสถิติโครงสร้างของแรงงานไทย โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อเดือนเมษายน 2560 และจากการเก็บข้อมูลของจ็อบส์ตีปี ประเทศไทย (WP 2560) ระหว่างเดือนมกราคม-เมษายน 2560 พบว่าตำแหน่งงานที่เป็นที่ต้องการของตลาดได้แก่ สายงานด้านไอที และวิศวกรรม ซึ่งเป็นสายงานที่ขาดแคลนผู้สมัครงานสูงถึง 43% และ 29% ตามลำดับ ดังนั้นโจทย์ยากของบริษัทไอทีที่มีบุคลากรส่วนใหญ่เป็นสายงานด้านไอที และวิศวกรรม จะต้องปรับตัว และเรียนรู้การบริหารงานอย่างไรเพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2560)

ประกอบกับข้อมูลรายงานประจำปี 2561 (SET 2561) ของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบธุรกิจหลักทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจร กล่าวถึงความเสี่ยงจากการบริหารทรัพยากรบุคคล 3 ประเด็น ซึ่ง 1 ในประเด็นนั้น คือ การรักษาทรัพยากรบุคคล เพราะหากสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไป อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า อาจทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นและหันไปใช้บริการ จากคู่แข่งแทน การดูแลเพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพไว้จึงเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญถึงแม้สถานะการของบริษัทฯ จะมีอัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover) เพียงแค่ 4-5% ด้วยภาระงานที่เพิ่มขึ้น บริษัทฯ จึงมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น ประกอบด้วยการให้บริการลูกค้ามากกว่า 1,000 ราย ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความเร่งรีบและความเคร่งเครียดจากการปฏิบัติงาน เช่น ลูกค้ายัดเยียดงานในวันหยุด หรือมีกรณีเร่งด่วนที่ต้องรีบแก้ปัญหา จากความเคร่งเครียดที่เกิดขึ้น อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพ และความมุ่งมั่นในการทำงานของบุคลากรลดลง

เมื่อต้องดูแลทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมีความ

ต้องการเหมือนกัน คือ ความสุขในการทำงาน และองค์กรที่ต้องการให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ถ้าบุคลากรมีความสุข ผลผลิตขององค์กรก็จะเพิ่มขึ้นและทำให้สังคมโดยรวมดีขึ้นด้วย ดังนั้น องค์กรควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคลากร เมื่อมีความพึงพอใจต่องาน บุคลากรก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เมื่อจิตใจดีมีความสุขก็จะเกิดขึ้น เพราะความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทำให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในแนวโน้มที่ดีขึ้น หากปล่อยให้บุคลากรไม่มีความสุข ปฏิบัติงานด้วยความเคร่งเครียด ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะเกิดปัญหาต่อการทำงานตามมา ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานที่ทำ รวมไปถึงบุคลากรมีอัตราการเปลี่ยนงานสูงขึ้น

จากข้อมูลที่กำลังมาข้างหน้าผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุน ของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยหวังว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารงานบุคคลให้แก่ผู้บริหารองค์กร รวมทั้งหากพบว่ามีข้อบกพร่องในนโยบายของการบริหารงานบุคคล จะได้หาวิธีการเสริมสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข เพื่อที่จะรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่ภายในองค์กร และเกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เพราะหากองค์กรใดมีนโยบายในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ย่อมทำให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพด้วยความรัก มีความสุข กระตือรือร้น ทุ่มเทต่อการทำงาน มีความยึดมั่นผูกพัน เกิดการคงอยู่ และไม่คิดออกจากงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร
2. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานและแนวทางการรักษา ปรับปรุงความพึงพอใจ เพื่อเสริมสร้างความสุขของบุคลากรในองค์กร
2. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสุขของบุคลากรในองค์กร
3. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการรักษาทรัพยากรบุคคลให้อยู่กับองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการ และสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ทั้งนี้ ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นของตำแหน่งงานปัจจุบันที่ได้รับจากการทำงานในบริษัทฯ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกชอบ พอใจ และยินดีที่คนได้รับจากงาน ซึ่งเป็นความพึงพอใจในงานส่วนบุคคลในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังของบุคลากรในบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้
3. ความสุขของบุคลากร หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกในทางบวก ความพึงพอใจที่บุคลากรของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
4. พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานใน บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้ง 5 สาขา ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานในหน่วยงานต่างๆ จำนวน 14 หน่วยงาน ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการโครงการ นำเสนอสินค้าและบริการ รวมถึงให้บริการลูกค้า ดูแลลูกค้าหลังการขายอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความสุขของบุคลากรระดับปฏิบัติการและสนับสนุน บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการและนักบริหาร ได้ให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้หลากหลาย ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงได้ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

คอตเลอร์ Kotler, 1994 (พรทิพย์ เกิดขำ 2557) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ หรือความแตกต่าง ระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานกับความคาดหวัง

ชูร์ชและชูร์ช Schutz and Schutz, 1994 (พรทิพย์ เกิดขำ 2557) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป้าหมายขององค์กร รวมไปถึง

ถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุคนทำงาน อายุงาน สถานะทางสังคม สุขภาพ อารมณ์ ความสัมพันธ์กับครอบครัว เป็นต้น

บลัม และเนย์เลอร์ Blum and Naylor 1968 (ณภาพัช ทัณฑะรักษ์ 2557) ได้กล่าวว่า เจตคติของผู้ปฏิบัติงาน (Employee Attitude) ความพึงใจในการทำงาน (Job Satisfaction) สัมพันธ์กันและได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่ามีความหมายไม่เหมือนกันโดยให้เหตุผลว่า เจตคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดี และได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลรวมของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน

วรูม Vroom, 1964 (ณภาพัช ทัณฑะรักษ์ 2557) ได้กล่าวว่า เจตคติต่องานมีทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวกก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนทางลบก็คือ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ Gilmer, 1971 (อรรถวรรณ ศรีเรือพันธ์ 2558) ได้กล่าวว่า ทศนคติที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับความพึงใจย่อมก่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน ได้แก่ การจูงใจ และองค์ประกอบภายนอก ได้แก่ รางวัลที่ได้รับ

กู๊ด Good, 1973 (นิรุทธิ์ หมายดี 2557) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 2 ลักษณะ ดังนี้

1. เจตคติและความรู้สึกเกี่ยวกับ หน้าที่ความรับผิดชอบ เป้าหมาย ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
2. สถานภาพของคนที่มีต่องาน อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ เช่น ความพึงพอใจของรายได้ การลาป่วย สถานการณ์ให้ออกจากงาน การให้บำเหน็จบำนาญ การบริหาร การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การมีโอกาสก้าวหน้า และทางด้านสติปัญญา คือ ให้มีการสร้างสรรค์งานที่เกิดจากการควบคุมการปฏิบัติงาน

ล็อก (Locke 1976) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และการประเมินปฏิกริยาโต้ตอบ

โรบบิ้น (Robbins 1982) ได้กล่าวว่า การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของบุคลากร คือ การจูงใจ ซึ่งเป็นแนวทางที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้มีความพอใจในการทำงานสูงเท่าใดแสดงว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานสูงขึ้นเท่านั้น

มิวชินสกี (Muchinsky 1983) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการตอบสนองตามอารมณ์ และความรู้เกี่ยวกับความชอบและไม่ชอบ กล่าวคือเป็นระดับของความรู้สึกชอบ พอใจ

และยินดีที่คนได้รับจากงาน ความพึงพอใจในงานนี้ เป็นการตอบสนองที่เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างจากขวัญเป็นการตอบสนองที่เกิดขึ้นกับคนทั้งกลุ่ม

นิเวศตรอมและเดวิส (Davis and Newstrom 1985) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold and Feldman 1986) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมๆ ที่แต่ละบุคคลมีต่องานของตน เช่น ความชื่นชอบ ค่านิยม และความรู้สึกในทางบวก เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความพึงพอใจสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ โดย ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของล๊อค (Locke) ซึ่งศึกษาวิจัยไว้เมื่อปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ
3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิค และกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์กรและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของกลิมเมอร์ (Glimmer) ซึ่งศึกษาวิจัยไว้เมื่อปี ค.ศ. 1971 ไว้ 10 องค์ประกอบ ดังนี้ (อรรวรรณ ศรีเรือพันธ์ 2558)

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้า หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อตนเองมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มีอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้นๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่า

6. ลักษณะอื่นๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

7. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

8. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

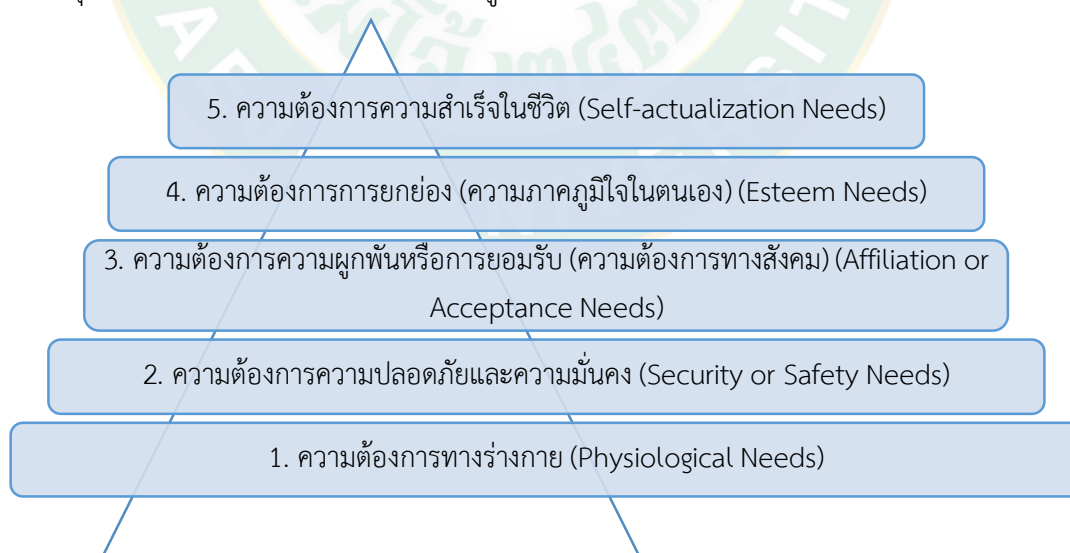
9. ลักษณะทางสังคม องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์กรประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์กรประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

10. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีมนุษยวิทย์ามองว่าเป็น มนุษย์ที่ประสงค์จะทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs)

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับสูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยกเว้น ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

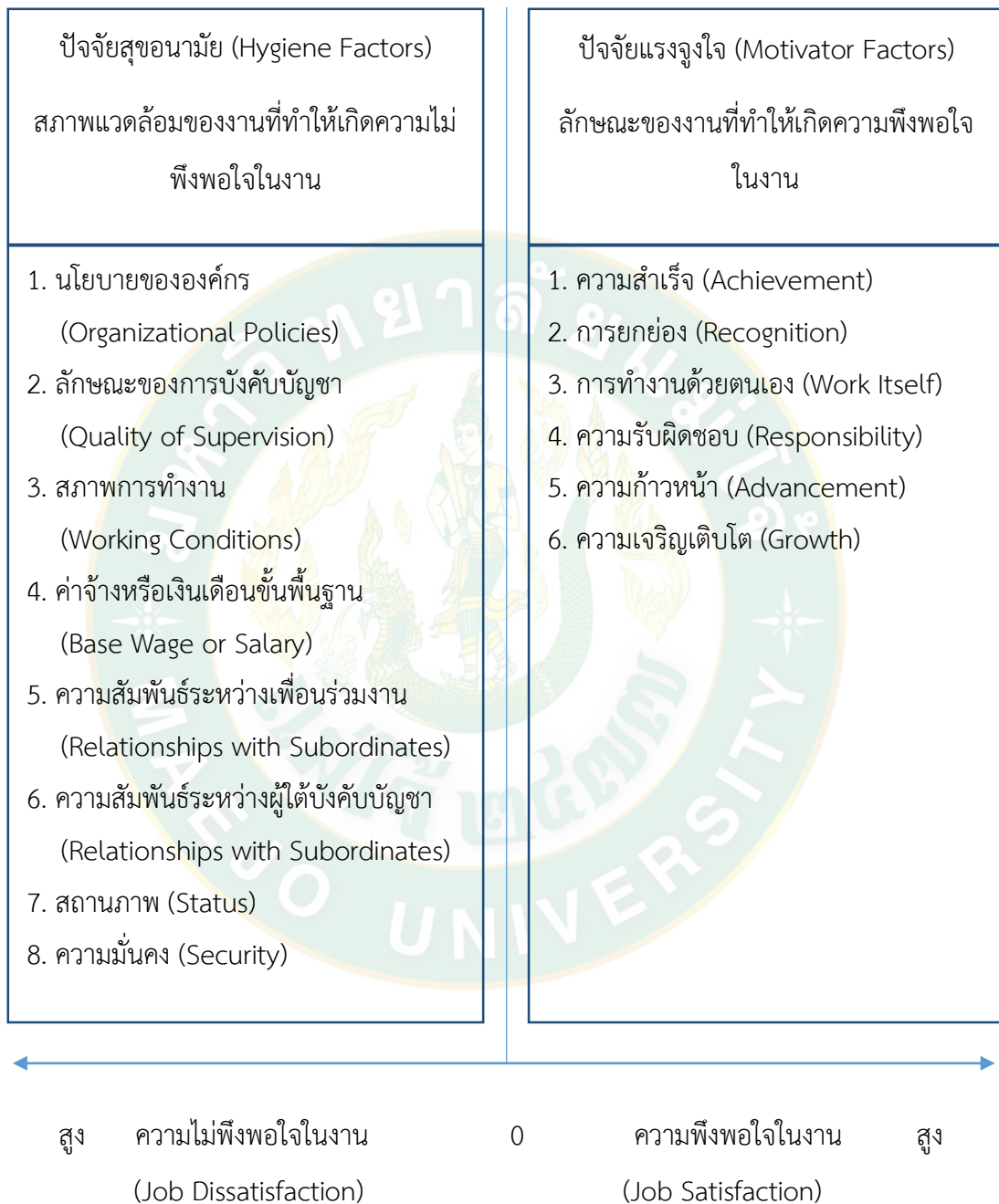
ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Extreme Needs) (ความภาคภูมิใจในตนเอง) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการมีชื่อเสียงในสังคม ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

โดยสรุปจากการศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ส่วนความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความต้องการที่บุคคลพึงมีนั้นสามารถนำมาใช้กำหนดเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรต่อไป

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮิร์ซเบิร์กได้ศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจ และไม่พอใจในการทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในงาน ไม่ได้หมายความว่า คนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป

แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว คนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือ ด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory)

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(Job Satisfaction) ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชย ยกย่อง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในขั้นที่สูงขึ้นไป การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งจัดอยู่ในความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือ ความต้องการการยกย่อง (ความภาคภูมิใจในตนเอง) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น และพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เมื่อต้องการให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลได้มีโอกาสรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) กล่าวไว้ว่า ถ้าท่านต้องการให้บุคคลทำงานดี ท่านก็ควรจะให้งานที่ดีแก่พวกเขาด้วย โดยมีลักษณะดังนี้

- ความสำเร็จของงานที่ทำ
- สังคมยอมรับผลงานที่ทำสำเร็จนั้น
- ลักษณะของเนื้องานที่ทำ
- ความรับผิดชอบในความสำเร็จของงาน
- ความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจงาน (Job Dissatisfaction) ปัจจัยสุขอนามัยจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน เช่น นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ลักษณะของการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคง อัตราค่าจ้าง เป็นต้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ การปรับปรุงด้านปัจจัยสุขอนามัยนี้จะไม่ทำให้บุคคลกรเกิดความพึงพอใจในงานของพวกเขา แต่เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ Herzberg (1959)

จากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาได้เลือกทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากการกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงาน จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยสุขอนามัย ถ้าปัจจัยสุขอนามัยอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน พนักงานจะไม่พอใจงานที่ทำก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์กร ถ้าสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะลดความรู้สึกคับข้องใจ ปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลง จากนั้นจึง

กระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่าโดยกำหนดทฤษฎี 2 ปัจจัยเป็นตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง และความมั่นคงในหน้าที่การงาน และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความเจริญเติบโต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน นับว่าเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งในการบริหารองค์กร ที่จะต้องมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความสุขในการทำงาน เนื่องจากการทำงานด้วยความสุขนั้น จะช่วยให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อผลงานขององค์กรให้ดีขึ้นตามลำดับ ลดความตึงเครียดจากการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่ลดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในแนวโน้มที่ดีขึ้น

ความหมายของความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยหลายฉบับ พบว่านักวิจัยหลายท่าน ให้คำจำกัดความของความสุขในการทำงานไว้หลากหลาย ดังเช่น

กิงดาว เหมือนเสน (2557: 11) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึก รวมถึงพฤติกรรมแสดงออกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทางบวก เช่น รู้สึกสนุกกับงานที่ทำ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย รับรู้ได้ถึงการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างผู้ร่วมงาน เกิดความผูกพันในงานที่ทำ ทำให้เกิดแรงผลักดันในการสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้ตนเองและองค์กร และสามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

จินดาวรรณ รามทอง (2558: 16) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเกิดจากการรับรู้ความรู้สึกของตนในการทำงานในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินมีความสุขกับงานที่ทำ มีความภาคภูมิใจในงาน ได้ทำงานร่วมกับคนดีๆ ได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคงก้าวหน้า มีโอกาสในการได้รับพัฒนาอย่างทั่วถึง มีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา มีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ ได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ถ้าคนทำงานได้รับสิ่งต่างๆ ดังกล่าวอย่างบ่อยครั้งและต่อเนื่อง คนทำงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข

ชัยรัตน์ จิตต์หมั่น (2557: 11) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสนุกกับการที่ได้ทำงานและภูมิใจกับงานที่ตนทำ รู้ว่างานที่ตนเองทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าและการมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ทำให้มีความสุขในที่ทำงาน และรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและการเสริมพลังในการทำงาน

วรุฒม์ เอมะบุตร (2557: 36) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ทักษะคติ หรือการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจ โดยแสดงออกทางอารมณ์ทั้งด้านบวกและด้านลบที่เป็นผลมาจากการใช้ชีวิตภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานและสนองตอบต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน เป็นความรู้สึกชอบ ฟังพอใจจากงานที่ทำ

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของไดเนอร์ (Diener)

ไดเนอร์ (Diener 2003) (จินดาวรรณ รามทอง 2558) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น ความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตประจำวันนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกซ์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องอยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของลิโวเมียร์สกี, เชลดอน และเคต

ลิโวเมียร์สกี, เชลดอน และเคต (Lyubomirsky, Sheldon and Schkade 2005) แสดงแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานไว้ว่า หากคนมีความสุขจะส่งผลให้เกิดสภาวะจิตใจที่เป็นบวก มีรางวัลทางสังคม (มีเพื่อนมาก ได้รับการสนับสนุนจากสังคมมากขึ้น) ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น คุณภาพงานเพิ่มขึ้น และรายได้ที่มากขึ้น) และยังมีความกระตือรือร้น มีพลัง และมีความคล่องตัว

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของเกวินและเมสัน (Mason)

เกวินและเมสัน (Gavin and Mason 2004) ได้กล่าวถึงความสุขว่า เป็นผลจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ซึ่งความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมีอิสระ คือ บุคคลมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ และการมีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตนได้
2. ความรู้ เป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจให้ได้ในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง
3. ความสามารถ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัดอบรมต่างๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน

แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน ได้กล่าวถึงแนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy at Workplace) ไว้ 8 ประการ เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิต ดังนี้

1. การมีสุขภาพดี (Happy Body) คือ สุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีสุข เหมาะสมกับเพศ วัย สถานการณ์และฐานะการเงิน
2. การมีน้ำใจงาม (Happy Heart) ในองค์กรสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ต้องมีน้ำใจคิดถึงคนอื่น มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน คนเราเอาแต่ตัวเองอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องรู้จักแบ่งปันอย่างเหมาะสม ต้องรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้านาย ลูกน้อง คุณพ่อ คุณแม่ กับสิ่งต่างๆ ที่จะเข้ามาในชีวิต
3. การผ่อนคลาย (Happy Relax) ต้องรู้จักผ่อนคลายกับสิ่งต่างๆ ในการดำรงชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน ขณะเดียวกันการใช้ชีวิตส่วนตัวก็ต้องรู้จักผ่อนคลายเหมือนกัน นั่นคือสมดุลชีวิต
4. การหาความรู้ (Happy Brain) มนุษย์เราอยู่ได้ด้วยการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตัวเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน หรือเรียนเพื่อรู้ มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิต ทั้งหมดนี้มาจากคำว่ามืออาชีพ ซึ่งหมายถึงการที่มนุษย์เราทุกคนต้องมีความรู้ในงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้ ซึ่งก็คือต้องเป็นครูที่พร้อมจะสอนให้ความรู้กับคนอื่น

5. การมีคุณธรรม (Happy Soul) ทิริ โอดัปปะ เป็นคุณธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม ในการทำงานเป็นทีม ซึ่งคือความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเอง โดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี มีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี และมีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ย่อมนำมาซึ่งความสุขขององค์กร

6. การใช้เงินเป็น (Happy Money) การที่สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองได้ คือการใช้เงินเป็น มีเงินรู้จักเก็บ รู้จักใช้ เป็นหนี้ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง มีการบริหารจัดการรายรับ รายจ่ายของตนเองและครอบครัว

7. ความสุขของครอบครัว (Happy Family) การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงย่อมเป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพราะครอบครัวเป็นเหมือนภูมิคุ้มกัน เป็นกำลังใจในการเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคในชีวิตได้ ทำให้เรามุ่งมั่นในการทำงานให้ชีวิตดีขึ้น ฉะนั้นครอบครัวเข้มแข็ง สังคมก็ย่อมมั่นคง

8. ความสุขขององค์กรและสังคม (Happy Society) สังคมมี 2 มิติ คือ สังคมในที่ทำงานกับสังคมนอกที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรัก สามัคคี เอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงาน และพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของมานีเยน (Manion)

ความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดของมานีเยน (กิงดาว เหมือนแสน 2557) หมายถึง ผลการเรียนรู้ที่เป็นการตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดอารมณ์ในทางบวกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น การร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ไปจนถึงการแสดงความคิดเห็นร่วมกันอย่างมีเหตุและผล และเกิดการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สิ่งเหล่านั้นเป็นผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้เกิดการแสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสนุกสนานทำให้สถานที่ปฏิบัติงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ มีสภาพแวดล้อมรอบตัวในการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในสถานที่ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกที่ดีต่อชิ้นงานที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้เกิดความผูกพันในงานคงอยู่ในองค์กรต่อไป โดยอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากร โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงาน เกิดสังคมการทำงาน เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงานด้วย มีการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สนทนา พูดคุยกันอย่างเป็นมิตร มีการให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพระหว่างการทำงานกับบุคลากรต่างๆ

2. ความรักในงาน (Love of the work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกที่ได้ปฏิบัติงาน มีความเพลิดเพลิน สนุกสนานเมื่อได้ปฏิบัติงาน และปรารถนาที่จะปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบ

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ว่าคุณได้ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทาย เกิดผลลัพธ์การทำงานในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า และองค์การเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าคุณเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานรับรู้ถึงความพยายามของคุณเกี่ยวกับเรื่องงาน การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ร่วมงาน ได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากแนวคิดด้านองค์ประกอบของความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้านนี้ มาเนียน (Manion 2003) กล่าวว่า เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารขององค์การ ซึ่งสามารถนำไปปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ปรับสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจ มีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วม อยากทำงานกับองค์การแล้ว ความสุขในการทำงานก็จะตามมา

สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ทศนคติ หรือการรับรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้นภายในจิตใจต่อการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นไปในทางบวก ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่มีความมั่นคงและก้าวหน้า มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตากรุณา ได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอ และความปลอดภัย ก็สามารถสร้างความสุข เกิดความผูกพันในงานที่ทำ และต่อองค์การ อีกทั้งยังสามารถทำให้เกิดแรงผลักดันในการสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้ตนเองและองค์การ และเผชิญปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

จากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงานดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาได้เลือกแนวความคิดของมาเนียน (2002) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดวัดความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ตรงกับลักษณะการทำงานของกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา และครอบคลุมความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ ผู้ศึกษาได้ดูแนวทางและประยุกต์ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความสุขในการทำงานของกลุ่ม

ประชากรที่ต่อการศึกษาจากแบบสอบถามความสุขในการทำงานของกิ้งดาว เหมือนเสน (2557) ซึ่งใช้แนวคิดความสุขในการทำงาน 4 ด้านของมาเนียนมาประกอบการพัฒนาแบบสอบถามดังกล่าว

ข้อมูลของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ.2529 และเป็นองค์กรที่บริหารงานโดยคนไทย ด้วยจุดมุ่งหมายในการนำเสนอระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจรให้กับองค์กรขนาดกลางไปจนถึงขนาดใหญ่ ตลอดเวลาที่ผ่านมา บริษัทฯได้รับการยอมรับจากบริษัทคู่ค้าชั้นนำระดับโลกกว่า 50 บริษัท รวมทั้งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางจากกลุ่มลูกค้าชั้นนำกว่า 1,000 รายทั่วประเทศไทยในทุกภาคธุรกิจหลักของประเทศไทย เป็นการยืนยันได้ถึงสิ่งที่บริษัทฯ ได้ยึดมั่นและถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันบริษัทฯ จำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจรที่ครอบคลุมตั้งแต่เครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการจัดโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานเพื่อการบริหารจัดการ ตลอดจนจนระบบการแสดงผลผ่านทางอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยสามารถแบ่งกลุ่มของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทฯ ได้ดังนี้

- เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่
- อุปกรณ์เพื่อการจัดโครงสร้างระบบเครือข่าย
- ระบบฐานข้อมูลและระบบงานที่เป็นเครื่องมือเพื่อการพัฒนา ระบบงาน
- ระบบงานเพื่อการจัดโครงสร้างระบบการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อินเทอร์เน็ต)
- ระบบงานเพื่อการจัดการทางธุรกิจและบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ระบบงานเพื่อการบริหารระดับองค์กร
- ระบบงานเพื่อการวิเคราะห์การบริหารงานระดับองค์กร
- ระบบงานด้านการสำรองข้อมูลฉุกเฉินอุปกรณ์มัลติมีเดียคุณภาพสูง

2. วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งเน้นในการลงทุนและประกอบธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจรที่มีความเป็นมืออาชีพ มีผลิตภัณฑ์และบริการที่เลิศ สร้างความสมดุลให้กับธุรกิจ พนักงาน และสังคม

พันธกิจ (Mission)

- ขายสินค้าและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ
- นำเสนอแนวความคิดใหม่ พัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อม
- ดำเนินธุรกิจในรูปแบบที่ได้ประโยชน์ร่วมกันทั้งพนักงาน องค์กร และสังคม
- ผสมผสานความรู้และความสามารถเพื่อร่วมคิดร่วมสร้าง
- ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล และยึดหลักคุณธรรมจรรยาบรรณด้วยวิถีแบบไทยที่ติงาม

3. บุคลากรของบริษัทฯ

จากการเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบวงจร บุคลากรผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก บริษัทได้ลงทุนในการสร้างและดูแลรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วยการให้การอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์คอมพิวเตอร์ซึ่งมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อการฝึกฝนและพัฒนาระบบงานในการให้บริการลูกค้า รวมถึงการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในธุรกิจและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อสร้างความรู้ความชำนาญให้กับบุคลากรของบริษัทในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่รับบริการของบริษัท และพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีประเภทต่างๆ ตามเทคโนโลยีที่ลูกค้าต้องการ

บริษัทกำหนดนโยบายค่าตอบแทนพนักงานที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้ผลตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ เงินโบนัส เงินช่วยเหลือพิเศษ เงินประกันสังคม เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการ เป็นต้น (ไม่รวมเงินผลตอบแทนจูงใจและผลตอบแทนจากการขาย ซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายในการขาย)

นโยบายการพัฒนาบุคลากร จากวิสัยทัศน์ และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพกับลูกค้า เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรในระยะยาว บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งในด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในเชิงปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพราะบริษัทฯ ถือว่าพนักงานเป็นจุดแข็งขององค์กร โดยมีแนวทางในการพัฒนาตามวัฒนธรรมขององค์กรที่เรียกว่า “Our People” ที่มีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการสร้างงานบริการที่ดีและมีคุณภาพ เพื่อความพึงพอใจในการได้รับบริการของลูกค้า บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการพัฒนาบุคลากรไม่ได้มีแต่เพียงเฉพาะการอบรมให้กับพนักงานเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงบริหารจัดการพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำเครื่องมือ จัดหาวิธีการ และจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการพัฒนาอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะเป็นการสร้างและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้กับบริษัท สังคม และประเทศชาติต่อไป

บริษัทย่อยได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากร (Soft Skills) อย่างเป็นระบบตามแผนการอบรมบุคลากร (Training Roadmap) ซึ่งครอบคลุมและสอดคล้องกับ Competency หลักขององค์กร ทั้งในด้าน Professional Competency และ Functional Competency ซึ่งบริษัทได้จัดสรรให้พนักงานและผู้บริหารได้นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดนมุ่งเน้นใน 3 ประเด็นหลักๆ ดังนี้

- 1) Our Professional Program กลุ่มหลักสูตรการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามวัฒนธรรมองค์กร “Our People”
- 2) Professional ICT Program กลุ่มหลักสูตรการพัฒนาทักษะความสามารถสำหรับมืออาชีพทาง ICT
- 3) Leadership Program กลุ่มหลักสูตรพัฒนาภาวะผู้นำให้กับพนักงาน

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน (Technical Skills) ให้เป็นที่ยอมรับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยให้การส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่ปฏิบัติงานได้รับการรับรองความเชี่ยวชาญจากองค์กรชั้นนำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ธวัชชัย สุทธิบริหารกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน และการลาออกของพนักงานฝ่ายการตลาด บริษัทตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแห่งหนึ่ง พบว่า อดีตพนักงานฝ่ายการตลาดในทุกระดับชั้น มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, Mausner, Snyderman (1959) ดังนี้

ผู้บริหารระดับสูง ขาดวิสัยทัศน์ ตัดสินใจล่าช้า กำหนดนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ขัดแย้งกับสภาวะตลาด สอดคล้องกับปัจจัยค้ำจุนเรื่องนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งมีผลนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ สำหรับผู้บริหารระดับสูงที่มีทัศนคติเชิงลบต่อพนักงาน แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว สอดคล้องกับปัจจัยจูงใจเรื่องความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนเรื่องความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลลบ บั่นทอนขวัญกำลังใจ และความภาคภูมิใจในการทำงาน ในส่วนของผู้บริหารที่ไม่รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่มองไม่เห็นโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ สอดคล้องกับปัจจัยจูงใจ เรื่องความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน เรื่องโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน ระหว่างที่

จะลาออก หรือเลือกที่จะอยู่ทำงานร่วมงานกับองค์กรในระยะยาว ในด้านค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าธุรกิจ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน การประเมินผลงาน พิจารณาความดีความชอบ ขาดหลักความยุติธรรม อาศัยความพึงพอใจส่วนตัวเป็นเกณฑ์ตัดสิน สอดคล้องกับปัจจัยจูงใจเรื่องความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน เรื่องโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งกระทบต่อความรู้สึกของบุคคลทั้งด้านความมั่นคง ยั่งยืน ในองค์กร และความสามารถในการบริหาร ความยุติธรรมในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ส่วนสุดท้ายเป็นความเห็นจากบุคคลสนิทใกล้ชิดรอบข้าง หรืออดีตพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง แนะนำให้ “ลาออก” สอดคล้องกับปัจจัยจูงใจ เรื่องการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่ามีผลต่อความรู้สึกของพนักงานในการที่จะตัดสินใจลาออกมากยิ่งขึ้น เกิดจากบุคคลรอบข้างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกเป็นห่วงและต้องการให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และทำให้พนักงานรู้สึกได้รับความเป็นธรรมจากการประเมินความดีความชอบ พิจารณาปรับเงินเดือนอย่างเป็นธรรม

2. ประทีป ศารารัมย์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคซัย สตาร์ช จำกัด พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรกคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และลำดับสุดท้ายคือด้านเงินเดือน ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านการนำ ด้านการจัดองค์การและด้านการควบคุม โดยร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ชาญ เมืองเกษม (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจในปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ เนื่องจากมีการปรับฐานเงินเดือนพื้นฐาน ซึ่งทำให้พนักงานใหม่ได้รับรายได้เทียบเท่ากับพนักงานเก่า หรือแซงพนักงานเก่าหลังจากมีการพิจารณาปรับเงินเดือนรายปี ทำให้พนักงานที่เริ่มทำงานก่อนในตำแหน่งเดียวกัน มีประสบการณ์มากกว่าหมดกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นทางองค์กรควรพิจารณาหาวิธีปรับส่วนต่างชดเชยให้พนักงานอย่างเหมาะสมและเร่งด่วน เพื่อความสบายใจของพนักงาน สำหรับปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร โดยเฉพาะเรื่องการพิจารณาตำแหน่งและ

เงินเดือนมีความเหมาะสมผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาเงินเดือนให้เหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบโดยกำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน หรือ KPI ให้ชัดเจน และโครงสร้างที่มีการแบ่งแยกงานมาก มีความเป็นทางการสูง เน้นการติดต่อสื่อสารเป็นขั้นตอน มีการรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารมากเกินไป เป็นอีกเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อย เพราะทำให้การทำงานมีความล่าช้า ต้องส่งเอกสารผ่านผู้บริหารหลายคน หากเอกสารโดนตีกลับจะทำให้ล่าช้ามากขึ้น ดังนั้นควรหาวิธีการที่ดีเพื่อช่วยในการตัดสินใจ เช่น การนัดประชุมเพื่อตัดสินใจ หรือมอบอำนาจการตัดสินใจ เพื่อลดระยะเวลา เป็นต้น งานจึงจะออกมาเร็วและมีคุณภาพ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล โดยเฉพาะเรื่องสามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดความขัดแย้งภายในองค์กรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม หลายๆ ครั้งในการทำงานร่วมกันหลายๆ แผนก ในบางปัญหาเกิดการเกี่ยงกันทำงาน ปิดความรับผิดชอบ หรือมีการโยนงานให้แก่แผนกอื่น ผู้บังคับบัญชาควรมีความเด็ดขาดและชัดเจนในการตัดสินใจ ชี้แจงและแบ่งงานให้เหมาะสม เพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการทำงาน และควรชี้แจงบุคลากรให้เคร่งครัดต่อกฎระเบียบ เพื่อป้องกันอันตรายต่อบุคคลและทรัพย์สิน หากฝ่าฝืนต้องมีการลงโทษอย่างจริงจัง

4. จินดาวรรณ รามทอง (2558) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ : การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในมิติต่างๆ ดังนั้นผู้บริหารตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงไม่ควรละเลยปัจจัยดังกล่าว ควรมีแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขมากยิ่งขึ้น โดยการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมากขึ้น มีลักษณะงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรให้ความสำคัญในการเสริมแรงบวกให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ในกรณีที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานที่รับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วง ควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่ตนรับผิดชอบมากขึ้น ควรมีการตอบแทนบุคลากรที่ดีด้วยรางวัลที่เหมาะสม และควรจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับบุคลากรในทุกระดับ นอกจากนี้แล้ว องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ตามความถนัดและความสนใจ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรประเมินผลและปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเองตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในองค์กรด้วย ซึ่งแนวทางดังกล่าว นอกจากจะส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานมากขึ้นแล้ว ยังทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

5. พักตร์อัมพรธณ ตั้งวศินธรรม (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก แต่หากว่าถ้าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานต่างกันไปด้วย ซึ่งจากการศึกษาปรากฏว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรในระดับการศึกษาอื่นๆ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทการจ้างงาน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความสุขในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด และความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร กล่าวคือ หากบุคลากรมีความสุขในการทำงานสูง ก็จะทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย (พักตร์อัมพรธณ ตั้งวศินธรรม)

6. กิ่งดาว เหมือนแสน (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผลการศึกษาสะท้อนถึงทัศนคติของพนักงานที่เป็นไปในทางบวก จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรรักษาไว้และองค์กรสามารถทำให้พนักงานมีความสุขจากปัจจัยต่างๆ ทั้งที่ด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้พนักงานอาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความสุขซึ่งผู้บริหารในองค์กรสามารถจะนำเอาปัจจัยที่มีอยู่มาช่วยในการตัดสินใจ การพัฒนา และช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขมากขึ้น และสามารถทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่ดีขึ้นได้

7. พชรพรพรต สิทธิเกษตร (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน ศูนย์การทหารราบ ค่ายธนะรัชต์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวนศูนย์การทหารราบ ได้แก่ อายุ โดยอายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารราชการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ และปัจจัยวุฒิการศึกษากับเงินเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารราชการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดที่เกี่ยวข้องเรื่อง ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) มาใช้วัดความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดเรื่องความสุขในการทำงานของมานีเยน (Manion) ซึ่งมีปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 ด้าน มาใช้วัดความสุขของพนักงานในองค์กร โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาได้ดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน

- 1.1 เพศแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน
- 1.2 อายุแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน
- 1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน
- 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน

- 1.5 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน
- 1.6 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

- 2.1 เพศแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน
- 2.2 อายุแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน
- 2.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน
- 2.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน
- 2.5 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน
- 2.6 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน
- 2.7 เพศแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน
- 2.8 อายุแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน
- 2.9 สถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน
- 2.10 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน
- 2.11 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน
- 2.12 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขของพนักงานในองค์กร

- 3.1 ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความสุขของพนักงานในองค์กร
- 3.2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความสุขของพนักงานในองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร

- 4.1 ปัจจัยสุขอนามัยมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร
- 4.2 ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร บริษัท จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งวิธีดำเนินการศึกษาไว้ 3 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่

1. แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
2. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้แบ่งลักษณะของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน บริษัท จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 250 คน แล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัยนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากบริษัท จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงความสัมพันธ์ (Correlation Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานในองค์กร บริษัท จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานประสบการณ์ทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความสุขของพนักงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัท จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ ปัจจุบัน จำนวน 445 คน (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2561)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัท จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 250 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{445}{1 + 445(0.05)^2} \\ &= 210.65 \end{aligned}$$

เพื่อให้สะดวกในการคำนวณ และเพื่อจำนวนคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก การศึกษาครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 250 คน โดยกระจายแบบสอบถามไปยังประชากรทั้งหมด เพื่อให้ได้แบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์

2.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ เป็นการเลือกเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนทั้งหมดในทุกหน่วยงานของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 14 หน่วยงาน แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เพื่อเก็บแบบสอบถามให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด (รายละเอียดในภาคผนวก ก) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานในบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วยปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ใช้แบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด, พึงพอใจมาก, พึงพอใจปานกลาง, พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และแบ่งเป็นคำถามเชิงบวก (Positive) จำนวน 14 ข้อ แต่ละคำตอบมีความหมายดังนี้

คำถามเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์ค่าความพึงพอใจและระดับคะแนนดังต่อไปนี้

| | | |
|-------------------|---|-------|
| พึงพอใจมากที่สุด | 5 | คะแนน |
| พึงพอใจมาก | 4 | คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง | 3 | คะแนน |
| พึงพอใจน้อย | 2 | คะแนน |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

การคำนวณเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน ที่ใช้สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายชื่อ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ผู้ศึกษาได้แปลระดับของความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดช่วงในการวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|--------------|-------------|---|
| คะแนนระหว่าง | 1.00 – 1.80 | หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด |
| | 1.81 – 2.60 | หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย |
| | 2.61 – 3.40 | หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง |
| | 3.41 – 4.20 | หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานมาก |
| | 4.21 – 5.00 | หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงาน บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 4 ด้าน ประกอบด้วย การติดต่อสัมพันธ์, ความรักในงาน, ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

ใช้แบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด, เห็นด้วยมาก, เห็นด้วยปานกลาง, เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และแบ่งเป็นคำถามเชิงบวก (Positive) จำนวน 17 ข้อ แต่ละคำตอบมีความหมายดังนี้

คำถามเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็นและระดับคะแนนดังต่อไปนี้

| | | |
|--------------------|---|-------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | 4 | คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | 3 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | 2 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

การคำนวณเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน ที่ใช้สำหรับแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน 4 ด้าน เป็นรายชื่อ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ผู้ศึกษาได้แปลระดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงานในองค์กร 4 ด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดช่วงในการวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|--------------|-------------|---------------------------------------|
| คะแนนระหว่าง | 1.00 – 1.80 | หมายถึง มีความสุขในการทำงานน้อยที่สุด |
| | 1.81 – 2.60 | หมายถึง มีความสุขในการทำงานน้อย |
| | 2.61 – 3.40 | หมายถึง มีความสุขในการทำงานปานกลาง |
| | 3.41 – 4.20 | หมายถึง มีความสุขในการทำงานมาก |
| | 4.21 – 5.00 | หมายถึง มีความสุขในการทำงานมากที่สุด |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ส่วนแสดงความคิดเห็นของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด กรอกข้อมูลในรูปแบบลายลักษณ์อักษร

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความสุขของพนักงาน บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ร่างแบบสอบถาม และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาอีกครั้ง
5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปทดสอบเครื่องมือ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ผู้ศึกษานำเครื่องมือที่สร้างขึ้นทั้งฉบับเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นผู้ศึกษาได้นำข้อคำถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปเสนอและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งสุดท้ายก่อนทำการทดสอบเครื่องมือ

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้ศึกษานำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วนำไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่ทำงานในบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหา

สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอน บาค (Cronbach) โดยถือเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 (จินตารรณ รามทอง 2558) ด้วยโปรแกรม SPSS ในการประมวลผล

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน พบว่าแบบสอบถามด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 และแบบสอบถามด้านความสุขของพนักงานในองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 (รายละเอียดในภาคผนวก ข) แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยอิสระจากกรรมการผู้จัดการ บริษัท จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ให้แก่ฝ่ายบุคลากร เพื่อตรวจสอบเนื้อหา/ข้อคำถาม และประสานงานแต่ละหน่วยงานในการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง

4.2 ขออนุญาตหัวหน้าหน่วยงานแต่ละหน่วยงานในการเก็บแบบสอบถามและขอรายชื่อผู้ประสานงานในหน่วยงาน แล้วประสานงานกับธุรการ (Administrator) ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อขอความร่วมมือในการกระจายแบบสอบถามออนไลน์และประสานงานกับพนักงานในหน่วยงาน ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามภายในระยะเวลาที่กำหนด

4.3 ประสานงานกับธุรการ (Administrator) ของแต่ละหน่วยงานอีกครั้ง เพื่อประสานงานกับพนักงานกระตุ้นการตอบสนองในการตอบแบบสอบถาม

4.4 ติดต่อพนักงานโดยตรงผ่าน Facebook, Line, E-mail เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยคัดกรองก่อนว่าพนักงานได้ตอบแบบสอบถามไปแล้วหรือไม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งใช้สถิติดังนี้

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงานในองค์กร

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงานในองค์กร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่า T-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2

2.3 สถิติตค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระจากกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความสุขของพนักงานในองค์กร โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) หรือค่า r ตั้งแต่ 0-1 ดังนี้

| | |
|-------------------------|---|
| $r \pm 1.00$ | หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ |
| $r > 0.07$ | หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับสูง |
| r ระหว่าง 0.30 – 0.70 | หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับสูง |
| $r < 0.30$ | หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| $r = 0.00$ | หมายถึง ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน |

2.4 สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Linear Regression) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระจากกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 4 อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อความสุขของพนักงานในองค์กร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์การกรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างได้จำนวนทั้งหมด 250 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้ว มาเก็บรวบรวมข้อมูล จากจำนวนประชากรทั้งหมด 445 คน จากนั้นผู้ศึกษานำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์สถิติข้อมูล หรือโปรแกรม SPSS โดยวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลด้วยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า ซึ่งนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยผลการศึกษาค้นคว้าได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นด้านความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 7 อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังตารางที่ 1-6

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------|-------------|--------|
| ชาย | 122 | 48.8 |
| หญิง | 128 | 51.2 |
| รวม | 250 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------|-------------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| 20-30 ปี | 92 | 36.8 |
| 31-40 ปี | 122 | 48.8 |
| 41-50 ปี | 28 | 11.2 |
| มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 3.2 |
| รวม | 250 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-----------------|-------------|--------|
| โสด | 136 | 54.4 |
| สมรส | 114 | 45.6 |
| หม้าย/ หย่าร้าง | - | - |
| รวม | 250 | 100 |

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เป็นจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมามีสถานภาพสมรส เป็นจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------|-------------|--------|
| ต่ำกว่า ม.3 | - | - |
| ม.3 | - | - |
| ม.6 | 4 | 1.6 |
| ปวช./ ปวส. | - | - |
| ปริญญาตรี | 195 | 78.0 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 20.4 |
| รวม | 250 | 100 |

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3, มัธยมศึกษาปีที่ 3 และปวช./ปวส. ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง

| ตำแหน่งงาน | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------|-------------|--------|
| ผู้บังคับบัญชา | 44 | 17.6 |
| ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 82.4 |
| รวม | 250 | 100 |

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 และเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ประสบการณ์การทำงาน | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--------------------|-------------|--------|
| ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 2.8 |
| 1-5 ปี | 104 | 41.6 |
| 6-10 ปี | 55 | 22.0 |
| 11-15 ปี | 40 | 16.0 |
| 16-20 ปี | 33 | 13.2 |
| 21 ปีขึ้นไป | 11 | 4.4 |
| รวม | 250 | 100 |

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อยู่ที่ระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 อยู่ที่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีการแปลผลระดับคะแนนดังตารางที่ 7 และผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 8-10

ตารางที่ 7 แสดงการแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ย

| คะแนนเฉลี่ย | การแปลผล |
|---------------------|--------------------------------------|
| ระหว่าง 1.00 - 1.80 | ระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด |
| ระหว่าง 1.81 - 2.60 | ระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อย |
| ระหว่าง 2.61 - 3.40 | ระดับความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง |
| ระหว่าง 3.41 - 4.20 | ระดับความพึงพอใจในการทำงานมาก |
| ระหว่าง 4.21 - 5.00 | ระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด |

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้าน และโดยภาพรวม

| ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) | 3.94 | 0.61 | มาก |
| ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) | 3.79 | 0.64 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.86 | 0.58 | มาก |

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และด้านปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัย
สุขอนามัย

| ปัจจัยสุขอนามัย | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|-------------|--------------------------|----------------------|
| 1. ด้านความมั่นคงยั่งยืนขององค์กร | 4.08 | 0.77 | มาก |
| 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา | 4.05 | 0.84 | มาก |
| 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน | 4.03 | 0.84 | มาก |
| 4. ด้านสภาพการทำงาน | 4.02 | 0.77 | มาก |
| 5. ด้านลักษณะของการบังคับบัญชา | 3.96 | 0.92 | มาก |
| 6. ด้านนโยบายขององค์กร | 3.90 | 0.79 | มาก |
| 7. ด้านสถานภาพในการทำงาน | 3.85 | 0.87 | มาก |
| 8. ด้านค่าจ้าง/เงินเดือน สวัสดิการขั้นพื้นฐาน | 3.64 | 0.94 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.94 | 0.61 | มาก |

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจสภาพแวดล้อมขอานด้านความมั่นคงยั่งยืนขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 และมีความพึงพอใจด้านค่าจ้าง/เงินเดือน สวัสดิการขั้นพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.64

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจิตใจ

| ปัจจัยจิตใจ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับความ พึงพอใจ |
|--------------------------|-------------|--------------------------|----------------------|
| 1. ด้านความรับผิดชอบ | 3.97 | 0.76 | มาก |
| 2. ด้านความสำเร็จของงาน | 3.93 | 0.61 | มาก |
| 3. ด้านความก้าวหน้า | 3.93 | 0.81 | มาก |
| 4. ด้านการยกย่องชมเชย | 3.75 | 0.74 | มาก |
| 5. ด้านการทำงานด้วยตนเอง | 3.65 | 0.85 | มาก |
| 6. ด้านความเจริญเติบโต | 3.51 | 1.00 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.79 | 0.64 | มาก |

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อลักษณะงานด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.97 และด้านความเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.51

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นด้านความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีการแปลผลระดับคะแนนดังตารางที่ 11 และผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 12-16

ตารางที่ 11 แสดงการแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ย

| คะแนนเฉลี่ย | การแปลผล |
|---------------------|---------------------|
| ระหว่าง 1.00 - 1.80 | มีความสุขน้อยที่สุด |
| ระหว่าง 1.81 - 2.60 | มีความสุขน้อย |
| ระหว่าง 2.61 - 3.40 | มีความสุขปานกลาง |
| ระหว่าง 3.41 - 4.20 | มีความสุขมาก |
| ระหว่าง 4.21 - 5.00 | มีความสุขมากที่สุด |

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานแต่ละด้าน และโดยภาพรวม

| ความสุขของพนักงาน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|----------------------|------------------|
| ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Connections) | 4.07 | 0.59 | มาก |
| ด้านความรักในงาน (Love of the work) | 3.75 | 0.71 | มาก |
| ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) | 3.70 | 0.66 | มาก |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) | 3.70 | 0.66 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.80 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือด้านความรักในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.70 เท่ากัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานด้านการติดต่อสัมพันธ์

| การติดต่อสัมพันธ์ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|----------------------|------------------|
| 1. ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือทีมงานอยู่เสมอ | 4.26 | 0.59 | มากที่สุด |
| 2. มีความสัมพันธ์ในที่ทำงานเหมือนครอบครัวเดียวกัน | 4.06 | 0.82 | มาก |
| 3. มีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนแบบอย่างการทำงานระหว่างกัน | 3.98 | 0.78 | มาก |
| 4. ยินดีเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ หากบริษัทจัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้น | 3.97 | 0.84 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.07 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยความสุขของพนักงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ

การทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือทีมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.26 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ หากบริษัทจัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.97

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานด้านความรักในงาน

| ความรักในงาน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับความ คิดเห็น |
|--|-------------|--------------------------|----------------------|
| 1. มีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ | 4.03 | 0.68 | มาก |
| 2. ภูมิใจในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบ | 3.96 | 0.80 | มาก |
| 3. รู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท | 3.84 | 0.82 | มาก |
| 4. ทำงานอย่างเพลิดเพลินจนรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว | 3.72 | 0.89 | มาก |
| 5. ไม่เคยคิดจะลาออกจากงานหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงาน | 3.19 | 1.17 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.75 | 0.71 | มาก |

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยความสุขของพนักงานด้านความรักในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยคิดจะลาออกจากงานหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.19

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานด้านความสำเร็จในงาน

| ความสำเร็จในงาน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับความ คิดเห็น |
|---|-----------|--------------------------|----------------------|
| 1. ทำงานได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ | 3.97 | 0.61 | มาก |
| 2. ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริษัทให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น | 3.94 | 0.72 | มาก |
| 3. ได้รับสิ่งตอบแทนที่น่าพอใจ เมื่อทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย | 3.44 | 0.99 | มาก |

| ความสำเร็จในงาน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับความ คิดเห็น |
|--|-------------|--------------------------|----------------------|
| 4. มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | 3.43 | 1.00 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.70 | 0.66 | มาก |

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยความสุขของพนักงานด้านความสำเร็จในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.97 และการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.43

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสุขของพนักงานด้านการเป็นที่ยอมรับ

| การเป็นที่ยอมรับ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับความ คิดเห็น |
|--|-------------|--------------------------|----------------------|
| 1. สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการ ทำงานกับผู้ร่วมงานได้ | 3.92 | 0.69 | มาก |
| 2. รู้สึกได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา | 3.76 | 0.85 | มาก |
| 3. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเห็นถึง ความสามารถ | 3.75 | 0.85 | มาก |
| 4. ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจาก ผู้รับบริการ บุคลากรทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน | 3.69 | 0.77 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.70 | 0.66 | มาก |

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยความสุขของพนักงานด้านการเป็นที่ยอมรับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับผู้ร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.92 และผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.69

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความสุขของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์การแตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน และความสุขของพนักงานประกอบไปด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์, ด้านความรักในงาน, ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 17-23

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานในองค์การ จำแนกตามเพศ

| ความสุขของพนักงาน | เพศ | จำนวน | \bar{x} | S.D. | T-Test | Sig. | ผลการทดสอบ |
|-----------------------|------|-------|-----------|------|--------|-------|---------------|
| ด้านการติดต่อสัมพันธ์ | ชาย | 122 | 4.04 | 0.64 | -0.680 | 0.497 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | หญิง | 128 | 4.09 | 0.54 | | | |
| ด้านความรักในงาน | ชาย | 122 | 3.70 | 0.74 | -1.012 | 0.313 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | หญิง | 128 | 3.79 | 0.68 | | | |
| ด้านความสำเร็จในงาน | ชาย | 122 | 3.67 | 0.69 | -0.697 | 0.487 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | หญิง | 128 | 3.72 | 0.64 | | | |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ | ชาย | 122 | 3.74 | 0.74 | -1.019 | 0.309 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | หญิง | 128 | 3.82 | 0.63 | | | |
| ภาพรวม | ชาย | 122 | 3.79 | 0.62 | -0.984 | 0.326 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | หญิง | 128 | 3.86 | 0.53 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์การทั้ง 4 ด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์การ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานใน
องค์การจำแนกตามอายุ

| ความสุข ของ พนักงาน | อายุ | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการ ทดสอบ |
|-------------------------------|----------------------|-------|-----------|------|-------|-------|----------------|
| ด้านการ ติดต่อ สัมพันธ์ | 20-30 ปี | 92 | 4.12 | 0.57 | 0.406 | 0.748 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 31-40 ปี | 122 | 4.04 | 0.55 | | | |
| | 41-50 ปี | 28 | 4.04 | 0.84 | | | |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 4.00 | 0.27 | | | |
| ด้านความ รักในงาน | 20-30 ปี | 92 | 3.78 | 0.71 | 0.513 | 0.674 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 31-40 ปี | 122 | 3.72 | 0.65 | | | |
| | 41-50 ปี | 28 | 3.69 | 0.94 | | | |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 4.00 | 0.73 | | | |
| ด้าน ความสำเร็จ ในงาน | 20-30 ปี | 92 | 3.73 | 0.63 | 0.595 | 0.619 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 31-40 ปี | 122 | 3.65 | 0.63 | | | |
| | 41-50 ปี | 28 | 3.72 | 0.87 | | | |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 3.90 | 0.78 | | | |
| ด้านการเป็น ที่ยอมรับ | 20-30 ปี | 92 | 3.85 | 0.69 | 0.644 | 0.587 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 31-40 ปี | 122 | 3.72 | 0.67 | | | |
| | 41-50 ปี | 28 | 3.84 | 0.81 | | | |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 3.72 | 0.45 | | | |
| ภาพรวม | 20-30 ปี | 92 | 3.87 | 0.58 | 0.439 | 0.725 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 31-40 ปี | 122 | 3.78 | 0.53 | | | |
| | 41-50 ปี | 28 | 3.82 | 0.79 | | | |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 3.90 | 0.50 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ช่วงอายุ 20-50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์การทั้ง 4 ด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ส่งผลต่อ

ความสุขของพนักงานในองค์กร (ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี) จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานในองค์กรจำแนกตามสถานภาพสมรส

| ความสุขของพนักงาน | สถานภาพสมรส | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการทดสอบ |
|-----------------------|-------------|-------|-----------|------|-------|-------|---------------|
| ด้านการติดต่อสัมพันธ์ | โสด | 136 | 4.08 | 0.55 | 0.058 | 0.810 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | สมรส | 114 | 4.06 | 0.63 | | | |
| ด้านความรักในงาน | โสด | 136 | 3.71 | 0.74 | 0.907 | 0.342 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | สมรส | 114 | 3.79 | 0.67 | | | |
| ด้านความสำเร็จในงาน | โสด | 136 | 3.67 | 0.63 | 0.363 | 0.547 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | สมรส | 114 | 3.72 | 0.71 | | | |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ | โสด | 136 | 3.85 | 0.60 | 2.989 | 0.085 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | สมรส | 114 | 3.70 | 0.77 | | | |
| ภาพรวม | โสด | 136 | 3.83 | 0.55 | 0.011 | 0.916 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | สมรส | 114 | 3.82 | 0.62 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานภาพสมรสโสดและสมรส มีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์กรทั้ง 4 ด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร (ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง) จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานใน
องค์การจำแนกตามระดับการศึกษา

| ความสุข ของ พนักงาน | ระดับการศึกษา | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการ ทดสอบ |
|-------------------------------|------------------|-------|-----------|------|-------|-------|----------------|
| ด้านการ ติดต่อ สัมพันธ์ | ม.6 | 4 | 4.63 | 0.43 | 2.223 | 0.110 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ปริญญาตรี | 195 | 4.08 | 0.61 | | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 4.00 | 0.49 | | | |
| ด้านความ รักในงาน | ม.6 | 4 | 4.30 | 0.48 | 1.282 | 0.279 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ปริญญาตรี | 195 | 3.74 | 0.72 | | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 3.71 | 0.68 | | | |
| ด้าน ความสำเร็จ ในงาน | ม.6 | 4 | 4.13 | 0.60 | 0.883 | 0.415 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ปริญญาตรี | 195 | 3.70 | 0.68 | | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 3.67 | 0.62 | | | |
| ด้านการเป็น ที่ยอมรับ | ม.6 | 4 | 3.94 | 0.85 | 0.134 | 0.874 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ปริญญาตรี | 195 | 3.77 | 0.70 | | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 3.80 | 0.64 | | | |
| ภาพรวม | ม.6 | 4 | 4.25 | 0.57 | 1.139 | 0.322 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ปริญญาตรี | 195 | 3.82 | 0.59 | | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 3.79 | 0.51 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์การทั้ง 4 ด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์การ (ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3, ม.3 และปวช./ปวส.) จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานในองค์กร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความสุขของพนักงาน | ตำแหน่งงาน | จำนวน | \bar{X} | S.D. | T-Test | Sig. | ผลการทดสอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|-------|-----------|------|--------|--------|---------------|----------------------|----------------|----|------|------|--------|--------|---------------|-------------------|-----|------|------|----------------------|----------------|----|------|------|--------|--------|------------|-------------------|-----|------|------|----------------------|----------------|----|------|------|--------|--------|------------|-------------------|-----|------|------|--------|----------------|----|------|------|--------|-------|------------|
| ด้านการติดต่อสัมพันธ์ | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.98 | 0.59 | -1.139 | 0.256 | ไม่มีนัยสำคัญ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 4.09 | 0.59 | | | | ด้านความรักในงาน | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.61 | 0.61 | -1.373 | 0.171 | ไม่มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.77 | 0.73 | ด้านความสำเร็จในงาน | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.49 | 0.62 | -2.236 | 0.026* | มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.74 | 0.67 | ด้านการเป็นที่ยอมรับ | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.59 | 0.77 | -2.104 | 0.036* | มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.82 | 0.66 | ภาพรวม | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.67 | 0.56 | -1.973 | 0.05* | มีนัยสำคัญ |
| ด้านความรักในงาน | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.61 | 0.61 | -1.373 | 0.171 | ไม่มีนัยสำคัญ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.77 | 0.73 | | | | ด้านความสำเร็จในงาน | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.49 | 0.62 | -2.236 | 0.026* | มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.74 | 0.67 | ด้านการเป็นที่ยอมรับ | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.59 | 0.77 | -2.104 | 0.036* | มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.82 | 0.66 | ภาพรวม | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.67 | 0.56 | -1.973 | 0.05* | มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.86 | 0.58 | | | | | | | | |
| ด้านความสำเร็จในงาน | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.49 | 0.62 | -2.236 | 0.026* | มีนัยสำคัญ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.74 | 0.67 | | | | ด้านการเป็นที่ยอมรับ | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.59 | 0.77 | -2.104 | 0.036* | มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.82 | 0.66 | ภาพรวม | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.67 | 0.56 | -1.973 | 0.05* | มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.86 | 0.58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.59 | 0.77 | -2.104 | 0.036* | มีนัยสำคัญ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.82 | 0.66 | | | | ภาพรวม | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.67 | 0.56 | -1.973 | 0.05* | มีนัยสำคัญ | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.86 | 0.58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ภาพรวม | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.67 | 0.56 | -1.973 | 0.05* | มีนัยสำคัญ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.86 | 0.58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์กรในด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร ด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสุขของพนักงานในองค์กร
จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ความสุขของพนักงาน | ประสบการณ์ทำงาน | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการทดสอบ |
|-----------------------|-----------------|-------|-----------|------|-------|-------|---------------|
| ด้านการติดต่อสัมพันธ์ | ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 4.32 | 0.59 | 0.678 | 0.640 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 1-5 ปี | 104 | 4.07 | 0.59 | | | |
| | 6-10 ปี | 55 | 3.99 | 0.54 | | | |
| | 11-15 ปี | 40 | 4.14 | 0.58 | | | |
| | 16-20 ปี | 33 | 4.03 | 0.74 | | | |
| | 21 ปี ขึ้นไป | 11 | 4.16 | 0.38 | | | |
| ด้านความรักในงาน | ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 4.34 | 0.57 | 1.514 | 0.186 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 1-5 ปี | 104 | 3.68 | 0.71 | | | |
| | 6-10 ปี | 55 | 3.69 | 0.73 | | | |
| | 11-15 ปี | 40 | 3.86 | 0.56 | | | |
| | 16-20 ปี | 33 | 3.72 | 0.85 | | | |
| | 21 ปี ขึ้นไป | 11 | 3.89 | 0.47 | | | |
| ด้านความสำเร็จในงาน | ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 4.39 | 0.81 | 2.287 | 0.047 | มีนัยสำคัญ |
| | 1-5 ปี | 104 | 3.60 | 0.62 | | | |
| | 6-10 ปี | 55 | 3.67 | 0.69 | | | |
| | 11-15 ปี | 40 | 3.78 | 0.61 | | | |
| | 16-20 ปี | 33 | 3.76 | 0.75 | | | |
| | 21 ปี ขึ้นไป | 11 | 3.82 | 0.50 | | | |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ | ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 4.25 | 0.76 | 1.829 | 0.108 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 1-5 ปี | 104 | 3.70 | 0.68 | | | |
| | 6-10 ปี | 55 | 3.71 | 0.80 | | | |
| | 11-15 ปี | 40 | 3.79 | 0.59 | | | |
| | 16-20 ปี | 33 | 3.98 | 0.65 | | | |
| | 21 ปี ขึ้นไป | 11 | 3.98 | 0.14 | | | |

| ความสุขของพนักงาน | ประสบการณ์ทำงาน | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการทดสอบ |
|-------------------|-----------------|-------|-----------|------|-------|-------|---------------|
| ภาพรวม | ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 4.33 | 0.63 | 1.699 | 0.136 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 1-5 ปี | 104 | 3.77 | 0.57 | | | |
| | 6-10 ปี | 55 | 3.77 | 0.59 | | | |
| | 11-15 ปี | 40 | 3.89 | 0.52 | | | |
| | 16-20 ปี | 33 | 3.87 | 0.69 | | | |
| | 21 ปี ขึ้นไป | 11 | 3.96 | 0.26 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีจนถึง 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์การในภาพรวมไม่แตกต่างกัน หากพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน เช่นกัน แต่กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์การ ด้านความสำเร็จในงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์การ ด้านความสำเร็จในงาน จึงยอมรับสมมติฐาน

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านความสำเร็จในงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความสุขของพนักงานในองค์การ ด้านความสำเร็จในงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ประสบการณ์ทำงาน | \bar{X} | ด้านความสำเร็จในงาน | | | | | |
|-----------------|-----------|---------------------|--------|---------|----------|----------|--------------|
| | | ต่ำกว่า 1 ปี | 1-5 ปี | 6-10 ปี | 11-15 ปี | 16-20 ปี | 21 ปี ขึ้นไป |
| | | 4.39 | 3.60 | 3.67 | 3.78 | 3.76 | 3.82 |
| ต่ำกว่า 1 ปี | 4.39 | - | 0.79* | 0.72* | 0.61* | 0.63* | 0.57 |
| 1-5 ปี | 3.60 | - | - | -0.07 | -0.18 | -0.16 | -0.22 |
| 6-10 ปี | 3.67 | - | - | - | -0.11 | -0.09 | -0.15 |
| 11-15 ปี | 3.78 | - | - | - | - | 0.02 | -0.04 |
| 16-20 ปี | 3.76 | - | - | - | - | - | -0.06 |
| 21 ปี ขึ้นไป | 3.82 | - | - | - | - | - | - |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน ด้านความสำเร็จในงาน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงานด้านความสำเร็จในงานมากกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานประกอบไปด้วยปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจูงใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 24 - 30

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรจำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจในการทำงาน | เพศ | จำนวน | \bar{X} | S.D. | T-Test | Sig. | ผลการทดสอบ |
|-----------------------|------|-------|-----------|------|--------|-------|---------------|
| ปัจจัยสุขอนามัย | ชาย | 122 | 3.93 | 0.61 | -0.323 | 0.747 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | หญิง | 128 | 3.95 | 0.61 | | | |
| ปัจจัยจูงใจ | ชาย | 122 | 3.76 | 0.65 | -0.653 | 0.515 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | หญิง | 128 | 3.82 | 0.63 | | | |
| ภาพรวม | ชาย | 122 | 3.85 | 0.60 | -0.525 | 0.600 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | หญิง | 128 | 3.89 | 0.57 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การต่อปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจ และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การจำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจ | อายุ | จำนวน | \bar{x} | S.D. | F | Sig. | ผลการทดสอบ |
|-----------------|----------------------|-------|-----------|------|-------|-------|---------------|
| ปัจจัยสุขอนามัย | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - | - | 1.565 | 0.198 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 20-30 ปี | 92 | 4.03 | 0.57 | | | |
| | 31-40 ปี | 122 | 3.86 | 0.61 | | | |
| | 41-50 ปี | 28 | 4.04 | 0.70 | | | |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 3.83 | 0.53 | | | |
| ปัจจัยจิตใจ | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - | - | 1.308 | 0.272 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 20-30 ปี | 92 | 3.88 | 0.60 | | | |
| | 31-40 ปี | 122 | 3.72 | 0.63 | | | |
| | 41-50 ปี | 28 | 3.86 | 0.82 | | | |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 3.71 | 0.33 | | | |
| ภาพรวม | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - | - | 1.633 | 0.182 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 20-30 ปี | 92 | 3.95 | 0.56 | | | |
| | 31-40 ปี | 122 | 3.79 | 0.57 | | | |
| | 41-50 ปี | 28 | 3.95 | 0.72 | | | |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 8 | 3.77 | 0.41 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่ากลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ช่วงอายุ 20-50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจ และภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การ (ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี) จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานในองค์การจำแนกตามสถานภาพสมรส

| ความพึงพอใจ | สถานภาพ สมรส | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการ ทดสอบ |
|-----------------|-----------------|-------|-----------|------|-------|-------|----------------|
| ปัจจัยสุขอนามัย | โสด | 136 | 3.90 | 0.60 | 1.311 | 0.253 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | สมรส | 114 | 3.99 | 0.62 | | | |
| | หม้าย/หย่าร้าง | - | - | - | | | |
| ปัจจัยจูงใจ | โสด | 136 | 3.81 | 0.57 | 0.310 | 0.578 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | สมรส | 114 | 3.77 | 0.71 | | | |
| | หม้าย/หย่าร้าง | - | - | - | | | |
| ภาพรวม | โสด | 136 | 3.86 | 0.55 | 0.084 | 0.772 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | สมรส | 114 | 3.88 | 0.62 | | | |
| | หม้าย/หย่าร้าง | - | - | - | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานภาพสมรสโสดและสมรส มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานพนักงานในองค์การ (ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง) จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานในองค์การจำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจ | ระดับการศึกษา | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการทดสอบ |
|---------------------|------------------|-------|-----------|------|-------|-------|---------------|
| ปัจจัย สุขอนามัย | ม.6 | 4 | 4.53 | 0.47 | 2.191 | 0.114 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ปริญญาตรี | 195 | 3.95 | 0.61 | | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 3.88 | 0.60 | | | |
| ปัจจัย จูงใจ | ม.6 | 4 | 4.08 | 0.63 | 0.502 | 0.606 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ปริญญาตรี | 195 | 3.79 | 0.65 | | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 3.76 | 0.61 | | | |
| ภาพรวม | ม.6 | 4 | 4.31 | 0.53 | 1.341 | 0.264 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ปริญญาตรี | 195 | 3.87 | 0.59 | | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 51 | 3.82 | 0.56 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การ (ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3, ม.3 และปวช./ปวส.) จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานในองค์การจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพึงพอใจ | ตำแหน่งงาน | จำนวน | \bar{X} | S.D. | T-Test | P | ผลการทดสอบ |
|---------------------|-------------------|-------|-----------|------|--------|--------|---------------|
| ปัจจัย สุขอนามัย | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.84 | 0.55 | -1.205 | 0.230 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.96 | 0.62 | | | |
| ปัจจัย จูงใจ | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.57 | 0.70 | -2.577 | 0.011* | มีนัยสำคัญ |
| | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.84 | 0.62 | | | |
| ภาพรวม | ผู้บังคับบัญชา | 44 | 3.71 | 0.57 | -2.035 | 0.043* | มีนัยสำคัญ |
| | ผู้ใต้บังคับบัญชา | 206 | 3.90 | 0.58 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การ ด้านปัจจัยจูงใจ จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ความพึงพอใจ | ประสบการณ์ทำงาน | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการทดสอบ |
|---------------------|-----------------|-------|-----------|------|-------|--------|---------------|
| ปัจจัย สุขอนามัย | ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 4.50 | 0.73 | 0.593 | 0.026* | มีนัยสำคัญ |
| | 1-5 ปี | 104 | 3.86 | 0.62 | | | |
| | 6-10 ปี | 55 | 3.84 | 0.56 | | | |
| | 11-15 ปี | 40 | 4.04 | 0.57 | | | |
| | 16-20 ปี | 33 | 4.09 | 0.63 | | | |
| | 21 ปี ขึ้นไป | 11 | 4.05 | 0.48 | | | |
| ปัจจัยจูงใจ | ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 4.36 | 0.72 | 1.965 | 0.085 | ไม่มีนัยสำคัญ |
| | 1-5 ปี | 104 | 3.71 | 0.66 | | | |
| | 6-10 ปี | 55 | 3.74 | 0.66 | | | |
| | 11-15 ปี | 40 | 3.84 | 0.59 | | | |
| | 16-20 ปี | 33 | 3.92 | 0.60 | | | |
| | 21 ปี ขึ้นไป | 11 | 3.89 | 0.36 | | | |
| ภาพรวม | ต่ำกว่า 1 ปี | 7 | 4.43 | 0.71 | 2.571 | 0.027* | มีนัยสำคัญ |
| | 1-5 ปี | 104 | 3.78 | 0.59 | | | |
| | 6-10 ปี | 55 | 3.79 | 0.57 | | | |
| | 11-15 ปี | 40 | 3.94 | 0.54 | | | |

| ความพึงพอใจ | ประสบการณ์ทำงาน | จำนวน | \bar{X} | S.D. | F | Sig. | ผลการทดสอบ |
|-------------|-----------------|-------|-----------|------|---|------|------------|
| | 16-20 ปี | 33 | 4.00 | 0.58 | | | |
| | 21 ปี ขึ้นไป | 11 | 3.97 | 0.39 | | | |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีจนถึง 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาในแต่ละปัจจัย มีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยที่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านปัจจัยสุขอนามัย จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ด้านปัจจัยสุขอนามัย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านปัจจัยสุขอนามัย จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ประสบการณ์ทำงาน | \bar{X} | ปัจจัยสุขอนามัย | | | | | |
|-----------------|-----------|-----------------|--------|---------|----------|----------|--------------|
| | | ต่ำกว่า 1 ปี | 1-5 ปี | 6-10 ปี | 11-15 ปี | 16-20 ปี | 21 ปี ขึ้นไป |
| | | 4.50 | 3.86 | 3.84 | 4.04 | 4.09 | 4.05 |
| ต่ำกว่า 1 ปี | 4.50 | - | 0.64* | 0.66* | 0.46 | 0.41 | 0.45 |
| 1-5 ปี | 3.86 | - | - | 0.02 | -0.18 | -0.23 | -0.19 |
| 6-10 ปี | 3.84 | - | - | - | -0.19 | -0.25 | -0.20 |
| 11-15 ปี | 4.04 | - | - | - | - | -0.05 | -0.01 |
| 16-20 ปี | 4.09 | - | - | - | - | - | 0.05 |
| 21 ปี ขึ้นไป | 4.05 | - | - | - | - | - | - |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ด้านปัจจัยสุขอนามัย โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มี

ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี และ 6-10 ปี

ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขของพนักงานในองค์กร โดยความพึงพอใจในการทำงานประกอบไปด้วย ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจ ส่วนความสุขของพนักงานประกอบไปด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์, ด้านความรักในงาน, ด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการเป็นที่ยอมรับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานในองค์กร

| ตัวแปร | | ปัจจัย สุขอนามัย | ปัจจัย จิตใจ | ความสุขของ พนักงาน |
|-------------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| ปัจจัยสุขอนามัย | Pearson Correlation | 1 | 0.75** | 0.77** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.00 | 0.00 |
| | N | 250.00 | 250.00 | 250.00 |
| ปัจจัยจิตใจ | Pearson Correlation | 0.75** | 1 | 0.78** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.00 | | 0.00 |
| | N | 250.00 | 250.00 | 250.00 |
| ความสุขของพนักงาน | Pearson Correlation | 0.77** | 0.78** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0.00 | 0.00 | |
| | N | 250.00 | 250.00 | 250.00 |

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 31 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพึงพอใจในการทำงานที่ประกอบด้วยปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจและความสุขของพนักงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กันแต่ไม่มากเกินไปจนก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวด้วยตนเอง พบว่ามีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มากเกินไปจนก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ดังนั้นจึงสามารถนำข้อมูลตัวแปรนี้ไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Linear Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยแต่ละตัวที่มีผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร

ส่วนที่ 7 อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ในการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร โดยความพึงพอใจในการทำงานประกอบไปด้วย ปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจิตใจ ส่วนความสุขของพนักงานประกอบไปด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์, ด้านความรักในงาน, ด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการเป็นที่ยอมรับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Linear Regression) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร

| ตัวแปรอิสระ | ความสุขของพนักงาน | | | ระดับนัยสำคัญ Sig. |
|-----------------|---------------------------------|--|------------|-----------------------|
| | ค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอย (B) | ค่าความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน (SET) | ค่าสถิติ t | |
| Constant (a) | 0.65 | 0.14 | 4.65 | 0.00 |
| ปัจจัยสุขอนามัย | 0.40 | 0.05 | 7.72 | 0.00 |
| ปัจจัยจิตใจ | 0.42 | 0.05 | 8.60 | 0.00 |

F = 267.02, Sig. = 0.00, R = 0.86, R² = 0.68

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 32 พบว่าเมื่อพิจารณาจากทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรจากทิศทางของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรของความสุขของพนักงานได้ร้อยละ 68 และผันแปรในเชิงบวก ดังนั้นเมื่อความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นแล้ว ความสุขของพนักงานจะเพิ่มขึ้นตาม

เมื่อพิจารณาถึงระดับอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขของพนักงาน ปัจจัยความพึงพอใจทั้ง 2 ปัจจัย พบว่าปัจจัยจิตใจมีผลการผันแปรกับความสุขของพนักงานเท่ากับร้อยละ 42 ซึ่งมากกว่าปัจจัยสุขอนามัยที่มีค่าเท่ากับร้อยละ 40 แสดงว่าปัจจัยจิตใจมีอิทธิพลต่อการผันแปรกับความสุขของพนักงานมากกว่าปัจจัยสุขอนามัย

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจ มีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานในองค์การ

ผลการวิเคราะห์พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวน 5 คน ซึ่งอยู่ในตำแหน่งผู้บังคับบัญชา 1 คน และผู้ใต้บังคับบัญชา 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นที่ 1 มีความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยกับการปรับปรุงโปรแกรมผลตอบแทนจูงใจที่พิจารณาจ่ายจ่ายผันแปรตามผลงานของพนักงาน (Monthly Incentives) เพราะทำให้ขาดแรงจูงใจในการหารายได้เข้าบริษัท ตามโปรแกรมเดิมหากสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทได้เพิ่ม พนักงานก็จะได้ผลตอบแทนเพิ่มตามยอดรายได้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางที่สร้างแรงจูงใจในการหางาน สร้างรายได้ให้กับบริษัทได้เป็นอย่างดี

ประเด็นที่ 2 จากการปรับปรุงโปรแกรมผลตอบแทนจูงใจของพนักงาน (Monthly Incentive) ทำให้พนักงานคิดว่าบริษัทไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงาน เนื่องจากธุรกิจของบริษัทอยู่ในรูปแบบของการให้บริการ (Service) และการให้ความรู้ (Knowledge) เป็นหลัก ดังนั้นทรัพยากรบุคคล คือสิ่งที่สำคัญที่จะต้องรักษาไว้ในการดำเนินธุรกิจ

ประเด็นที่ 3 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มฐานเงินเดือนในการรับพนักงานใหม่ เพื่อดึงคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาอยู่กับบริษัท เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ประเด็นที่ 4 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ภายในองค์กรจัดกิจกรรมระดมสมอง (Brainstorm) สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของแต่ละคนอย่างชัดเจน เพื่อลดช่องว่างของการทำงานเป็นทีม

ประเด็นที่ 5 มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ มีความไม่เท่าเทียม เนื่องจากผู้รับงานเป็นผู้จัดสรรงานให้สมาชิกในทีมทำ โดยที่ตนเองไม่ได้รับผิดชอบส่วนงานใดๆ เลย ผู้บังคับบัญชาควรควบคุมดูแลให้มีความยุติธรรมในการสั่งการ

ประเด็นที่ 6 มีข้อคิดเห็นว่าการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ไม่มีความยุติธรรม

ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

| สมมติฐานการศึกษา | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|---|
| <p>สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน</p> <p>1.1 เพศแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน</p> <p>1.2 อายุแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน</p> <p>1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน</p> <p>1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน</p> <p>1.5 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กรด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับแตกต่างกัน</p> <p>1.6 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ความสุขของพนักงานในองค์กร ด้านความสำเร็จในงานแตกต่างกัน</p> | <p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p> <p>ยอมรับ</p> <p>ยอมรับ</p> |
| <p>สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน</p> <p>2.1 เพศแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน</p> <p>2.2 อายุแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน</p> <p>2.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน</p> <p>2.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน</p> <p>2.5 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน</p> <p>2.6 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน</p> | <p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p> <p>ปฏิเสธ</p> <p>ยอมรับ</p> <p>ยอมรับ</p> |

| สมมติฐานการศึกษา | ผลการทดสอบ สมมติฐาน |
|--|-----------------------------|
| <p>สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขของพนักงานในองค์การ</p> <p>3.1 ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความสุขของพนักงานในองค์การ</p> <p>3.2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความสุขของพนักงานในองค์การ</p> | <p>ยอมรับ</p> <p>ยอมรับ</p> |
| <p>สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานในองค์การ</p> <p>4.1 ปัจจัยสุขอนามัยมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานในองค์การ</p> <p>4.2 ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานในองค์การ</p> | <p>ยอมรับ</p> <p>ยอมรับ</p> |



บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาความสุขของบุคลากร และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของบุคลากรในองค์กร เพื่อทราบถึงระดับความสุข และความสัมพันธ์ แล้วนำไปพัฒนา เสริมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กร ผู้ศึกษาหวังว่าองค์กรจะสามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการรักษาทรัพยากรบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพย์สินสำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจไว้

ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) ซึ่งตามทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) แนวคิดทฤษฎีด้านองค์ประกอบของความสุขในการทำงานใช้ทฤษฎีความสุขในการทำงาน 4 ด้านของมานเนียน (Manion 2003) ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างได้จำนวน 250 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 445 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจกับระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอธิบายในรูปแบบ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติวิเคราะห์ค่า T-test สถิติแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานกับความสุขของบุคลากรในองค์กร

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์กรกรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามออกเป็น 7 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 250 คน เป็นเพศชายจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และเป็นเพศหญิงจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 ข้อมูลโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีสถานภาพโสดจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 อยู่ในระดับตำแหน่งผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยมีความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 และมีความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ มี 4 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วยด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Connections) ด้านความรักในงาน (Love of the work) ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) และด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขของพนักงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือด้านความรักในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.70 เท่ากัน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลตำแหน่งงาน ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร ด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับ โดยระดับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขมากกว่าระดับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยส่วนบุคคล

ประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร ด้านความสำเร็จในงาน โดยผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปีมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลตำแหน่งงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้านปัจจัยจิตใจ โดยระดับผู้ได้บังคับบัญชามีความพึงพอใจมากกว่าระดับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยส่วนบุคคลประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้านปัจจัยสุขอนามัย โดยผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปี

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ ปัจจัยจิตใจมีอิทธิพลต่อการผันแปรกับความสุขของพนักงานมากกว่าปัจจัยสุขอนามัย และผันแปรในเชิงบวก เมื่อความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นแล้ว ความสุขของพนักงานจะเพิ่มขึ้นตาม

ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ไม่พึงพอใจในปัจจัยสุขอนามัยในเรื่องเงินเดือน/ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม เรื่องผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่บังคับบัญชา สั่งการ ควบคุมดูแลอย่างมีความยุติธรรมในการบริหารงาน เรื่องความรู้สึกดีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม เข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และปัจจัยจิตใจในเรื่องบริษัทมีความยุติธรรมในการปรับเลื่อนตำแหน่ง ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในด้านการติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน และด้านความสำเร็จในงาน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ สามารถอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการทดสอบสมมติฐาน โดยอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสุขอนามัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย นโยบายขององค์กร ลักษณะของการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพ และความมั่นคง พบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จ การยกย่อง การทำงานด้วยตนเอง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความเจริญเติบโต พบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญเมืองเกษม (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเออร์ชันวายในโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ ของพนักงานในองค์กรเอกชนขนาดใหญ่ และองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่อยู่ในระดับมากเหมือนกัน และสะท้อนให้เห็นทัศนคติในทางบวกของพนักงาน

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ มี 4 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วยด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Connections) ด้านความรักในงาน (Love of the work) ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) และด้านการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) พบว่าความสุขของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิ่งดาว เหมือนแสน (2557) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ แสดงให้เห็นว่าพนักงานในธุรกิจสายไอที กับพนักงานในธุรกิจการเงินการธนาคารมีระดับความสุขในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากเหมือนกัน และสะท้อนให้เห็นความรู้สึกในทางบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร

3. จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายได้ว่ามีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกับผลการศึกษาจากงานวิจัยของ พัทธรัตน์ อัมพรธรรม ตั้งวสินธรรม (2557) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมดังนี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกัน

- ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คุณพัชร์อัมพรณ ตั้งวศินธรรม ที่ศึกษาพบว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อความสุขของพนักงาน

- ปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่งงาน ประกอบด้วยด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับ และประสบการณ์การทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัทธ์อัมพรณ ตั้งวศินธรรม ที่ศึกษาพบว่าตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานไม่ส่งผลต่อความสุขของพนักงาน

แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่กระทบต่อความสุขของพนักงานในแต่ละองค์กรนั้นมีความไม่แน่นอน อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เข้ามามีผลกระทบร่วมด้วย ซึ่งสิ่งที่กระทบต่อปัจจัยส่วนบุคคลตำแหน่งงานของผลการศึกษาเกิดจากความสำเร็จในงาน เช่น การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับสิ่งตอบแทนที่น่าพอใจ เมื่อทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และการเป็นที่ยอมรับ เช่น ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และปัจจัยส่วนบุคคลประสบการณ์การทำงานที่เกิดจากความสำเร็จในงาน เป็นต้น

4. จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายได้ว่ามีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกับผลการศึกษาจากงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และสถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทีป ศารารัมย์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทโชคชัย สตาร์ช จำกัด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พชพรพรต สิทธิเกษร (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวนศูนย์การทหารราบ ยธนะรัชต์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ศึกษาพบว่า อายุของพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

- ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พชพรพรต สิทธิเกษร (2557) ที่ศึกษาพบว่า ระดับ

การศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทีป ศารารัมย์ (2559) ที่ศึกษาพบว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

- ปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทีป ศารารัมย์ (2559) และเพชรพรต สิทธิเกษร (2557) ที่ศึกษาพบว่าตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่กระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความไม่แน่นอน อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เข้ามามีผลกระทบร่วมด้วย ซึ่งสิ่งที่กระทบต่อปัจจัยส่วนบุคคลตำแหน่งงานของผลการศึกษาเกิดจากปัจจัยเชิงใจ เช่น ความยุติธรรมในการปรับเลื่อนตำแหน่ง งานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ และปัจจัยส่วนบุคคลประสบการณ์การทำงานนั้นเกิดจากปัจจัยสุขอนามัย เช่น บริษัทให้เงินเดือน/ ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม ตำแหน่งงานและงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีความสำคัญ และได้รับการยอมรับ เป็นต้น

5. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ โดยความพึงพอใจในการทำงานประกอบไปด้วย ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยเชิงใจ ส่วนความสุขของพนักงานประกอบไปด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์, ด้านความรักในงาน, ด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการเป็นที่ยอมรับ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสะท้อนถึงทัศนคติของพนักงานที่เป็นไปในทางบวก เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีความสุขมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิ่งดาว เหมือนแสน (2557) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่ศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือถ้าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ มีแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) ที่สูง ก็จะทำให้ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับมากเช่นกัน

6. จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ โดยความพึงพอใจในการทำงานประกอบไปด้วย ปัจจัย

สุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ ส่วนความสุขของพนักงานประกอบไปด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์, ด้านความรักในงาน, ด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการเป็นที่ยอมรับ พบว่าปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อการผันแปรกับความสุขของพนักงานมากกว่าปัจจัยสุขอนามัยและทั้ง 2 ปัจจัยผันแปรกันในเชิงบวก ดังนั้นเมื่อความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นแล้ว ความสุขของพนักงานจะเพิ่มขึ้นตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิ่งดาว เหมือนแสน (2557) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่ศึกษาพบว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจและการป้องกันความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นจากปัจจัยสุขอนามัยนั้นมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงาน

7. จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแสดงความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยสุขอนามัยในด้านค่าจ้าง/เงินเดือน และสวัสดิการพื้นฐาน ด้านลักษณะการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความเจริญเติบโต และปัจจัยจูงใจในเรื่องบริษัทมีความยุติธรรมในการปรับเลื่อนตำแหน่ง ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) ที่ได้ศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของนักบัญชีและวิศวกร จากผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล ซึ่งก็คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยนั่นเอง ดังนั้นหากต้องการให้บุคคลทำงานดีก็ควรจะให้งานที่ดี ตำแหน่งที่ดีกับเขาด้วย เช่นกันกับต้องมีการปรับปรุงด้านปัจจัยสุขอนามัยจะไม่ทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในงานของพวกเขา แต่จะเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ

จากข้อมูลข้างต้นอภิปรายสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) ประกอบด้วย ปัจจัยสุขอนามัย (นโยบายขององค์กร ลักษณะของการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพ และความมั่นคง) และปัจจัยจูงใจ (ความสำเร็จ การยกย่อง การทำงานด้วยตนเอง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความเจริญเติบโต) อยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อความสุขของพนักงานตามทฤษฎีของมานเนียน (Manion) ประกอบด้วย ด้านการติดต่อสัมพันธ์, ด้านความรักในงาน, ด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการเป็นที่ยอมรับ ตามผลการศึกษาพบว่าพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความสุขอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเป็นไปตามความสัมพันธ์และคามมีอิทธิพลของความพึงพอใจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันตามผลการศึกษา

โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของพนักงานจะกระทบต่อความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจหรือลักษณะของงาน และประสบการณ์การทำงานของพนักงานจะกระทบต่อความพึงพอใจในด้านปัจจัยสุขอนามัยหรือสภาพแวดล้อมของงาน หากพิจารณาจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับมานั้น พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้น เกิดขึ้นจากเรื่องค่าจ้าง/เงินเดือนและสวัสดิการขั้นพื้นฐาน, ลักษณะการบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงความความเจริญเติบโต และเช่นเดียวกันที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่กระทบต่อความสุขของพนักงาน ตามความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยของความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานในองค์กร ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการทำงานและความสุขของพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติของพนักงานที่เป็นไปในทิศทางบวก บริษัทฯ จึงควรรักษาสภาพแวดล้อมของงาน เช่น นโยบายขององค์กร ลักษณะของการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพ และความมั่นคง เป็นต้น และลักษณะของงาน เช่น ความสำเร็จ การยกย่อง การทำงานด้วยตนเอง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความเจริญเติบโต ให้ดีแบบที่เป็นอยู่ หรือพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิมตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อดำรงไว้ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลกระทบต่อความสุขของพนักงานที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้อาจจะมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความสุขของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสามารถนำเอาปัจจัยที่มีอยู่มาช่วยในการวางแผนทางรักษาและพัฒนาให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น เพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพย์สินสำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจไว้

2. พัฒนาความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ ที่อยู่ในตำแหน่งผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูงกว่า 1 ปีขึ้นไป ดังนี้

- เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด และวางแผนการทำงานของหน่วยงานร่วม ด้วยกับสายบังคับบัญชาที่สูงกว่า เช่น เมื่อจัดประชุมวางแผนในหน่วยงาน เชิญพนักงานกลุ่มนี้เข้ามามีส่วนร่วมด้วยในบางโอกาส หรือวาระที่สามารถเข้าร่วมได้ เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมในการพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จที่จะเกิดขึ้น

- ส่งเสริมให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งความก้าวหน้าในการทำงานนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นตำแหน่งที่สูงขึ้นเพียงอย่างเดียว แต่อาจจะเป็นการมอบหมายงานที่ยากขึ้น ทำความความสามารถมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญในตนเองต่อความสำเร็จขององค์กร

- เมื่อพนักงานทำผลงานได้ดี ก็ให้คำชมเชยที่จริงใจ สื่อสารให้ทราบว่าคุณค่าที่ออกมา นั้นเป็นผลงานที่ดี และอยากให้สร้างผลงานที่ดีขึ้นต่อไปเรื่อยๆ พร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานทราบถึงความสำคัญที่มีต่อความสำเร็จของงานมากเพียงใด และองค์กรไม่สามารถขาดบุคลากรที่มีคุณภาพแบบนี้ได้

3. พัฒนาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทฯ ที่อยู่ในตำแหน่งผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูงกว่า 1 ปีขึ้นไป ดังนี้

- เงินเดือน/ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ประกอบกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาบางส่วนไม่พึงพอใจต่อการปรับปรุงโปรแกรมผลตอบแทนจูงใจที่พิจารณาจ่ายผันแปรตามผลงานของพนักงาน (Monthly Incentives) ไปเป็นในรูปแบบอื่น ซึ่งปัจจุบันยังไม่ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าบริษัทไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาการปรับปรุงโปรแกรมผลตอบแทนจูงใจนี้ให้เป็นอย่างเหมาะสมและเร่งด่วน หากต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง ควรมีการทำแผนการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกตื่นตัว พร้อมทั้งจะพัฒนาเปลี่ยนแปลงตนเองตามเป้าหมายขององค์กร และจัดโปรแกรมหรือกิจกรรมสนทนากัน เพื่อสร้างความตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วองค์กร

- สร้างความยุติธรรมในการปรับเลื่อนตำแหน่ง นอกเหนือจากแผนการอบรมพัฒนาคนตามตำแหน่งงาน (Training Road Map) เพื่อพัฒนาคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแล้ว บริษัทควรพิจารณาสร้างการรับรู้ด้วยการชี้แจงเกณฑ์ที่ใช้ประเมินการเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจน แล้วนำเครื่องมือประเมินผลการดำเนินงาน (Balance Score Card: BSC) หรือการกำหนดดัชนีชี้วัด (Key

Performance Indicator: KPI) มาใช้ทุกระดับอีกด้วย ซึ่งน่าจะเป็นวิธีทางที่ช่วยลดความเลื่อมล้ำ และเพิ่มความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในตำแหน่งงานในระดับต่างๆ หากพนักงานเริ่มมีทัศนคติไปในทิศทางบวกกับในด้านต่างๆ แล้ว ลดความรู้สึกไม่ดี มองเห็นความก้าวหน้าในการทำงานของตนเอง ก็จะทำให้พาความสุขมายังพนักงานกลุ่มนี้ให้เพิ่มขึ้นต่อไป

4. เมื่อปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมากกว่าปัจจัยสุขอนามัย ผู้บริหารต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สูงขึ้น ตามคำกล่าวของเฮิร์ชเบิร์ก ที่กล่าวไว้ว่า หากต้องการให้บุคคลทำงานดี ก็ควรจะให้งานที่ดีแก่พวกเขาด้วย โดยลักษณะงานที่ดีต้องเป็นงานที่ทำแล้วมีผลของความสำเร็จที่น่าภาคภูมิใจ สังคมยอมรับผลงานที่ทำสำเร็จนั้น ลักษณะเนื้องานมีความสำคัญ มีส่วนร่วมต่อความรับผิดชอบในความสำเร็จของงาน และความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความสำเร็จ แล้วป้องกันความไม่พึงพอใจที่จะเกิดขึ้นด้วยการให้เงินเดือน/ ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องโปรแกรมผลตอบแทนจูงใจที่เกิดการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากพนักงานคุ้นเคยและพึงพอใจกับโปรแกรมในรูปแบบเดิม ดังนั้นผู้บริหารต้องระมัดระวังในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของพนักงานดังกล่าว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีประสบการณ์ทำงานช่วง 1-5 ปี ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ มีความความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน น้อยกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ และสามารถวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานในเชิงลึกได้

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้พนักงานในตำแหน่งผู้บังคับบัญชา มีความสุขด้านความสำเร็จในงานและด้านการเป็นที่ยอมรับน้อยกว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ และสามารถวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานในเชิงลึกได้

บรรณานุกรม

- Maslow Abraham. (1954). "Motivation and personality." Harper and Row New York: 91.
- Arnold H.J. and Feldman D.C. (1986). "Empirical Study on the Effects of Leader's Verbal Communication Style on Employee's Job Satisfaction." Journal of Human Resource and Sustainability Studies.
- Herzberg, F. (1962). "The Motivation to Work (2nd ed.)." John Wiley and Sons.
- Locke (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dunnette Edition." Handbook of Industrial and Organizational Psychology.
- Lyubomirsky, S. a. S. (2005). "Pursuing happiness The architecture of sustainable change." Review of General Psychology.
- Gavin and Mason. (2004). "The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace." Organizational Dynamics: 379-392.
- Muchinsky, Psul M. (1983). " Psychology Applied to Work. Illinois : The Dorsey Press.
- Newstrom, John W. and Keith, Davis. (1989)." Organizational Behavior.
- Davis and Newstrom. (1985). "Human behavior at work : Organization behavior. New. York : McGraw - Hill Book.
- French, J.R. (1964)." The base of power.
- Robbins, Stephen. (1982). "Personnel : The Management of Human Resources (2 nd ed)." Englewood Cliffs New Jersey : Prentice-Hall: 78.
- SET (2561). รายงานประจำปีของบริษัทจำกัด (มหาชน) 2560. <https://market.sec.or.th/public>
- WP (2560, 20 ธันวาคม 2560). "JobDB เผย 10 สายงานที่ตลาดต้องการมากที่สุด พร้อมเคล็ดลับมัดใจคนทำงาน Gen X-Y-Z.". from <https://www.brandbuffet.in.th/2017/06/jobfdb-shaping-the-future-of-hr/>.
- กระทรวงแรงงาน (2559). "กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)." Retrieved 20 กันยายน, 2561, from <https://www.doe.go.th>

กิงดาว เหมือนแสน (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่, มหาวิทยาลัยศิลปากร ปริญญาโท.

จินดาวรรณ รามทอง (2558). ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่: การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปริญญาโท.

ชัยรัตน์ จิตต์หมั่น (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตน คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริญญาโท.

ชาญ เมืองเกษม (2557). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเงินเนอเธอร์แลนด์ในโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาบัณฑิต.

ณภักษ์ ทัดทะรักษ์ (2557). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายงานสนับสนุนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตศูนย์ปฏิบัติการด้านแรงงานสัมพันธ์ภาคกลาง, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ปริญญาโท.

ธวัชชัย สุทธิบริหารกุล (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน และการลาออกของพนักงานฝ่ายการตลาด บริษัทตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแห่งนี้, มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาบัณฑิต.

นายประทีป ศารารัมย์ (2559). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด."

นิรุทธิ์ หมายดี (2557). ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน, มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปริญญาโท.

พรทิพย์ เกิดขำ (2557). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง, มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปริญญาโท.

พัศตร์อัมพรธณ ตั้งวสินธรรม (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ปริญญาโท.

วรุตม์ เอมะบุตร (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกสิกรไทย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปรินญาโท.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560). "สถานการณ์และการเตือนภัยด้านแรงงานไตรมาส 2 ปี 2560 (เมษายน - มิถุนายน 2560)." Retrieved 10 มกราคม, 2561.

พชรพรพรต สิทธิเกษร (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนายทหารประทวน ศูนย์การทหารราบ ค่ายธนระริชต์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรินญาโท.

อรรวรรณ ศรีเรือพันธ์ (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทออโรราดีไซน์ จำกัด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, ปรินญาโท.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

เรื่องความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์การ
กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน)

แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย คำตอบทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบุคลากรในองค์การ จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความเป็นจริงมากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อ ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของพนักงานในองค์การ
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำแนะนำ: กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความและช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส
 หม้าย/ หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่า ม.3 ม.3
 ม.6 ปวช./ ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา
6. ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี
 6-10 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี 21 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

| ความพึงพอใจในการทำงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|----------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ไม่แน่ใจ | น้อย | น้อยที่สุด |
| ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) | | | | | |
| 1. บริษัทมีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายที่ชัดเจนและการบริหารจัดการที่ดี | | | | | |
| 2. ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่บังคับบัญชา สั่งการ ควบคุมดูแลอย่างมีความยุติธรรมในการบริหารงาน | | | | | |
| 3. สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี อาคารสถานที่ อยู่ในที่ที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องใช้ สำนักงานที่เพียงพอต่อการทำงาน | | | | | |
| 4. มีความรู้สึกดีต่อผู้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม เข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี | | | | | |
| 5. มีความรู้สึกดีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม เข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี | | | | | |
| 6. บริษัทให้เงินเดือน/ ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม | | | | | |
| 7. ตำแหน่งงานและงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันมีความเหมาะสม มีความสำคัญ และได้รับการยอมรับ | | | | | |
| 8. บริษัทนี้เป็นองค์กรที่มั่นคงยั่งยืน มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน | | | | | |
| ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) | | | | | |
| 9. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตรงตามกำหนดเวลา ผลงานมีคุณภาพ และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี | | | | | |

| ความพึงพอใจในการทำงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|----------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ไม่แน่ใจ | น้อย | น้อยที่สุด |
| 10. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับนับถือ ยกย่องชมเชย เมื่อสามารถทำงานประสบผลสำเร็จ สร้างความรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ร่วมงานกับบริษัทนี้ | | | | | |
| 11. งานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ และได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 12. ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุม | | | | | |
| 13. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาตนเอง รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญมากขึ้น และแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 14. บริษัทมีความยุติธรรมในการปรับเลื่อนตำแหน่ง | | | | | |

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของพนักงานในองค์กร

| ความสุขของพนักงานในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|-----|----------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ไม่แน่ใจ | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านการติดต่อสัมพันธ์ | | | | | |
| 1. ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือทีมงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 2. ท่านมีความสัมพันธ์ในที่ทำงานเหมือนครอบครัวเดียวกัน | | | | | |
| 3. ท่านมีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนแบบอย่างการทำงานระหว่างกัน | | | | | |
| 4. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ หากบริษัทจัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้น | | | | | |
| ด้านความรักในงาน | | | | | |
| 5. ท่านรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท | | | | | |
| 6. ท่านภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ | | | | | |
| 7. ท่านมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ | | | | | |
| 8. ท่านทำงานอย่างเพลิดเพลินจนรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 9. ท่านไม่เคยคิดจะลาออกจากงานหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงาน | | | | | |
| ด้านความสำเร็จในงาน | | | | | |
| 10. ท่านทำงานได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 11. ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริษัทให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น | | | | | |
| 12. ท่านได้รับสิ่งตอบแทนที่น่าพอใจ เมื่อทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย | | | | | |
| 13. ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การ | | | | | |

| ความสุขของพนักงานในองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|-----|----------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ไม่แน่ใจ | น้อย | น้อยที่สุด |
| งาน | | | | | |
| ด้านการเป็นที่ยอมรับ | | | | | |
| 14. ท่านรู้สึกได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 15. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการ บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน | | | | | |
| 16. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความสามารถ | | | | | |
| 17. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับผู้ร่วมงานได้ | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์กร
 กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน)
 แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- จำนวนกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่ทำงานในบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

- ค่าทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละส่วน (Cronbach's Alpha)
 ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.940 | 14 |

- ส่วนที่ 3 ระดับความสุขในการทำงาน

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.952 | 17 |

3. สรุปค่าทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละองค์ประกอบ (Cronbach's Alpha)

| องค์ประกอบของแบบสอบถาม | Cronbach's Alpha | N of Items |
|--------------------------------------|------------------|------------|
| ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน | | |
| 1. ปัจจัยสุขอนามัย | 0.894 | 8 |
| 2. ปัจจัยแรงจูงใจ | 0.917 | 6 |
| ส่วนที่ 3 ระดับความสุขในการทำงาน | | |
| 1. การติดต่อสัมพันธ์ | 0.852 | 4 |
| 2. ความรักในงาน | 0.842 | 5 |
| 3. ความสำเร็จในงาน | 0.811 | 4 |
| 4. การเป็นที่ยอมรับ | 0.924 | 4 |
| Total of Items | | 31 |

รายละเอียดแต่ละรายการของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.894 | 8 |

Item-Total Statistics

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. บริษัทมีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายที่ชัดเจนและการบริหารจัดการที่ดี | 28.0667 | 22.961 | .651 | .883 |

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 2. ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ บังคับบัญชา สั่งการ ควบคุมดูแลอย่างมีความ ยุติธรรมในการบริหารงาน | 28.2000 | 19.890 | .810 | .867 |
| 3. สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี อาคารสถานที่อยู่ในที่ที่ เหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ เพียงพอต่อการทำงาน | 28.0333 | 23.068 | .659 | .883 |
| 4. มีความรู้สึกดีต่อ ผู้บังคับบัญชา สามารถ ทำงานร่วมกันเป็นทีม เข้าใจซึ่งกันและกันเป็น อย่างดี | 28.0667 | 22.271 | .747 | .875 |
| 5. มีความรู้สึกดีต่อเพื่อน ร่วมงาน สามารถทำงาน ร่วมกันเป็นทีม เข้าใจซึ่ง กันและกันเป็นอย่างดี | 28.0667 | 22.616 | .699 | .879 |
| 6. บริษัทให้เงินเดือน/ ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ที่ เหมาะสม | 28.3000 | 21.528 | .700 | .879 |
| 7. ตำแหน่งงานและงานที่ ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน มีความเหมาะสม มี ความสำคัญ และได้รับการ ยอมรับ | 28.2333 | 22.944 | .608 | .887 |

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 8. บริษัทนี้เป็นองค์กรที่ มั่นคงยั่งยืน มีความมั่นคง ในหน้าที่การงาน | 27.7333 | 24.961 | .536 | .893 |

องค์ประกอบที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivator Factors)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.917 | 6 |

Item-Total Statistics

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 1. สามารถทำงานที่ได้รับ มอบหมายให้เสร็จตรง ตามกำหนดเวลา ผลงานมีคุณภาพ และ ประสบผลสำเร็จเป็น อย่างดี | 18.9333 | 16.754 | .708 | .911 |
| 2. ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานให้การ ยอมรับนับถือ ยกย่อง ชมเชย เมื่อสามารถ ทำงานประสบ ผลสำเร็จ สร้าง ความรู้สึกเป็นเกียรติที่ ได้ร่วมงานกับบริษัทนี้ | 19.1000 | 15.610 | .778 | .901 |

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 3. งานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ และได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ | 19.1333 | 14.464 | .830 | .892 |
| 4. ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุม | 18.8667 | 14.671 | .869 | .888 |
| 5. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาตนเอง รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญมากขึ้น และแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ | 18.8000 | 15.200 | .777 | .900 |
| 6. บริษัทมีความยุติธรรมในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง | 19.3333 | 13.885 | .706 | .918 |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของพนักงานในองค์การ
องค์ประกอบที่ 1 การติดต่อสัมพันธ์ (Connections)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.852 | 4 |

Item-Total Statistics

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 1. ท่านให้ความสำคัญกับ การทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือทีมงาน อยู่เสมอ | 12.3667 | 4.930 | .706 | .818 |
| 2. ท่านมีความสัมพันธ์ใน ที่ทำงานเหมือน ครอบครัวเดียวกัน | 12.5333 | 4.120 | .732 | .794 |
| 3. ท่านมีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนแบบอย่าง การทำงานระหว่างกัน | 12.6000 | 3.766 | .807 | .759 |
| 4. ท่านยินดีเข้าร่วม กิจกรรมอย่าง สม่ำเสมอ หากบริษัท จัดกิจกรรมต่างๆ ขึ้น | 12.4000 | 4.524 | .570 | .865 |

องค์ประกอบที่ 2 ความรักในงาน (Love of the work)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.842 | 5 |

Item-Total Statistics

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 1. ท่านรู้สึกผูกพันเป็น ส่วนหนึ่งของบริษัท | 15.0333 | 7.826 | .767 | .781 |
| 2. ท่านภูมิใจในหน้าที่การ งานที่รับผิดชอบ | 15.0333 | 7.826 | .665 | .804 |

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 3. ท่านมีความ กระตือรือร้นและมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติงานให้ สำเร็จ | 14.9667 | 9.344 | .601 | .831 |
| 4. ท่านทำงานอย่าง เพลิดเพลีนจนรู้สึกว่ เวลาผ่านไปอย่าง รวดเร็ว | 15.2667 | 7.720 | .757 | .781 |
| 5. ท่านไม่เคยคิดจะ ลาออกจากงานหรือ เปลี่ยนสถานที่ทำงาน | 15.8333 | 6.626 | .595 | .853 |

องค์ประกอบที่ 3 ความสำเร็จในงาน (Work achievement)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.811 | 4 |

Item-Total Statistics

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 1. ท่านทำงานได้สำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้ | 10.8333 | 6.626 | .600 | .793 |
| 2. ท่านต้องการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาบริษัทให้ ประสบความสำเร็จ มากยิ่งขึ้น | 10.8333 | 5.937 | .593 | .781 |

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 3. ท่านได้รับสิ่งตอบ แทนที่น่าพอใจ เมื่อ ทำงานได้สำเร็จตาม เป้าหมาย | 11.2667 | 4.685 | .648 | .761 |
| 4. ท่านมีโอกาส เจริญก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน | 11.3667 | 4.309 | .763 | .693 |

องค์ประกอบที่ 4 การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| 0.924 | 4 |

Item-Total Statistics

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 1. ท่านรู้สึกได้รับการ ยอมรับและเชื่อถือจาก เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา | 11.1333 | 6.120 | .798 | .913 |
| 2. ผลการปฏิบัติงานของ ท่านได้รับการยอมรับ จากผู้รับบริการ บุคลากรทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน | 11.2333 | 6.737 | .837 | .899 |

| ข้อความ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| 3. ท่านได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้บังคับบัญชา เห็นถึงความสามารถ | 11.2333 | 5.771 | .869 | .888 |
| 4. ท่านสามารถ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการ ทำงานกับผู้ร่วมงานได้ | 11.0000 | 7.103 | .834 | .904 |



ภาคผนวก ค

จดหมายขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ ๐๕๒๓.๒๙/ ๐๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๖๓ หมู่ ๔ ตำบลหนองหาร
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
๕๐๒๙๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน กรรมการผู้จัดการบริษัท ดาต้าโปร คอมพิวเตอร์ ซิสเต็มส์ จำกัด (คุณหะริน อุปรา)

ด้วยนางสาววาสนา ชัยวงศ์ รหัส ๖๐๐๖๔๐๑๐๒๕ นักศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อ "ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์การ กรณีศึกษา: พนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุนของบริษัทจำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย" ซึ่งการทำวิจัยดังกล่าว มีการรวบรวมข้อมูลในบางประเด็นที่สำคัญ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการและสนับสนุน โดยใช้แบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นั้น

เพื่อให้การทำวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และสำเร็จตามวัตถุประสงค์ บัณฑิตวิทยาลัยจึงขอความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้นักศึกษาดังกล่าว โดยจะเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป สำหรับรายละเอียดอื่นๆ บัณฑิตวิทยาลัย มอบหมายให้นางสาววาสนา ชัยวงศ์ นักศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ เป็นผู้ประสานรายละเอียดเพิ่มเติม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหารและวิชาการ ปฏิบัติการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|-----------------|---|
| ชื่อ-สกุล | นางสาววาสนา ชัยวงศ์ |
| เกิดเมื่อ | 14 กันยายน 2527 |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ. 2550 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่ พ.ศ. 2546 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ เชียงใหม่ |
| ประวัติการทำงาน | พ.ศ. 2550 - 2558 ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท ใหม่ ไทย เอ็นเตอร์ ไพรส์ จำกัด เชียงใหม่ พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา บริษัท ดาต้าโปร คอมพิวเตอร์ ซิสเต็มส์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ |

