

Factors Affecting Job Happiness of Large Corporate Credit Division Employees in a Thai Commercial Bank

Chananya Kunjitjuawong^{1*} and Nattanicha Chairassamee²

¹ Master of Economics (Business Economics), Faculty of Economics, Kasetsart University, Thailand

² Department of Economics, Faculty of Economics, Kasetsart University, Thailand

* Corresponding author. E-mail: chananya.kunj@ku.th

ABSTRACT

This research aimed to (1) examine the levels of job happiness, motivating factors, and hygiene factors among employees in the corporate lending division of a Thai commercial bank, and (2) investigate the factors influencing job happiness of these employees. This study employed a quantitative research approach utilizing structured questionnaires as the primary data collection instrument. The sample comprised 170 employees from the corporate lending division of a Thai commercial bank. Data analysis employed descriptive statistics, including means and standard deviations, complemented by multiple regression analysis. The findings revealed that employees demonstrated high levels of job happiness, alongside elevated overall assessments of both motivating and hygiene factors. The multiple regression analysis identified five factors that significantly influenced job happiness: personal life (demonstrating the strongest influence), recognition, nature of work, policies and administration, and career advancement. These findings suggest that organizations should consider implementing comprehensive strategies including flexible work-life balance policies, robust recognition programs, job enrichment initiatives, transparent administrative procedures, and structured career development pathways to enhance employee well-being and organizational effectiveness.

Keywords: Commercial Bank, Job Happiness, Motivating and Hygiene Factors

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในการทำงาน กลุ่มงานด้านงานสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์

ชญัญญา กุลจิตต์เจืองวงศ์^{1*} และ ญัณฐณิชา ฉายรัมย์²

¹ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

² ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: chananya.kunj@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสุข ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยอนามัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ในธนาคารพาณิชย์ไทย และ (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มดังกล่าว การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานกลุ่มงานสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ในธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 170 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความสุขในการทำงานและมีคะแนนการประเมินปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับสูงจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว (มีอิทธิพลสูงสุด) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความก้าวหน้าในงาน ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า องค์กรควรพิจารณาการนำนโยบายสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน โปรแกรมการยอมรับและชื่นชม การพัฒนาลักษณะงาน ระบบการบริหารที่โปร่งใส และเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่มีโครงสร้างชัดเจนมาใช้ เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและประสิทธิผลขององค์กร

คำสำคัญ: ธนาคารพาณิชย์, ความสุขในการทำงาน, ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยอนามัย

© 2025 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

บทนำ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่รวดเร็ว ความสุขในการทำงานได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน จากข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (2566) พบว่า ประเทศไทยมีประชากรวัยแรงงานจำนวน 58.92 ล้านคน และคนไทยมีชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยถึง 50.9 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลกที่อยู่ที่ 40-44 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (ประชาชาติธุรกิจ, 2566) สถานการณ์นี้ชี้ให้เห็นถึงความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่เกิดจากการขาดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ข้อมูลจากมติชนออนไลน์ (2565) พบว่า วัยแรงงานมีการโทรขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับความเครียด ความวิตกกังวล และความไม่มีความสุขในการทำงานรวม 392 ราย จากจำนวนสายทั้งหมด 5,978 สาย นอกจากนี้ การศึกษาของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (2562) พบว่า คนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 12 อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Syndrome) และร้อยละ 57 อยู่ในกลุ่มเสี่ยงสูง สะท้อนให้เห็นว่า การดูแลสุขภาพจิตของพนักงานกลายเป็นเรื่องเร่งด่วนที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ

ภาวะหมดไฟจากการไม่มีความสุขในการทำงานส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติในแง่ลบ ขาดแรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลรอบข้าง อีกทั้งอาจพัฒนาเป็นโรคเครียดนอนไม่หลับ หรือโรคซึมเศร้าในระยะยาว ผลการศึกษาโดย Oswald et al. (2015) จาก University of Warwick พบว่าพนักงานที่มีความสุขในการทำงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ถึงร้อยละ 12 ขณะที่ผู้ไม่มีความสุขมีประสิทธิผลลดลงถึงร้อยละ 10 นอกจากนี้ Fisher (2010) ระบุว่า ความสุขในการทำงานช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ความผูกพัน

ของพนักงาน และการตัดสินใจที่ดีขึ้น รายงาน World Happiness Report ของ The University of Oxford's Wellbeing Research Centre (2023) ยังพบว่า ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ความยืดหยุ่นในการทำงาน การได้รับการสนับสนุน และการมีส่วนร่วมของพนักงานกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความอยู่ดีมีสุขในสถานที่ทำงาน ปัจจัยที่กำหนดความสุขในการทำงานมีหลายด้าน เช่น การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการชื่นชม การให้ความยืดหยุ่นในการทำงาน การสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนา การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารอย่างเปิดเผย การให้อำนาจในการตัดสินใจ การตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย และการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม (SAKID, 2567)

การทำงานด้านธนาคาร กลุ่มงาน ธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์เป็นงานด้านสินเชื่อธุรกิจที่ต้องให้บริการลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อดึงดูดการใช้สินเชื่อ (Utilization) ให้ได้มากที่สุด แข่งขันกับธนาคารคู่แข่ง ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดและความกดดันในงานเป็นอย่างมาก ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานภายในองค์กรดังกล่าว เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในกลุ่มงาน และเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนา และต่อยอด ในเนื้อหาของงานด้านสินเชื่อ ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข นำพามาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน อีกทั้งยังสามารถดึงดูดพนักงานใหม่ที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในสายงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุข ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยอนามัย ในการทำงานกลุ่มงาน ธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยอนามัย ที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านสินเชื่อ ในธนาคารพาณิชย์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อ ณ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 294 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (ฉัฐวิณ ฉายสุวรรณ, 2564) กำหนดความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 170 คน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อ ณ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผ่านการส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านงานสินเชื่อทั้งหมด และได้รับการตอบกลับจำนวน 170 คน โดยตรวจสอบให้แน่ใจว่ากลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายในด้านอายุ เพศ ตำแหน่งงาน และอายุงาน เพื่อให้เป็นตัวแทนของประชากรที่ดี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 3 ตอน จำนวนรวม 69 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (เบญจมาศ ดวงเด่น, 2563)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยอนามัย จำนวน 52 ข้อ ซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็น 5 ระดับ (Likert Scale) โดยแต่ละปัจจัยมีจำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ แบ่งตามปัจจัยที่ทำการศึกษา 13 ปัจจัย ได้แก่ การบังคับ

ปัญญา ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน การเป็นที่ยอมรับ สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เงินเดือนและค่าตอบแทน ความสำเร็จในการทำงาน นโยบายและการบริหาร สถานะอาชีพ ความมั่นคงในงาน และชีวิตส่วนตัว (วิธยา ศิริจรราชพงษ์, 2556); อรรถพร คงเขียว, 2554)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน จำนวน 9 ข้อ ซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็น 5 ระดับ โดยแต่ละด้านมีจำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ แบ่งตามด้านที่ทำการศึกษาค้นคว้า 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรื่นรมย์ในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน (ฉัฐวิณ ฉายสุวรรณ, 2564)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถามในหลายรูปแบบ ดังนี้ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยใช้ค่า IOC (Item Objective Congruence) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ≥ 0.5 อีกทั้งการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ก่อนการนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลที่ได้มีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms ไปยังพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านงานสินเชื่อทั้งหมด 294 คน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มีการศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบทความจากทางเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย ทั้งข้อมูลภายในและต่างประเทศ รวมถึงข้อมูลจำนวนพนักงาน กลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสุข ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยยับยั้งในการทำงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อ ในธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) โดยใช้ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงข้อมูลด้านลักษณะของประชากร เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับข้อคำถามในแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยยับยั้ง และตอนที่ 3 ความสุขในการทำงานของพนักงาน เป็นข้อคำถามแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ นำเสนอสถิติเชิงพรรณนาเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสูงสุด-ต่ำสุด (Maximum-Minimum) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้มาตรวัดระดับความถี่แบบ Rating Scale 5 ระดับ ดังนี้

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

การกำหนดค่าเฉลี่ยใช้สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

หลังจากคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว จากนั้นนำค่าที่ได้จากการมาแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 –5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 –4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

4.2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยกำหนดความสุขในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสถานะอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อ ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยเขียนในรูปสมการดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Gender}_i + \beta_2 \text{Age}_i + \beta_3 \text{Status}_i + \beta_4 \text{Edu}_i + \beta_5 \text{Level}_i + \beta_6 \text{Period}_i + \beta_7 \text{Chief}_i + \beta_8 \text{Jop}_i + \beta_9 \text{Prog}_i + \beta_{10} \text{Recog}_i + \beta_{11} \text{Relat}(\text{Friend})_i + \beta_{12} \text{Relat}(\text{Superior})_i + \beta_{13} \text{Envir}_i + \beta_{14} \text{Compen}_i + \beta_{15} \text{Success}_i + \beta_{16} \text{Policy}_i + \beta_{17} \text{Career}_i + \beta_{18} \text{Security}_i + \beta_{19} \text{Life}_i + \varepsilon_i$$

โดย Y_i คือ คะแนนความสุขในการทำงานในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม (i) ซึ่งจำแนกออกเป็นคะแนนเฉลี่ยของด้านความมั่นคงในงาน ความกระตือรือร้น และความพึงพอใจในงาน โดย i คือ ลำดับที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม
 $\beta_1 - \beta_{19}$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปรที่พิจารณา

ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบสมมติฐานพื้นฐานของการวิเคราะห์ถดถอยดังนี้

- 1) การตรวจสอบความเป็นเส้นตรง (Linearity) โดยการพิจารณา Scatterplot ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
- 2) การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรง (Multicollinearity) โดยการหาค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยกำหนดเกณฑ์ว่า ค่า VIF ไม่ควรเกิน 10 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่ควรเกิน 0.80
- 3) การตรวจสอบการกระจายแบบปกติของค่าความคลาดเคลื่อน (Normality of Residuals) โดยใช้ Kolmogorov-Smirnov Test และ Histogram
- 4) การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวน (Homoscedasticity) โดยการพิจารณา Scatterplot ระหว่าง Predicted Values และ Residuals

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแปรอิสระจำนวนมาก (21 ตัวแปร) กับขนาดตัวอย่าง 170 คน จึงมีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง ดังนั้น หากพบปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจะดำเนินการแก้ไขโดยการตัดตัวแปรที่มีค่า VIF สูงออกจากสมการ หรือใช้วิธี Ridge Regression หรือ Principal Component Analysis เพื่อลดปัญหานี้

ตารางที่ 1 ตัวแปรต้นและคำอธิบายตัวแปร

ตัวแปรต้น	คำอธิบายตัวแปร
เพศ Gender _i	เป็นตัวแปรหุ่น กำหนดให้เท่ากับ 1 หากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง และเท่ากับ “ศูนย์” หากเป็นเพศชาย
อายุ Age _i	แบ่งแยกออกเป็น 5 ช่วงและกำหนดให้แต่ละช่วง เป็นตัวแปรช่วงของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ (1) อายุต่ำกว่า 25 ปีกำหนดให้เท่ากับ 1 (2) อายุตั้งแต่ 25 ปี - 34 ปี กำหนดให้เท่ากับ 2 (3) อายุตั้งแต่ 35 ปี - 44 ปี กำหนดให้เท่ากับ 3 (4) อายุตั้งแต่ 45 ปี - 54 ปี กำหนดให้เท่ากับ 4 (5) อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป กำหนดให้เท่ากับ 5
สถานภาพ Status _i	เป็นตัวแปรหุ่น กำหนดให้เท่ากับ 1 หากผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด และเท่ากับ “ศูนย์” หากมีสถานภาพอื่น
ระดับการศึกษา Edu _i	เป็นตัวแปรหุ่น กำหนดให้เท่ากับ 1 หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเท่ากับ “ศูนย์” หากมีระดับการศึกษาอื่น
ตำแหน่งงาน Level _i	เป็นตัวแปรหุ่น กำหนดให้เท่ากับ 1 หากผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และเท่ากับ “ศูนย์” หากมีระดับตำแหน่งงานอื่น
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน Period _i	แบ่งแยกออกเป็น 5 ช่วงและกำหนดให้แต่ละช่วง เป็นตัวแปรช่วงของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ (1) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี กำหนดให้เท่ากับ 1 (2) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปี - 10 ปี กำหนดให้เท่ากับ 2 (3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปี - 20 ปี กำหนดให้เท่ากับ 3 (4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป กำหนดให้เท่ากับ 4
ด้านการบังคับบัญชา Chief _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านลักษณะงาน Jop _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านความก้าวหน้าในงาน Prog _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านการเป็นที่ยอมรับ Recog _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน Relat(Friend) _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา Relat(Superior) _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี Envir _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน Compen _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านความสำเร็จในการทำงาน Success _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านนโยบายและการบริหาร Policy _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านสถานะอาชีพ Career _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านความมั่นคงในงาน Security _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5
ด้านชีวิตส่วนตัว Life _i	คะแนนเฉลี่ยของการตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ระดับคะแนนระหว่าง 1-5

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเรื่องความสุขในการทำงานมีพัฒนาการที่สำคัญจากหลายนักวิชาการ โดย Herzberg (1991) เป็นผู้บุกเบิกที่เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ขณะที่การขาดปัจจัยอนามัยจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ซึ่งต่อมาได้ขยายแนวคิดโดยเสนอมิติใหม่ของความสุขในการทำงาน (Job-related Well-being) ที่ประกอบด้วยสามองค์ประกอบหลัก คือ ความรื่นรมย์ในงาน (Job-related Pleasure) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Job-related Enthusiasm) แนวคิดนี้เน้นมิติด้านอารมณ์และจิตใจของพนักงานมากกว่าเพียงแค่ความพึงพอใจเพียงอย่างเดียว

นอกจากนี้ Seligman (2011) ได้เสนอ PERMA Model ที่อธิบายความสุขในชีวิตและการทำงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจ (P: Positive Emotions) การมีส่วนร่วม (E: Engagement) ความสัมพันธ์ที่ดี (R: Relationships)

ความหมายในชีวิต (M: Meaning) และความสำเร็จ (A: Achievement) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมิติทั้งในงานและชีวิตส่วนตัว

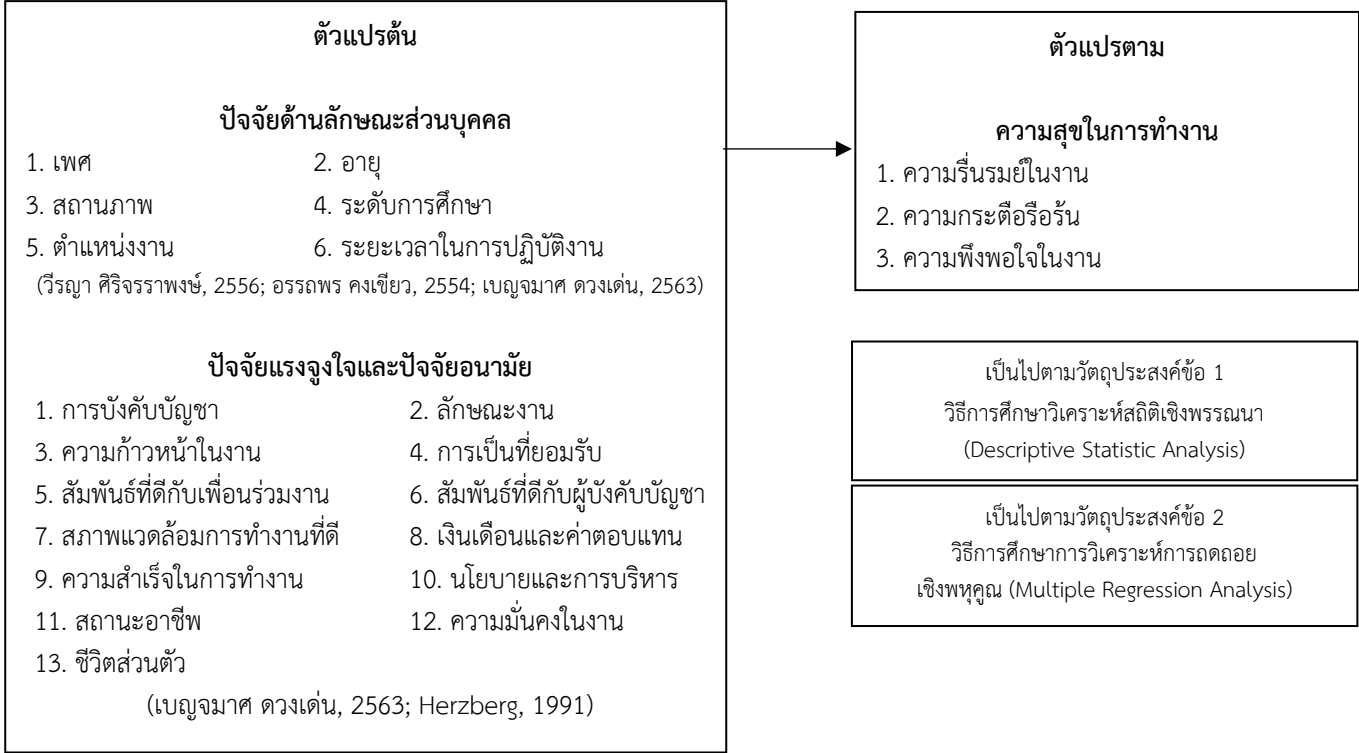
งานวิจัยหลายชิ้นได้ยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพขององค์กร ผลการศึกษาโดย Oswald et al. (2015) จาก University of Warwick พบว่า พนักงานที่มีความสุขในการทำงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ถึงร้อยละ 12 ขณะที่ผู้ที่ไม่มีความสุขมีประสิทธิภาพลดลงถึงร้อยละ 10 นอกจากนี้ Fisher (2010) ระบุว่าความสุขในการทำงานช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ความผูกพันของพนักงาน และการตัดสินใจที่ดีขึ้น

Greenhaus & Allen (2011) เสนอแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ที่กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสุข โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีทำให้เส้นแบ่งระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวเบลอลง การมี Work-Life Balance ที่ดีจะช่วยลดความเครียด เพิ่มความพึงพอใจในชีวิต และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

แม้ว่าจะมีการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานในหลายบริบทและอุตสาหกรรม แต่เมื่อพิจารณาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพนักงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ยังพบช่องว่างทางวิชาการที่สำคัญหลายประการ ประการแรก การศึกษาส่วนใหญ่เน้นไปที่พนักงานในระดับปฏิบัติการทั่วไปหรือพนักงานในแผนกต่าง ๆ แบบรวม เช่น การศึกษาของ วีรญา ศิริจรรพวงษ์ (2556) ที่ศึกษาพยาบาลวิชาชีพ อรรถพร คงเขียว (2554) ที่ศึกษาในบริษัทเอกชนทั่วไป และ เบญจมาศ ดวงเด่น (2563) ที่ศึกษาในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ขาดการศึกษาเจาะจงในกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะงานพิเศษ อย่างพนักงานสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีความรับผิดชอบต่อความเสี่ยงสูง ต้องรับแรงกดดันจากเป้าหมายยอดขาย และต้องการทักษะเฉพาะทางในการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน

ในบริบทประเทศไทย มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานในหลายอุตสาหกรรม โดย วีรญา ศิริจรรพวงษ์ (2556) ศึกษาความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลสำคัญ ส่วน อรรถพร คงเขียว (2554) ศึกษาในบริษัทเอกชน พบว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ทั้งยังมีการศึกษาของนักวิชาการ เบญจมาศ ดวงเด่น (2563) ศึกษาในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในงานและการพัฒนาตนเองมีความสำคัญ ขณะที่ ฉัฐวิทย์ ฉายสุวรรณ (2564) ศึกษาในองค์กรบริหารส่วนตำบล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อความสุข

จากข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ระดับความสุข ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย ในการทำงานกลุ่มงาน ธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อ ในธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	58	34.1
	หญิง	112	65.9
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	13	7.6
	25 - 34 ปี	46	27.1
	35 - 44 ปี	52	30.6
	45 - 54 ปี	49	28.8
	55 ปีขึ้นไป	10	5.9
สถานภาพ	โสด	97	57.1
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	65	38.2
	หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	8	4.7
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.2
	ปริญญาตรี	102	60.0
	ปริญญาโท	65	38.2
	ปริญญาเอก	1	0.6
ตำแหน่ง	พนักงานระดับปฏิบัติการ	108	63.5
	พนักงานระดับหัวหน้างาน/ระดับผู้จัดการ	48	28.2
	พนักงานระดับผู้บริหารขึ้นไป	14	8.2
อายุงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	39	22.9
	5-10 ปี	59	34.7
	11-20 ปี	49	28.8
	20 ปีขึ้นไป	23	13.5
รวม		170	100.0

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 170 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.9) ในขณะที่เพศชายมีสัดส่วนน้อยกว่า (ร้อยละ 34.1) กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายตัวในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นถึงวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี (ร้อยละ 30.6) รองลงมาคืออายุระหว่าง 45-54 ปี (ร้อยละ 28.8) และอายุระหว่าง 25-34 ปี (ร้อยละ 27.1) มีเพียงส่วนน้อยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี หรืออายุ 55 ปีขึ้นไป ด้านสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 57.1) รองลงมาคือสมรส/อยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 38.2) ในด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.0) รองลงมาคือระดับปริญญาโท (ร้อยละ 38.2) ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 63.5) รองลงมาคือระดับหัวหน้างาน/ผู้จัดการ (ร้อยละ 28.2) และมีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 34.7) รองลงมาคือ 11-20 ปี (ร้อยละ 28.8)

พนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านงานสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.55) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความพึงพอใจในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.63)

พนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านงานสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.07)

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของปัจจัยจุดใจและปัจจัยอนามัย เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ลำดับ	ปัจจัยจุดใจและปัจจัยอนามัย	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านความมั่นคงในงาน	4.07	0.64	มาก
2	ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.66	มาก
3	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.94	0.67	มาก
4	ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	3.94	0.72	มาก
5	ด้านชีวิตส่วนตัว	3.90	0.74	มาก
6	ด้านนโยบายและการบริหาร	3.89	0.70	มาก
7	ด้านผู้บังคับบัญชา	3.87	0.68	มาก
8	ด้านบังคับบัญชา	3.85	0.72	มาก
9	ด้านเป็นที่ยอมรับ	3.85	0.72	มาก
10	ด้านเงินเดือน	3.74	0.80	มาก
11	ด้านสถานะอาชีพ	3.71	0.73	มาก
12	ด้านก้าวหน้า	3.71	0.72	มาก
13	ด้านลักษณะงาน	3.67	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.86	0.70	มาก

ตารางที่ 4 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของความสุขในการทำงาน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ลำดับ	ความสุขในการทำงาน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านความพึงพอใจในงาน	3.63	0.79	มาก
2	ด้านความกระตือรือร้น	3.54	0.84	มาก
3	ด้านความรื่นรมย์ในงาน	3.47	0.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.55	0.85	มาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานกลุ่มงาน ธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสิ้นเชื้อ ในธนาคารพาณิชย์

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสถานภาพ มีผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นค่าลบ หมายความว่า เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่มีสถานภาพโสด กับพนักงานที่มีสถานภาพอื่นจะมีระดับความสุขในการทำงานลดลง เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดมักมีความยืดหยุ่นในการบริหารเวลา และภาระผูกพันส่วนตัวน้อยกว่า จึงสามารถมีสมาธิและพลังงานในการทำงานมากกว่า สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง work-life balance ของ Greenhaus & Allen, (2011) ระดับการศึกษา มีผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นค่าบวก แสดงว่าเมื่อระดับการศึกษาเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจสะท้อนถึงการมีโอกาสนำก้าวหน้าในงาน การเข้าใจบทบาทงาน และทักษะในการจัดการอารมณ์ที่ดีขึ้นในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาสูงขึ้นระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ซึ่งเป็นค่าลบ แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีระยะเวลาทำงานเพิ่มขึ้น 1 กลุ่ม (ตามช่วงอายุงาน) จะมีระดับความสุขในการทำงานลดลง โดยอาจเป็นเพราะความรู้สึกเบื่อหน่าย ความท้อถอยลดลง หรือความคาดหวังที่ไม่ได้รับการตอบสนองในระยะยาว (สอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach & Leiter, 2016 เกี่ยวกับ burnout ในช่วงกลางอาชีพ) ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจหมายความว่า ความสุขในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศโดยตรง แต่อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา แรงจูงใจ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากกว่า

ปัจจัยจุดใจและปัจจัยอนามัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อความสุขในการทำงาน (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01) รองลงมาคือด้านการเป็นที่ยอมรับ (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) ด้านลักษณะงาน (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) ด้านนโยบายและการบริหาร (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) และด้านความก้าวหน้าในงาน (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10)

ผลการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรง พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าอยู่ระหว่าง 1.24-3.87 ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ($VIF < 10$) แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงรุนแรง นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระส่วนใหญ่มีค่าต่ำกว่า 0.70 ยกเว้น “ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน” และ “ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา” ที่มีค่าสหสัมพันธ์ 0.72 ซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ผลการตรวจสอบการกระจายแบบปกติของค่าความคลาดเคลื่อน พบว่า มีการกระจายแบบปกติ (Kolmogorov-Smirnov Test, $p > 0.05$) และไม่พบปัญหาความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนจากการพิจารณา Scatterplot

ตารางที่ 5 ค่าการถดถอยพหุคูณ ของตัวแปรอิสระด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	Coefficients		t	Sig.
	β	Std. Error		
Constant	-1.075	0.447	-2.402	0.018**
เพศ	-0.034	0.074	-0.460	0.646
อายุ	-0.014	0.057	-0.240	0.810
สถานภาพ	-0.195	0.079	-2.462	0.015**
ระดับการศึกษา	0.173	0.076	2.271	0.025**
ตำแหน่งงาน	0.109	0.101	1.074	0.285
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-0.097	0.054	-1.801	0.074*
ด้านการบังคับบัญชา	0.040	0.060	0.673	0.502
ด้านลักษณะงาน	0.153	0.070	2.184	0.031**
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.113	0.067	1.680	0.095*
ด้านการเป็นที่ยอมรับ	0.166	0.078	2.144	0.034**
ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	-0.074	0.057	-1.295	0.197
ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	0.023	0.064	0.367	0.714
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	0.065	0.055	1.170	0.244
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	0.040	0.059	0.673	0.502
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.016	0.066	0.238	0.812
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.132	0.065	2.028	0.044**
ด้านสถานะอาชีพ	-0.038	0.055	-0.690	0.491
ด้านความมั่นคงในงาน	0.081	0.069	1.180	0.240
ด้านชีวิตส่วนตัว	0.381	0.065	5.853	0.001***

R = 0.833; R Square = 0.694; Adjust R Square = 0.651

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัย พบว่า พนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านงานสินเชื่อในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1991) ในแง่ที่พนักงานให้ความสำคัญกับทั้งปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยเผยให้เห็นรูปแบบที่น่าสนใจคือ ปัจจัยอนามัยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจิตใจโดยปัจจัยอนามัย 5 อันดับแรก (ความมั่นคงในงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และนโยบายการบริหาร) มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.89-4.07 ขณะที่ปัจจัยจิตใจหลายด้าน เช่น ลักษณะงาน (3.67) และความก้าวหน้า (3.71) มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน (ปัจจัยอนามัย) ได้ดี แต่ยังมีโอกาสพัฒนาในด้านการสร้างแรงจูงใจภายใน (ปัจจัยจิตใจ) ให้มากขึ้น โดยพบว่า ด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงต่อความมั่นคงขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น “องค์กรมีความมั่นคง” ที่มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.47 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กที่ระบุว่าความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) ที่มีความสำคัญในการป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ ดวงเด่น (2563) พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อความสุขในการทำงาน

ระดับความสุขในการทำงาน พบว่า พนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านงานสินเชื่อบริการทางการเงินมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.55) พบว่า ผลการวิจัยสะท้อนความแตกต่างที่น่าสนใจระหว่างแต่ละมิติ โดยความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (3.63) แสดงว่า พนักงานมีความพอใจต่อสิ่งที่ได้รับจากงาน รองลงมา คือ ความกระตือรือร้น (3.54) ซึ่งสะท้อนพลังงานในการทำงาน ส่วนความรื่นรมย์ในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.47) โดยเฉพาะในประเด็น 'รู้สึกไม่วิตกกังวลในการทำงาน' ที่มีค่าต่ำ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับลักษณะงานสินเชื่อที่ต้องรับผิดชอบต่อความเสี่ยงสูง และมีแรงกดดันจากเป้าหมาย รูปแบบนี้แสดงให้เห็นว่าแม้พนักงานจะพอใจและมีพลังงานในการทำงาน แต่ยังคงมีความกังวลด้านอารมณ์ในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ ด้านงานสินเชื่อบริการทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเด็นที่น่าสนใจคือ เพศ ไม่พบว่าเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ อาจสะท้อนถึงความเท่าเทียมทางเพศในสภาพแวดล้อมการทำงานปัจจุบัน ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลายด้าน อาทิ การบังคับใช้พระราชบัญญัติความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558 ที่ห้ามการเลือกปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของสังคมไทยที่ยอมรับบทบาทของสตรีในตำแหน่งงานระดับต่าง ๆ มากขึ้น รวมถึงนโยบายความหลากหลายและการรวมทุกคน (Diversity & Inclusion) ที่หลายองค์กรนำมาใช้ ทำให้พนักงานทั้งสองเพศได้รับโอกาสและการยอมรับที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ความกดดันหรือความรู้สึกถูกเลือกปฏิบัติที่อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงานลดลง นอกจากนี้ในวงการธนาคารซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ใช้ทักษะด้านการสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์เป็นหลัก ความแตกต่างทางเพศอาจไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลสะท้อนให้เห็นว่า ความสุขในการทำงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคลหลายด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐวิณัฏ ฉายสุวรรณ (2564) บางส่วนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับพนักงานทุกกลุ่ม รวมถึงการส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ของ Greenhaus & Allen (2011) โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลสูงสุดต่อความสุขในการทำงาน ($\beta = 0.381$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับการมีเวลาส่วนตัว การดูแลสุขภาพ และการใช้ชีวิตนอกเหนือจากงาน การที่องค์กรสามารถสนับสนุนให้พนักงานมีความสมดุลดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ การที่สถานภาพโสดมีผลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานก็อาจเกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นในการจัดการเวลาและพลังงานที่มีมากกว่า ซึ่งสะท้อนความสำคัญของการสร้างสมดุลชีวิตที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละบุคคล

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านงานสินเชื่อบริการทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วีรญา ศิริจรรยา พงษ์ (2556) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลสำคัญ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านนโยบายและการบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพร คงเขียว (2554) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อความสุขในการทำงานทุกด้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ในการสร้างความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิด HAPPY 8 ที่มองความสุขเป็นสามส่วนคือ ความสุขของตัวเอง ความสุขของครอบครัว ความสุขขององค์กร และสังคม นอกจากนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านนโยบายและการบริหารก็มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทบทวนไว้ในบทที่ 2 โดยตัวแปร

อิสระทั้ง 13 ตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความสุขในการทำงานได้ในระดับที่ค่อนข้างสูงจากค่า R Square = 0.694 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กมีความสำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความสุขในการทำงานประกอบด้วยความรื่นรมย์ ความพึงพอใจ และความกระตือรือร้น ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัยที่ส่งผลต่อความสุขโดยรวม องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัจจัยเหล่านี้เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิด Happy Workplace ที่เน้นการจัดการ “คน” เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษานี้เสนอองค์ความรู้ใหม่ว่า ในบริบทของพนักงานกลุ่มงานธุรกิจขนาดใหญ่ด้านสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทย ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลสูงสุดต่อความสุขในการทำงาน ($\beta = 0.381, p < 0.01$) มากกว่าปัจจัยจิตใจและปัจจัยอนามัยตามทฤษฎี Herzberg ทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของพนักงานในยุคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) เป็นอันดับแรก

ในบริบทงานสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความเสี่ยงสูง ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) มีค่าเฉลี่ยโดยรวม (3.86) สูงกว่าปัจจัยจิตใจ (Motivating Factors) โดยเฉพาะด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.07) ซึ่งแตกต่างจากทฤษฎี Herzberg ที่เสนอว่าปัจจัยจิตใจควรมีความสำคัญมากกว่าในการสร้างความสุข แสดงให้เห็นว่าในงานที่มีความไม่แน่นอนสูง พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยพื้นฐานที่สร้างความมั่นคงก่อน

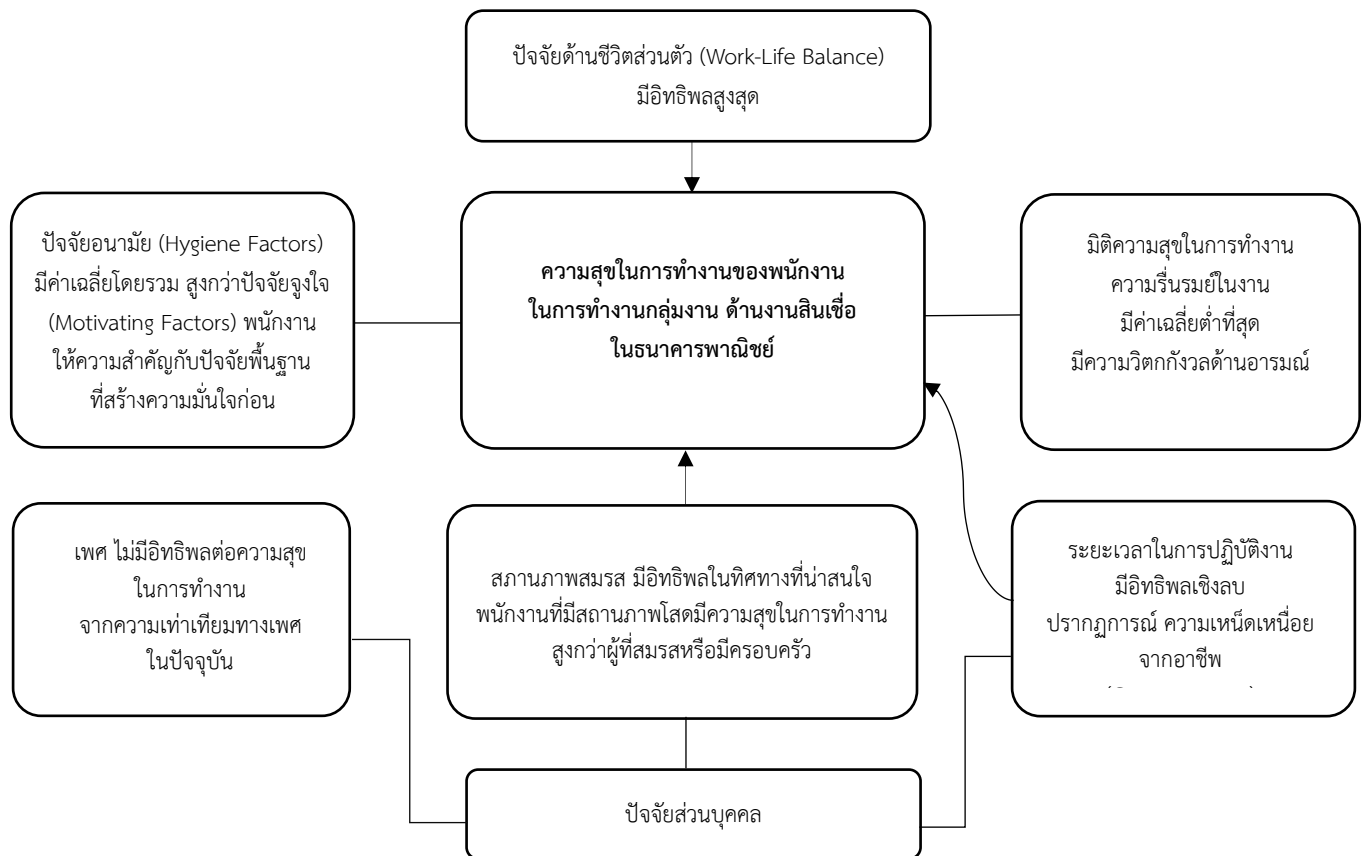
เมื่อวิเคราะห์ตามมิติความสุขในการทำงานพบรูปแบบที่แตกต่างจากงานวิจัยทั่วไป คือ ความรื่นรมย์ในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.47) เมื่อเทียบกับความพึงพอใจ (3.63) และความกระตือรือร้น (3.54) โดยเฉพาะในประเด็น “รู้สึกไม่วิตกกังวลในการทำงาน” ที่มีค่าต่ำ ซึ่งสะท้อนลักษณะเฉพาะของงานสินเชื่อที่ต้องรับผิดชอบต่อความเสี่ยงทางการเงินสูง และมีแรงกดดันจากเป้าหมาย ทำให้แม้พนักงานจะพอใจและมีพลังงานในการทำงาน แต่ยังคงมีความวิตกกังวลด้านอารมณ์

ปัจจัยด้านเพศไม่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่แสดงถึงความเท่าเทียมทางเพศในสภาพแวดล้อมการทำงานปัจจุบัน เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการบังคับใช้กฎหมายความเท่าเทียมระหว่างเพศ รวมถึงนโยบาย Diversity & Inclusion ของธนาคาร ทำให้ความกดดันหรือการเลือกปฏิบัติที่อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงานลดลง

สถานภาพการสมรสมีอิทธิพลในทิศทางที่น่าสนใจ คือ พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความสุขในการทำงานสูงกว่าผู้ที่สมรสหรือมีครอบครัว ($\beta = -0.195, p < 0.05$) ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานทั่วไปที่ว่าการมีครอบครัวจะสร้างความมั่นคงและความสุข แต่ในบริบทที่มีความเครียดสูงนี้ กลับพบว่าภาระครอบครัวและความรับผิดชอบส่วนตัวอาจส่งผลลบต่อความสุขในการทำงาน สะท้อนความท้าทายในการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสำหรับพนักงานที่มีครอบครัว

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน ($\beta = -0.097, p < 0.10$) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปรากฏการณ์ “ความเหน็ดเหนื่อยจากอาชีพ” (Career Fatigue) ในงานที่มีความเครียดสูง โดยพนักงานที่ทำงานนานขึ้นจะมีความสุขลดลง อาจเนื่องจากความรู้สึกเบื่อหน่าย ความท้าทายที่ลดลง หรือความคาดหวังที่ไม่ได้รับการตอบสนองในระยะยาว

องค์ความรู้ใหม่เหล่านี้มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาทฤษฎี ในแง่ที่แสดงให้เห็นว่าทฤษฎี Herzberg ที่พัฒนาในยุค 1960s จำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะการรวมแนวคิด Work-Life Balance เป็นปัจจัยหลักในการสร้างความสุข และมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติ ในแง่ที่องค์กรควรปรับกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เน้นการสนับสนุนความสมดุลชีวิต การจัดการความเครียด และการสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน มากกว่าการเน้นเพียงปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยอนามัยตามแนวทางดั้งเดิม



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวน 170 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในระดับปฏิบัติการ และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมั่นคงในงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ลักษณะงาน โดยเฉพาะในประเด็นปริมาณงานที่ไม่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในทีม อย่างไรก็ตาม โดยรวมแล้วปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) สะท้อนว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ดี แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาแรงจูงใจภายในให้สูงขึ้น ส่วนระดับความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือ ความกระตือรือร้น และความรื่นรมย์ในงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ แม้ความรื่นรมย์ในงานจะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสุขในการทำงานในระดับที่ดี แต่ยังคงมีความวิตกกังวลในการทำงานบางประการ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพิ่มเติมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน โดยสถานภาพสมรสมีผลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน ในขณะที่ระดับการศึกษาสูงมีผลเชิงบวก และระยะเวลาทำงานที่ยาวนานมีผลเชิงลบ ซึ่งอาจสะท้อนถึงความเบื่อหน่ายหรือความคาดหวังที่ไม่สมหวังในระยะยาว

ปัจจัยจูงใจและอนามัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว (มีอิทธิพลมากที่สุด), การเป็นที่ยอมรับ, ลักษณะงาน, นโยบายและการบริหาร และความก้าวหน้าในงาน แสดงให้เห็นว่าความสุขในการทำงานของพนักงานได้รับอิทธิพลจากทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน โดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิต การได้รับการยอมรับ และโอกาสในการพัฒนาตนเองในสายอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลสูงที่สุดต่อความสุขในการทำงานทุกด้าน องค์กรควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) อย่างเป็นรูปธรรม เช่น นโยบายการทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Work Arrangement)

1.2 องค์กรควรกำหนดนโยบายเสริมสร้างวัฒนธรรมการยอมรับและให้การยกย่องในผลงาน (Recognition Culture) โดยอาจกำหนดนโยบายการมอบรางวัลแก่พนักงานดีเด่น

1.3 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารเรื่องความมั่นคงและความก้าวหน้าในองค์กรอย่างชัดเจน โดยกำหนดนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) และเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนและโปร่งใส นโยบายการพัฒนาศักยภาพพนักงาน (Employee Development) ที่ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและอิงกับผลงานอย่างแท้จริง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานเห็นโอกาสในการเติบโตและพัฒนาตนเองในองค์กร

1.4 องค์กรควรมีนโยบายการบริหารจัดการความเครียดและความวิตกกังวลในการทำงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประเด็น “รู้สึกไม่วิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านความรื่นรมย์ในงาน โดยอาจกำหนดนโยบายการจัดโปรแกรมสุขภาพจิตองค์กร (Corporate Mental Health Program)

1.5 องค์กรควรพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างความสุขในการทำงาน โดยจัดพื้นที่ทำงานให้มีบรรยากาศผ่อนคลาย มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิที่เหมาะสม และมีพื้นที่สำหรับพักผ่อนหรือผ่อนคลายความเครียดระหว่างวัน เช่น ห้องพักผ่อน (Relaxation Room) หรือมุมกาแฟ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดภาระงานที่ซ้ำซากจำเจ รวมทั้งจัดสวัสดิการด้านสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น ประกันสุขภาพที่ครอบคลุมการรักษาสุขภาพจิต บริการให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยา (Counseling Service) หรือโปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program)

1.6 องค์กรควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสอง (ค่าเฉลี่ย = 3.99) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน กิจกรรมที่ควรส่งเสริมได้แก่ กิจกรรมทีมบิลด์ิง (Team Building) ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การจัดประชุมทีมประจำสัปดาห์ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หรือการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice)

1.7 องค์กรควรบริหารจัดการปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประเด็น “ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในทีม” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.36) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานอาจรู้สึกว่ามีปริมาณงานมากเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนคนในทีม วิธีการที่องค์กรควรดำเนินการ ได้แก่ การวิเคราะห์ภาระงาน (Workload Analysis) เพื่อประเมินปริมาณงานและจำนวนบุคลากรที่เหมาะสม การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีหรือระบบอัตโนมัติ และการกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสมกับความสามารถของพนักงานแต่ละคน นอกจากนี้ องค์กรอาจพิจารณาจ้างพนักงานเพิ่มหรือใช้บริการจากภายนอก (Outsourcing) สำหรับงานที่มีปริมาณมากหรือต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานระหว่างพนักงานกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่กับกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ในธนาคารพาณิชย์ เช่น กลุ่มธุรกิจรายย่อย กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือกลุ่มธุรกิจเข้าซื้อ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในแต่ละกลุ่มธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดนโยบายและมาตรการที่เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละกลุ่มธุรกิจ นอกจากนี้ ยังควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานระหว่างพนักงานในธนาคารพาณิชย์กับธนาคารของรัฐหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในบริบทองค์กรที่แตกต่างกัน

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน การวิจัยเชิงคุณภาพจะช่วยให้เข้าใจถึงความรู้สึก ทศนคติ และประสบการณ์ของพนักงานได้ลึกซึ้งมากขึ้น นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างความสุขในการทำงานที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงานอย่างแท้จริง ทั้งนี้ อาจเจาะลึกในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ เช่น ความวิตกกังวลในการทำงานหรือปริมาณงานที่ไม่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงและแนวทางการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวิณัฏ ฉายสุวรรณ. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคนทรง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- เบญจมาศ ดวงเด่น. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ประชาชาติธุรกิจ. (2567). รพ.วิมุต เปิด 4 คลินิกเฉพาะทาง รับโรคยอดฮิตในกลุ่มวัยทำงาน. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/marketing/news-1589223>.
- มติชนออนไลน์. (2566). แร้งงานไทยเครียดจัด ปริมาณสายด่วนสุขภาพจิตอันดับ 1 สสส.พัฒนาโปรแกรม MIO ช่วยเหลือ!. สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/local/quality-life/news_3951876.
- วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). Burnout in the city: งานวิจัยชี้คนวัยทำงานในกรุงเทพฯ 12% อยู่ในภาวะหมดไฟ และอีก 57% มีความเสี่ยงสูงต่อภาวะหมดไฟ. สืบค้นจาก <https://www.blockdit.com/posts/646982d97261bf09ba4ba144>.
- วีรญา ศิริจรรยาพงษ์. (2556). ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2566). สถานการณ์ด้านแรงงานประจำปี 2566 (มกราคม - ธันวาคม 2566). สืบค้นจาก <https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2024/04/%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99-%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%9B%E0%B8%B5-2566.pdf>.
- อรรถพร คงเขียว. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนกรีต แอนด์ จำกัด. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384-412.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology* (pp. 165-183). Washington, DC: The American Psychological Association.
- Herzberg, F. (1991). *Work and the nature of man*. Tulsa: World Publishing Company.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Oswald, A. J., Proto, E., & Sgroi, D. (2015). Happiness and productivity. *Journal of labor economics*, 33(4), 789-822.

- SAKID. (2024). *องค์กรแห่งความสุข ฉบับคนทำงาน: 10 เคล็ดลับสร้างสถานที่ทำงานแห่งความสุข*. สืบค้นจาก <https://www.sakid.app/blog/10-things-happiness-at-work/>.
- Seligman, M. E. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. New York: Simon and Schuster.
- The University of Oxford's Wellbeing Research Centre. (2023). *The World Happiness Report 2023*. Retrieved from <https://www.worldhappiness.report/ed/2023/world-happiness-trust-and-social-connections-in-times-of-crisis/>.