

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Motivation and Environment Factors Affecting Operational  
Employees' Work Happiness in Commercial Banks, Bangkok



การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Motivation and Environment Factors Affecting Operational  
Employees' Work Happiness in Commercial Banks, Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2558



©2559

พลอยไพลิน สุขอภัย

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย พลอยไพลิน สุขอภัย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

.....  
(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

.....  
(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

23 มีนาคม 2559

พลอยไพลิน สุขอภัย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร (57 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมและความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีรายได้ 15,001-25,000 บาท ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ, สภาพแวดล้อม, ความสุขในการทำงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ, ธนาคารพาณิชย์ไทย

Sukapai, P. M.B.A., March 2016, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Motivation and Environment Factors Affecting Operational Employees' Work Happiness in Commercial Banks, Bangkok (57 pp.)

Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

### ABSTRACT

A Study of Motivation and Environment Factors Affecting Operational employees' Work Happiness in Commercial Banks, Bangkok. The objectives of this study were to study personal factor, motivation factor, environment factor and work happiness of operational employees in commercial banks, Bangkok, and analyze motivation factor, environment factor and work happiness of operational employees in commercial banks, Bangkok. A sample group in this study was 400 operational employees in commercial banks, Bangkok and the research tool was a questionnaire. A statistic, used in this study was descriptive statistics, which was, frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation. In addition, a hypothesis testing method was multiple regression analysis and simple regression analysis.

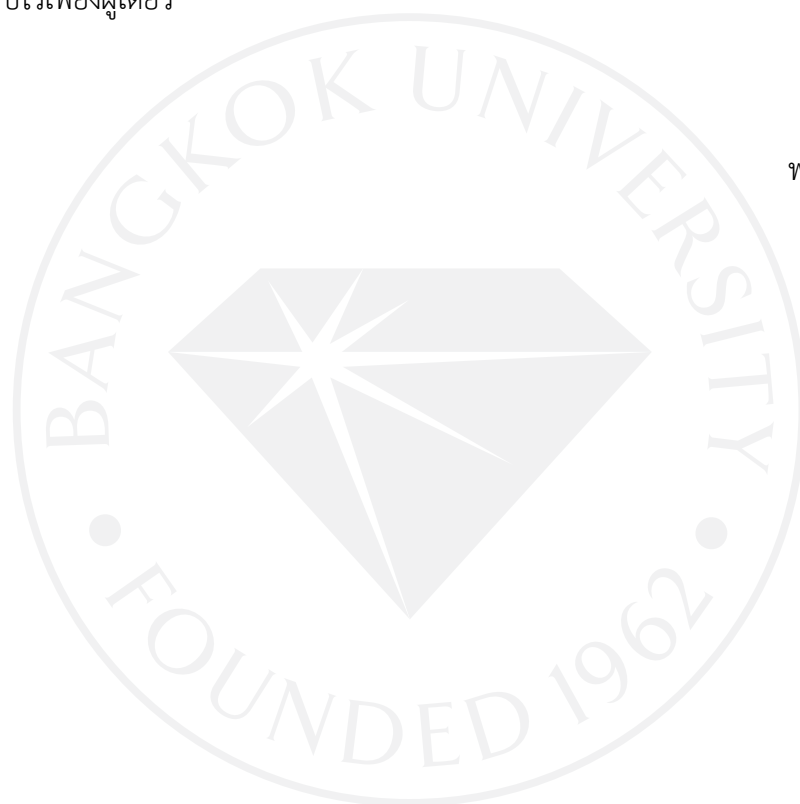
The findings revealed that personal factors of operational employees majorly were female, 26 – 35 year olds, bachelor degree graduated, 1 – 5 year of work experience and monthly income of 15,000 – 25,000 Baht. The results of factor analysis indicated that motivation factor and environment factor had affected on work happiness of operational employees in commercial banks, Bangkok.

*Keywords: Motivation Factor, Environment, Work Happiness, Operational Employees, Commercial Banks*

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องงานวิจัยครั้งนี้ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้ หากการวิจัยฉบับนี้ มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อผิดพลาดนั้นและขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

พลอยไพลิน สุขอภัย



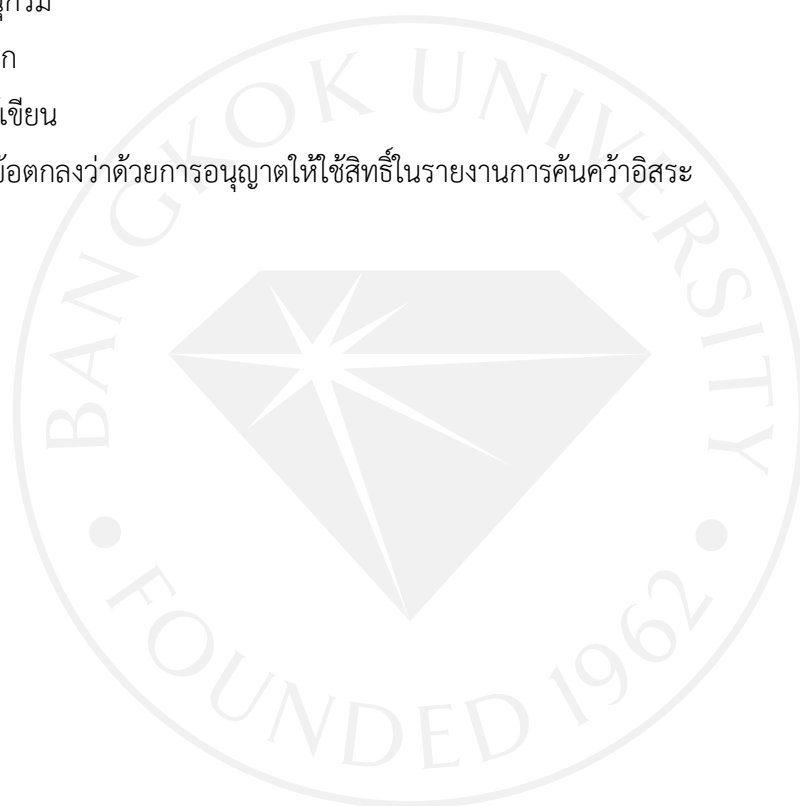
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6 นิยามคำศัพท์	6
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยสภาพแวดล้อม	15
2.4 แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	23
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.4 สมมติฐานการวิจัย	27
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	27
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	28
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	38



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	40
5.2 การอภิปรายผล	42
5.3 ข้อเสนอแนะ	45
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	50
ประวัติผู้เขียน	57
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย	28
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย	29
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านระดับการศึกษาของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย	29
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านสถานภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย	30
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย	30
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ ไทย ด้านรายได้	31
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคาร พาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร	32
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร	36
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร	37
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	38
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความสุข ในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้วยวิธีวิเคราะห์อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	39

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

5



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

จากสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของชีวิตในปัจจุบัน ล้วนก่อให้เกิดความเครียดและความกดดันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นทุกคนจึงต้องแสวงหาสิ่งที่ทำให้มีความสุข ทั้งในชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) ในยุทธศาสตร์หนึ่งของแผนพัฒนาฯ ซึ่งมีความสุขเป็นเป้าหมายหลัก ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ที่มาจากการพัฒนาคุณภาพคนและสังคม เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคนไทยให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติ มุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของคนในสังคมบนฐานของความมีเหตุผล ดำรงชีวิตอย่างมั่นคง ส่งเสริมการดำรงชีวิตที่มีความปลอดภัย น่ายุ่ บนพื้นฐานของความยุติธรรมในสังคมเสริมสร้างจิตสำนึกด้านสิทธิและหน้าที่ของพลเมือง และตระหนักถึงคุณค่าและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เพื่อลดความขัดแย้ง เพื่อมุ่งสู่การสร้าง “ความสุข” ให้เกิดขึ้น

ความสุขในการทำงานถือเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรพึงประสงค์จะได้รับ ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับพนักงาน เพราะในแต่ละวัน คนส่วนใหญ่ใช้เวลาไปกับการทำงานและอยู่ในที่ทำงาน มีปัจจัยหลายประการที่เป็นปัจจัยในการสร้างให้คนในองค์กรมีความสุขได้ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข “คนทุกคนต้องการความสุข ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ที่ทำงาน หรือที่ไหน” เพราะความสุขเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามที่องค์กรพึงให้เป็น เพราะทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญกับองค์กร การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น บุคลากรต้องมีความสุขในการทำงาน องค์กรจึงต้องมีการใส่ใจในปัญหาต่าง ๆ ของบุคลากร

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานในองค์กร ในประเด็นการศึกษาดังนี้

- 1) ปัญหาปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/ แนวคิดของ Herzberg (1959) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยศึกษาถึงความต้องการของบุคคลในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ

1.1) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ ประกอบด้วย

- (1) ความสำเร็จในการทำงาน
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ
- (3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- (4) ความรับผิดชอบในงาน
- (5) ความก้าวหน้า

1.2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- (1) เงินเดือน
- (2) นโยบายและการบริหาร
- (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (5) ความมั่นคงในการทำงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานได้เป็นอย่างดีและก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข

จากปัญหาปัจจัยแรงจูงใจได้มีงานวิจัยของ นภัทสร รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานได้แก่ นโยบายการบริหาร ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ รายได้และสวัสดิการ

## 2) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/ แนวคิดของ เยาวลักษณ์ กุลพานิช (2533) ได้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้คนทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน

### 3) ปัญหาด้านความสุขในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/ แนวคิดของ Diener (2010) ทฤษฎีความสุขกล่าวว่า องค์ประกอบของความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) การมีความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) และการไม่มีความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) ซึ่งบุคคลจะประเมินความพึงพอใจในชีวิตจากหลาย ๆ ด้านของชีวิต เช่น ชีวิตการงาน ชีวิตการสมรส เป็นต้น เป็นการประเมินจากอารมณ์และความรู้สึกจากสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิต โดยบุคคลที่มีความสุขกว่าทางลบ ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวกจะเพิ่มขึ้นจากการประเมินของเหตุการณ์ในเชิงบวก ทั้งนี้บุคคลสามารถมีความรู้สึกทางบวกในระดับที่สูง โดยที่อาจจะมีความรู้สึกทางลบในระดับที่สูงได้ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ความสุขจึงต้องใช้มุมมองในหลายมิติเพื่อที่จะทำความเข้าใจได้ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Warr (2007) พบว่า บุคคลสามารถมีความสุขและความทุกข์ในระดับที่สูงใกล้เคียงกันได้ ยกตัวอย่างเช่น บุคคลนั้นรู้สึกมีความสุขกับสภาพแวดล้อมในงานที่ดีแต่ขณะเดียวกัน บุคคลนั้นมีสุขภาพไม่แข็งแรง ทำให้มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ หรือเกิดความรู้สึกเชิงลบในระดับสูง

ที่ผ่านมามีงานวิจัยของ Andrews และ Withey (1976 อ้างใน สุภางค์ จันทวานิช และวิศนิตลตรระกุล, 2539) ที่พบว่าความสุขประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction Judgments) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) และความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) ซึ่งความสุขหรือสุขภาวะที่ดีตามทฤษฎีของ Diener (2000) ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบคือ

(1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจประเมิน เป็นการประเมินโดยทั่วไป ถึงคุณภาพชีวิตของบุคคล จากเกณฑ์ที่บุคคลนั้นกำหนดขึ้นมา ซึ่งการประเมินความพึงพอใจขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลกับมาตรฐานที่บุคคลนั้นคิดว่าเหมาะสม ซึ่งขอบเขตการประเมินความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับนักวิจัย แต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การประเมิน ของบุคคลนั้น เพราะบุคคลให้คุณค่าความสำคัญกับประเด็นที่แตกต่างกัน (Diener, 1985)

(2) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับเหตุการณ์ดีที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกรื่นรมย์สนุกสนาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจความยินดีพอใจ มองผู้อื่นในด้านบวก เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่าง ๆ

(3) ความพึงพอใจในส่วนที่สำคัญของชีวิต (Satisfaction with Importance Domains) ยกตัวอย่างเช่น การงาน ครอบครัว ความรัก มิตรภาพกลุ่มเพื่อน สุขภาพ การศึกษา กิจกรรมในเวลาว่าง ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

(4) ความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับเหตุการณ์แย่หรือเลวร้ายที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกไม่ดี เช่น คับข้องใจ เปื่อหน่าย เศร้าหมอง หดหู่ โกรธเคือง ไม่สบายใจ

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

### 1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจ ข้อมูลสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และข้อมูลความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ทั้งนี้เนื่องจากมีกลุ่มประชากรไม่จำกัดจำนวน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มประชากรจำนวน 400 คน

### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

#### 1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1) ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ปัจจัยค่าจูง ได้แก่ เงินเดือน/ สวัสดิการ นโยบาย สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน

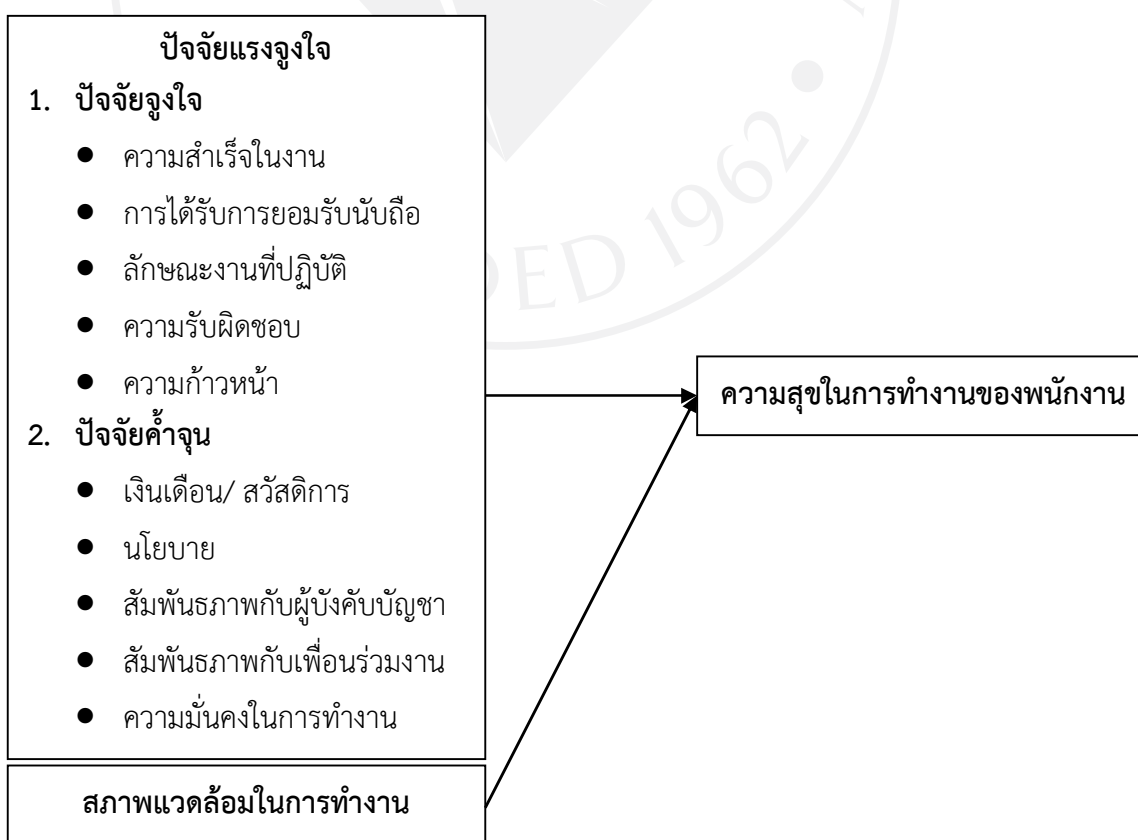
2) ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### 1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

1) ความสุขในการทำงาน

### 1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย





## 1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

### 1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1) อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

2) อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1) สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

## 1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มาทำงาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจ กำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมี

ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้าม สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า

4) ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ การมีความสุขในการทำงานการมีจิตใจเบิกบานเป็นสุขระดับกระแฉะ มีชีวิตชีวา ทำงานอย่างมั่นใจและทำงานด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน

5) ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์และประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้ยืม, ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงินหรือตราสาร ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ

6) พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยตรงตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีอำนาจในการบริหาร ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา ในงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะส่วนงานบริการลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.7 ประโยชน์ของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

- 1) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้น

## บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

2.5.2 ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace)

2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด

2.5.4 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.5.5 ความสัมพันธ์กันกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกำแพงเพชร

### 2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

#### ประวัติและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ในปัจจุบันนี้ธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินกิจการในโลกของเรานี้เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นที่เรารู้ว่าเป็นแหล่งในการเก็บออม และแหล่งของเงินกู้ชนิดต่าง ๆ ซึ่งคำว่าธนาคารนั้นตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Bank ซึ่งแปลมาจากคำว่า Bench ซึ่งแปลว่าม้านั่ง เนื่องจากในสมัยก่อนมีพวกพ่อค้าที่ทำหน้าที่คอยรับเปลี่ยนเงินจากผู้มาติดต่อทั่วไปมักจะนั่งอยู่บนหลังม้าต่อมาศัพท์ดังกล่าวจึงได้มีการปรับปรุง และพัฒนาจนมาเป็นคำว่า Bank ที่เรารู้จักกันในปัจจุบัน

วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์มีรูปแบบ หรือการกำเนิดมาจากไหน (สินีนาฏ สุภรณ์ไพบูลย์, 2538) ธนาคารที่ถูกค้นพบ และมีความเชื่อว่าเป็นธนาคารแห่งแรกนั้นเกิดเมื่อ 3,500 ก่อนคริสตกาล ณ เมืองอูรุก (Ourouk) ในอาณาจักรบาบิโลน โดยธนาคารนี้ได้เปิดดำเนินการภายในวัดโดยมีนักบวชในวัดเป็นนายธนาคาร โดยสินทรัพย์ที่ใช้สำหรับการกู้ยืมก็จะเป็นสิ่งของที่มีผู้นำมาฝากที่เทพเจ้าในวัด ต่อมาก่อนคริสตกาลประมาณ 1,000 ปี ทางประเทศจีนก็มีธนาคารเกิดขึ้นโดยตั้งอยู่ในมณฑลชานซี ซึ่งคอยทำหน้าที่ในการโอนเงิน และแลกเปลี่ยนเงินให้แก่พวกพ่อค้าที่คอยส่งสิ่งค้าไปยังมณฑลอื่น ๆ ต่อมาประมาณ 600 ปีก่อนคริสต์กาล ณ ประเทศกรีกก็ได้เกิดธนาคารขึ้นหลายธนาคารไม่ว่าจะดำเนินการโดยภาครัฐ หรือเอกชน ตลอดจนศาสนจักร ทั้งนี้เนื่องจากกรีกได้นำแบบอย่างในการดำเนินการเข้ามาใช้ในประเทศของตน จนกระทั่งถึงในสมัยโรมันธนาคารก็ได้มีการพัฒนาเทคนิคในการดำเนินการใหม่ ๆ เช่น การใช้หลักประกันในการกู้ยืม การหักบัญชีการค้า ตลอดจนการรับรองหนี้ อีกทั้งในสมัยนี้ก็ได้มีการออกกฎหมายธนาคารขึ้น จนกระทั่งหลัง ค.ศ. 487 คืออาณาจักรโรมันพินาศ ฝ่ายศาสนจักรเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ได้มีการกำหนดข้อห้ามขึ้นมาเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยซึ่งถือได้ว่าเป็นบาป ซึ่งทำให้งานกิจการของธนาคารในยุคนี้หยุดชะงักตัวลงไป จนถึงศตวรรษที่ 10 ก็ได้เกิดสงครามศาสนาขึ้น คือ สงครามครูเสด กิจการธนาคารก็ได้พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งนี้เป็นเพราะว่า มีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินเพื่อซื้ออาวุธยุทโธปกรณ์ ตลอดจนอาหารเพื่อใช้ในยามสงคราม นับแต่นั้นมากิจการธนาคารก็ได้ถูกพัฒนาอยู่เรื่อย ๆ มาจนถึงปัจจุบัน

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย นั้นเริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2431 โดยธนาคารที่เข้ามาเปิดคือ ธนาคารฮ่องกง และเซี่ยงไฮ้ของประเทศอังกฤษ ซึ่งเน้นการให้บริการในด้านการค้าระหว่างประเทศ ส่วนธนาคารพาณิชย์ของไทยแห่งแรก คือ บริษัทแบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2449 และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น ธนาคารไทยพาณิชย์เมื่อปี พ.ศ. 2482 และต่อมาก็ได้มีการจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่เป็นของไทยเพิ่มขึ้น

ความหมายของธนาคารพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้กำหนดความหมายของธนาคารพาณิชย์ ว่าธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้ยืม, ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตัวแลกเงินหรือตราสาร, ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ซึ่งสำหรับประเภทของการบริการของธนาคารพาณิชย์นั้น ภายใต้พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์โดยส่วนใหญ่มักจะให้บริการในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

#### ลักษณะทั่วไปของธนาคารพาณิชย์

- 1) เป็นธนาคารที่รับฝากเงินประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม
- 2) ธนาคารพาณิชย์ให้กู้เงินระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นที่ระยะสั้น
- 3) ธนาคารพาณิชย์สามารถสร้างเงินในรูปของเงินฝากได้

4) เป็นสื่อกลางของผู้มีเงินเหลือเป็นการชั่วคราวกับผู้ขาดแคลนเงินออมและต้องการเงินเพื่อการค้า การลงทุน และการอุปโภคบริโภค

### ความสำคัญของกรณีศึกษา

การที่องค์กรจะสามารถประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ได้เกิดมาจากบุคคลเพียงคนเดียว ทุก ๆ องค์กรจะต้องมีบุคลากรหรือพนักงานหลากหลายฝ่าย หลากหลายตำแหน่ง และหากแต่ละคนทำหน้าที่ได้ตรงตามขอบข่ายที่ได้รับอย่างเต็มที่เต็มความสามารถนั้น องค์กรก็จะได้ผลตรงตามนโยบายที่ตั้งไว้ แต่หากพนักงานที่มาทำงานต้องมาทำงานด้วยความจำใจ กล้ากลืนฝืนทนเพื่อหวังเพียงค่าแรง นโยบาย องค์กรที่ตั้งไว้ก็มีโอกาสที่จะสัมฤทธิ์ผลได้ยาก เพราะเมื่อพนักงานขาดความสุขในการทำงาน งานที่ออกมา ก็จะเป็นงานที่ออกมาเพียงแค่วันผ่านไปวัน ๆ ดังนั้นการสร้างความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร ซึ่งองค์กรหลายองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยผลักดันและจะมองข้ามไปไม่ได้คือความสุขของพนักงาน เมื่อมีความสุขในการทำงานก็จะมีพลังที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาไปข้างหน้า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น ๆ เกิดขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงานทั้งสิ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ มีดังนี้

กานดา จันทรย์แย้ม (2546) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าสิ่งใด ๆ ก็ตามที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้น (Saal & Knight, 1995 อ้างใน กานดา จันทรย์แย้ม, 2546) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

- 1) เป็นพลังงานเกิดพฤติกรรม (Energize) แรงจูงใจเป็นสาเหตุให้ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจจะมีพลังงานที่กระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนเองต้องการ
- 2) เป็นตัวชี้ทำให้เกิดพฤติกรรม (Direct) นั่นคือ พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะเป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายก็จะเป็นตัวผลักดันให้ตนเองมุ่งสู่จุดหมาย หรือเป้าหมายของตนเอง
- 3) ความคงทนของพฤติกรรม (Sustaining) นั่นคือ พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะไม่ล้มเลิกง่าย ๆ บุคคลจะยังแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายที่ตนเองต้องการ

### ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) (Herzberg's Two-factor Theory)

Herzberg (1959) ได้มีการพัฒนาในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด

คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจ และ (2) ปัจจัยค้ำจุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดหวัง การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติ ศักดิ์ศรีในอาชีพ

1.3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรมเป็นต้น ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากทำงาน

1.4) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและตรงความรู้ที่ได้ศึกษามา

1.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือการได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือองค์ประกอบด้านอนามัยเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหาร คือ การจัดการ และการบริหารองค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ มีการบริหารจัดการที่มีความยืดหยุ่น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้และมีความสามารถ มีประสบการณ์ มีทักษะเฉพาะในการบริหาร

2.2) เงินเดือน/ สวัสดิการ (Salary/ Benefits) คือ รายได้หรือรางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพ และการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Superior) คือ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องมีเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) คือ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล การติดต่อกัน ไม่ว่าจะป็นกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการติดต่อ สื่อความหมาย ความร่วมมือ การแก้ปัญหาและการจูงใจซึ่งกันและกัน

2.5) ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

### ทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจ

Thondike (1911 อ้างใน กานดา จันทรย์แย้ม, 2546) กล่าวถึง ทฤษฎีการเสริมแรงเป็นแนวทางในการปรับพฤติกรรมบุคคลในองค์การเพื่อให้มีพฤติกรรมในแนวทางที่องค์การต้องการ โดยให้สิ่งเสริมแรงที่เหมาะสม ให้คนงานเกิดการเรียนรู้และเชื่อมโยงระหว่างการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นสามารถนำระบบของสิ่งล่อใจ (Incentive Systems) มาใช้ในพื้นฐานในการจูงใจได้ ดังนี้

สิ่งล่อใจ หมายถึง สิ่งที่ใช้เป็นพลังงานกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือยับยั้งไม่ให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อองค์การ แบ่งออกเป็น 2 ชนิด สิ่งล่อใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) และสิ่งล่อใจที่ไม่ใช่เงิน (Non- Financial Incentive)

1) สิ่งล่อใจที่เป็นเงิน ได้แก่ ค่าตอบแทน เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงานที่จ่ายให้กับบริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรมย่อมต้องการให้คนงานมีผลผลิต มีความซื่อสัตย์ มีความสนใจในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องพยายามหาสิ่งจูงใจให้คนงานเพื่อให้สร้างผลผลิตให้บรรลุเป้าหมาย สิ่งจูงใจที่ยอมรับมาแต่

โบราณแล้วและยอมรับกันอยู่ก็คือ เงิน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้างแรงงาน มีผลตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่เป็นเงินเงื่อนไขการใช้เงินเป็นที่ล่อใจที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

- 1.1) เงินเป็นตัวเสริมแรงทั่วไป เงินมักจะเกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร และบางครั้งเงินสามารถตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดได้ด้วย
- 1.2) เงินเป็นเครื่องล่อที่มีเงื่อนไขที่นำไปสู่สิ่งอื่นได้ เงินมีความสัมพันธ์กับเครื่องล่ออื่น ๆ ที่ไม่ใช่พื้นฐานด้วย
- 1.3) เงินเป็นเครื่องลดความวิตกกังวล คนโดยทั่วไปรู้สึกวิตกกังวลเมื่อไม่มีเงิน และรู้สึกสบายเมื่อมีเงิน เงินเป็นตัวลดความวิตกกังวล และทำให้คนรู้สึกดีขึ้น
- 1.4) เงินเป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจ ตามทฤษฎี Herzberg (1959) เงินเป็นปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยซึ่งเงินจะทำให้บุคคลห่างไกลความไม่พอใจจะมีความพึงพอใจมาก
- 1.5) เงินเป็นแนวทางของเครื่องมือ สำหรับให้ได้มาซึ่งความปรารถนาของบุคคล (Vroom, 1984) พูดถึงความหมายของเงินในรูปของเครื่องล่อว่า มันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ 2 ประการ คือเงินมักถูกใช้เป็นตัวเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งความปรารถนาบางอย่าง และความคาดหวังที่จะได้รับเงินรางวัลก็ตามมา เงินจะเป็นเครื่องล่อสำหรับบุคคลที่คิดว่าเงินจะนำไปสู่เป้าหมายสามารถจะทำงานหนักเพื่อจะได้เงินมากขึ้น

2) สิ่งล่อใจที่ไม่ใช่เงิน นอกจากเงินแล้วบุคคลยังมีปัจจัยอื่นจูงใจให้คนทำงาน ดังนี้

- 2.1) การแข่งขันจะทำให้คนกระตือรือร้นที่จะทำงานมากขึ้น เพื่อที่จะให้ผลงานของตนเองมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2.2) ความรู้สึกของความมั่นคงความปลอดภัย หมายถึงการไม่ถูกออกจากงานง่าย ๆ โดยขาดหลักประกันโดยมีกำหนดว่าจ้างเป็นรายปี หรือหลักประกันในการทำงาน ค่าตอบแทนเมื่อมีอุบัติเหตุ การประกันชีวิตคนงานที่เสี่ยงชีวิตอันตราย เป็นต้น
- 2.3) ความรู้สึกก้าวหน้า ผลงานที่ทำให้ผลงานของตัวเองดีขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น ทำให้มีกำลังใจในการทำงาน เพราะเป็นการคาดหวังในชีวิต
- 2.4) การรู้ผลงาน มีความภาคภูมิใจและตั้งใจที่เห็นผลงานของตนเองไม่ว่าจะดีหรือไม่ดีเพราะผลงานที่ดีก็เป็นกำลังใจ ส่วนผลงานที่ไม่ดีก็มีโอกาสปรับปรุงแก้ไข
- 2.5) ฐานะทางสังคม หมายถึง การรับรู้ที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป็นความรู้สึกที่ทำให้ตนเองทำงาน เช่น มีสิทธิในการตัดสินใจและออกเสียงจากการทำงานของกลุ่ม รู้จุดปลายทางของกลุ่ม ทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
- 2.6) การให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง ผลตอบแทนหรือคำชมหากผลงานเป็นที่พอใจหรือดีเด่น แต่ขณะเดียวกันก็มีตำหนิเมื่อมีผลเสียหายเกิดขึ้น คำชมเชยหรือสิ่งที่เป็นรางวัลรวมทั้งการลงโทษล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้เปลี่ยนพฤติกรรมได้



2.7) ให้งานที่เหมาะสม หมายถึง ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ในงานตามถนัด ให้งานที่ไม่ง่ายหรือไม่ยากจนเกินไป

2.8) การทำให้เกิดความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ รู้สึกว่างานที่ตนเองทำมีความหมาย ต่อหน่วยงานของตน จะเป็นแรงจูงใจให้คนงานมากขึ้น ดังนั้นการเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การให้ข้อมูล เกี่ยวกับงาน เป็นการสร้างความสำคัญให้เกิดขึ้น

2.9) การลดความซ้ำซากจำเจกับงานที่ทำซ้ำ ๆ กัน มันจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ จึงควรพยายามสร้างสิ่งที่ไม่ให้เกิดความซ้ำซาก เช่น จัดระบบงานใหม่ จัดโต๊ะทำงานและสถานที่ใหม่ มีดนตรีให้ฟัง เป็นต้น

ทฤษฎีการเสริมแรงเป็นแรงจูงใจให้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบเพื่อจะเป็นแรงผลักดันในรูปแบบสิ่ง ล่อใจทำให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

### **ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแอทคินสัน (Atkinson)**

Atkinson (1966 อ้างใน รุ่งโสฬส สิทธิเวทย์, 2534) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็น แรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมินผลจากตัวเองหรือ บุคคลอื่นโดยเทียบเคียงกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินอาจเป็นที่พอใจเมื่อกระทำจน สำเร็จหรือไม่พอใจเมื่อกระทำไม่สำเร็จก็ได้และยังได้กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าจะต้องคำนึงถึง ประเด็นต่าง ๆ 3 ประเด็น คือ

1) แรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ (Motive To Achieve Success) บุคคลแต่ละคนมี แรงจูงใจที่จะไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งแรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล ถ้าเขาประสบความสำเร็จเขาก็จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่า บุคคลที่เคยประสบความล้มเหลวมาก่อน ซึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2) โอกาสของความสำเร็จ (Probability of Success) ถ้างานที่ทำไม่ยากหรือง่ายเกินไป บุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก แต่ถ้างานที่ทำง่ายหรือยากมากเกินไป ไม่ว่าจะคน ๆ นั้นจะมีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์มากหรือน้อย เขาก็จะไม่คิดว่าเขาจะมีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลว

3) คุณค่าของความสำเร็จ (Incentive Value of Success) บุคคลจะมีความพึงพอใจใน ความสำเร็จของตนมากยิ่งขึ้น ถ้างานที่ทำสำเร็จนั้นเป็นงานยาก ตรงกันข้าม ถ้างานที่ทำสำเร็จนั้น เป็นงานง่าย ก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จนั้นมากเท่าไร

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยสภาพแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยสภาพแวดล้อมมีดังนี้

กรองแก้ว อยู่สุข (2543) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในลักษณะต่าง ๆ จะมีผลต่อพฤติกรรมและเจตคติของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมรอบตัวแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับ การแปลความหมายออกมาจากความรู้สึกนั้น ๆ ผ่านภูมิหลังของตนเอง ซึ่งเกิดจากหลาย ๆ สิ่งประกอบกัน เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ และอารมณ์ ซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมรอบตัวต่างกัน

รุ่งรัตนา เขียวดารา (2546) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ภาวะหรือสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือเป็นอยู่ล้อมรอบตัวของมนุษย์ในขณะที่ทำงานหรือประกอบอาชีพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการทำงานรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวขณะทำงาน อาจเป็นคนซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งของที่เป็นเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ประกอบการทำงาน นอกจากนี้ ยังรวมถึงพลังต่าง ๆ เช่น ความร้อน แสงสว่าง เสียง รังสี ก๊าซ ไอสาร ฝุ่นละออง และเชื้อโรคที่กระจุกตัวกระจายอยู่ทั่วไปในที่ทำงาน

ชญาภา วรวิรรณ (2552) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิตเช่นสถานที่ตั้งขององค์กร กฎระเบียบขององค์กรโครงสร้างการทำงาน วัฒนธรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สิ่งเอื้ออำนวย ความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงลักษณะทางกายภาพขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและผลสำเร็จในการทำงาน

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายใน คือปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ใต้องค์กรและสามารถควบคุมได้คือ ระบบงาน ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร สิ่งอำนวยความสะดวก และวัฒนธรรมองค์กร

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547) กล่าวว่า ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือที่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน

สุนันท์ ลิมรัตนพันธ์ (2553) สรุปไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีผลต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีเหตุผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล เมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานดีก็ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์การ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์การและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากรที่หายาก ได้แก่ วัตถุดิบ คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้

สิริอร วิชชาวุธ (2544) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Condition of Work) คือสิ่งต่างในบริเวณที่ทำงาน เช่น ลักษณะอาคาร สภาพห้องทำงาน การออกแบบห้องทำงาน อากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง โต้ะทำงานเครื่องใช้อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องจักร โรงอาหาร รวมไปถึงที่จอดรถของบริษัท

2) สภาพแวดล้อมทางจิตใจ (Psychological Condition of Work) ได้แก่ ความเบื่อหน่าย โดยพบว่า ลักษณะงานที่ง่าย ซ้ำซาก เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานกลายเป็นความเหนื่อยล้าทางใจ พนักงานจะเฉื่อยและทำงานผิดพลาดได้ง่าย จึงควรมีการปรับปรุงจากความน่าเบื่อ เป็นการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เพิ่มความรับผิดชอบในงานให้มีความท้าทายมากขึ้น

3) สภาพแวดล้อมด้านเวลา (Temporal Condition of Work) ได้แก่ เวลาทำงานที่กำหนดตายตัวและเวลาทำงานที่ยืดหยุ่นได้ ได้มีการศึกษาในเรื่องเวลาทำงาน พบว่า การกำหนดเวลาทำงานไว้อย่างเป็นทางการ มิได้หมายความว่าพนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังพบว่าการกำหนดชั่วโมงการทำงานเพิ่มมากขึ้นเท่าใด ชั่วโมงการทำงานจริงจะน้อยลดลง

Jones (1949 อ้างใน สุกุลนารี กาแก้ว, 2546) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงานนั้น ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงานมีดังนี้

Diener (2003 อ้างใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือการรับรู้ของบุคลากรถึงอารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

Manion (2003 อ้างใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุ

และผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงานทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

Warr (1990 อ้างใน กัลยารัตน์ อ่องคณา, 2549) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) ความตื่นมึนในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน
- 2) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดี ในการปฏิบัติงานของตน
- 3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

ต่อมา Warr (2007) ได้เสนอแนวคิดในการทำงานอย่างมีความสุขว่า ความสุขมีความสำคัญมากสำหรับทุกคนทั้งในการทำงานและชีวิตประจำวัน ความสุขเป็นพื้นฐานของการมีชีวิตที่ดี ทุกคนจึงเสาะแสวงหาและปรารถนาที่จะมีความสุข การศึกษาเรื่องความสุขอาจทำได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ไม่ว่าจะเราจะให้ความสำคัญในด้านใดก็สามารถพัฒนาให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้วยวิธีดังต่อไปนี้

- 3.1) ความสุขควรพิจารณาจากหลายด้าน ไม่ควรมองเพียงด้านเดียว การศึกษาในแง่มุมที่หลากหลายเป็นสิ่งที่จำเป็นและดีกว่าที่จะใช้ดัชนีบ่งชี้ความสุขเพียงตัวเดียว ความรู้สึก ระดับของความรู้สึก และบริบทที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุข
- 3.2) ความสุขไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน บางคนให้ความสำคัญกับเรื่องหนึ่งมาก ในขณะที่เป็นเรื่องเล็กน้อยของอีกคนหนึ่ง ลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่พึงปรารถนา บางครั้งกลายเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา
- 3.3) ความคิด พฤติกรรม วัฒนธรรม พื้นฐานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เป็นอุปสรรคในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต้องมีความเข้าใจพื้นฐานแต่ละบุคคล
- 3.4) ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ความทุกข์เป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง การจัดการกับความทุกข์จึงเป็นเป้าหมายสำคัญ คนส่วนใหญ่พยายามฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อให้ได้ตนเองต้องการและรักษาความสุขนั้นไว้

3.5) สิ่งแวดล้อมสามารถทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โครงสร้างของสิ่งแวดล้อมที่ควรนำมาพิจารณา คือ การให้ออกาสบุคคลากรมีอิสระในการคิดและมีส่วนร่วมในงาน ให้ออกาสในการที่จะพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตน ความหลากหลายของงาน บทบาทที่ชัดเจน รายได้ ที่แน่นอน ความปลอดภัยทางกายภาพ การมีคุณค่าในสังคม การได้รับการสนับสนุน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และการได้รับความยุติธรรม

3.6) ความสุขเกิดขึ้นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์กับกระบวนการคิด และการตัดสินใจจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้มีการศึกษาเรื่องของความสุขแตกต่างกันออกไปคือ

3.6.1) เปรียบเทียบกับบุคคล การที่ได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่ด้อยกว่า ทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้น

3.6.2) เปรียบเทียบกับสถานการณ์ ในสถานการณ์ที่ต่างกันมีผลกระทบต่อความสุขในระดับที่ต่างกัน เหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังมีผลกระทบต่อความสุขหรือความทุกข์มากกว่า เหตุการณ์ที่คาดหวัง

3.6.3) เปรียบเทียบกับเวลา ความสุขขึ้นอยู่กับเวลาและจังหวะของการเปลี่ยนแปลง กระบวนการในการนำไปสู่เป้าหมายอาจทำให้เกิดความสุข ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ทำให้เกิดความสุข

3.6.4) ความสามารถของแต่ละบุคคล แต่ละคนมีบทบาทและความสามารถที่แตกต่างกัน บทบาทในการเป็นสมาชิก บทบาทเฉพาะด้าน บทบาทที่น่าสนใจ ความสามารถที่จะเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่ ความคุ้นเคย มีผลต่อความสุขของแต่ละบุคคล

เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน

Lyubomirsky (2001) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เกิดได้จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ทั้งด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ แรงจูงใจ ตลอดจนแนวคิดเชิงบวกและแนวคิดเชิงจริยธรรม

อภิชาติ ภูพานิช (2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่องานของตนที่ทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงานอันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ศึกษาเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขของพนักงาน โดยศึกษาจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานนั้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1) ด้านผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครอง เกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนัก สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ยังต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส รวมถึงการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีที่เกิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมที่แต่ละบุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ โดยบุคคลที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจที่ตนเองได้ทำ

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกภายในองค์กรเปรียบเสมือนชุมชนหรือกลุ่มพนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

4) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด

5) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

วิมา มิ่งเมือง (2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานอันเป็นความสุขที่ได้จากตัวงาน ซึ่งต้องจัดการกับงานหรือปฏิบัติต่องานให้ถูกต้อง โดยสร้างความรู้สึกทางบวกต่องานจากการมองเห็นคุณค่าในงาน

ความเชื่อที่ว่าเมื่อคนทำงานมีความสุข การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ องค์กรจะเติบโตได้อย่างยั่งยืนโดยผ่านองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ได้แก่ งานที่ได้รับการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพ วัฒนธรรมการทำงานที่ทำให้บุคลากรมีโอกาสร่วมตัดสินใจและรู้สึกเป็นเจ้าของ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงาน รวมถึงสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำที่แสดงทิศทางที่ชัดเจน ส่งเสริมการทำงานและสร้างขวัญกำลังใจแก่สมาชิก ดังนั้น เครื่องมือที่เรียกว่าองค์กรแห่งความสุข หรือ Happy Workplace 8 จึงถูกสร้างสรรค์และแนะนำมาขับเคลื่อนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในองค์กร การสร้างองค์กรแห่งความสุขมีเป้าหมายสำคัญ คือ คนทำงานมีความสุข ที่ทำงานน่าอยู่ ชุมชนสมานฉันท์ ดังนั้นโอกาสของการบรรลุเป้าหมาย จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและการเข้าใจบทบาทหน้าที่ของ 3 ฝ่าย คือ

ผู้บริหาร ต้องมีความรู้ ความเข้าใจและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ต้องเข้าใจบริบทของคำว่า “ความสุข” นำมาซึ่งประโยชน์อะไรบ้าง และทำไมต้องสร้างองค์กรแห่งความสุข

ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความเข้าใจองค์กร เป้าหมายและวัฒนธรรมองค์กร ต้องชี้ให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ พยายามเชื่อมโยงความสัมพันธ์และผลักดันให้เกิดการตอบรับกับกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

บุคลากรในองค์กร ต้องมีการรับรู้ มีความเข้าใจและมีความพร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างเต็มใจและต่อเนื่อง

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program – UNPD) ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์ เรียกว่า ความสุข 8 ประการ แบ่งเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ ความสุขของคน ครอบครัว และสังคม ซึ่งองค์กรทั้งหลายสามารถทำให้ความสุขนี้เกิดขึ้นได้ด้วยการสร้างความสุขในที่ทำงาน ต่อมาสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพหรือ สสส. (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552) ได้ใช้แนวคิดเรื่องการทำงานอย่างมีความสุขนี้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

สุขภาพที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย

- 1) สุขภาพดี (Happy Body) ส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรให้แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ
- 2) น้ำใจงาม (Happy Heart) กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน
- 3) สังคมดี (Happy Society) สนับสนุนให้เกิดความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่บุคลากรทำงานและพักอาศัย ให้มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี
- 4) ผ่อนคลาย (Happy Relax) ให้ความรู้ความเข้าใจ รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต การสร้างกิจกรรมบันเทิงพักผ่อนลดความเครียดในการทำงาน
- 5) พัฒนาสมอง (Happy Brain) ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเอง ตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ รอบรู้ เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ชีวิตเกิดความมั่นคง
- 6) ศาสนาและศีลธรรม (Happy Soul) ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา กระตุ้นให้เกิดความศรัทธา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
- 7) ปลอดภัย (Happy Money) สนับสนุนให้บุคลากรรู้จักเก็บ รู้จักใช้ไม่เป็นหนี้ บริหารการใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวอย่างถูกวิธี มีการออมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว
- 8) ครอบครัวดี (Happy Family) ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักในความสำคัญของครอบครัว การซื่อสัตย์ซึ่งกันและกัน และการสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น

แนวทางทั้ง 8 ประการ จะก่อให้เกิดสุขภาวะที่ดีทั้ง 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 นัชชล รอดเที่ยง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

2.5.2 ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18 - 60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,023 คน พบว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ตำแหน่งหน้าที่และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ งาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ที่สุด การมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงาน บนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญ ส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานเพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

2.5.3 ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานพยาบาลผ่าตัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547)



ที่ศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาลเช่นกัน ส่วนความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยอายุ อายุงาน ระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งพบว่าขัดแย้งกับผลการวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ว่าปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล และพบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล

2.5.4 เบนญารรณ มาลัยรุ่งสกุล (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพและหาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 337 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพให้มีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจ ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและข้อมูลระดับความสุขในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร ตามรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขอขออนุญาตเก็บข้อมูล (ในส่วนนี้จะ เป็นข้อมูลที่เป็นชื่อของผู้วิจัยและสถาบันการศึกษา การระบุหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์ และการใช้ประโยชน์ในผลการวิจัย นักศึกษาจะต้องขออนุมัติการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยก่อนจะส่งแบบสอบถามให้กับหน่วยงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์ไทยที่ต้องการศึกษาก่อน)

##### 3.1.1.2 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงาน

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

- |             |  |
|-------------|--|
| 1) เพศ      | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2) อายุ     | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) |
| 3) การศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale) |
| 4) สถานะ    | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 5) อาชีพ    | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) |

6) รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

### 3.1.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval scale) ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า
- 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน/ สวัสดิการ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

#### สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

- |                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| 1) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) ระดับความพึงพอใจน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) ระดับความพึงพอใจมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

#### สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

### 3.1.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ข้อมูลระดับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

#### สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

- |                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| 1) ระดับความพึงพอใจที่สุด    | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) ระดับความพึงพอใจน้อย      | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) ระดับความพึงพอใจปานกลาง   | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) ระดับความมาก              | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

### 3.1.1.5 ข้อมูลระดับความสุขในการทำงาน

ข้อมูลระดับความสุขในการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความสุขจะมีระดับการวัดดังนี้

- |                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| 1) ระดับความสุขน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) ระดับความสุขน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) ระดับความสุขปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) ระดับความสุขมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) ระดับความสุขมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความสุขเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

### 3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

### 3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.965 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2558

### 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ย่านการค้าที่มีธนาคารพาณิชย์ให้บริการหลากหลายธนาคาร เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีการดำเนินการครบวงจร

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรไม่จำกัดจำนวน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มประชากรจำนวน 400 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานคร ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ที่ไม่ติดภารกิจใด ๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อให้มีความเข้าใจในข้อคำถามและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

3.3.3 ได้ทำการแจกแบบสอบถามตามพื้นที่ต่าง ๆ ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ โดยไม่เจาะจงธนาคาร มีระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่ ตุลาคม – ธันวาคม 2558

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในกรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ด้านเพศ

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	304	76
เพศชาย	96	24
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่สุ่มให้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76 และเพศชายจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ตามลำดับ

#### 4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในด้านอายุ

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารพาณิชย์ไทย

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	35	8.7
26 – 35 ปี	365	91.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ ที่สุ่มให้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ 26 - 35 ปี จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

#### 4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ด้านระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารพาณิชย์ไทย

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	362	90.5
ปริญญาโท	38	9.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ ที่สุ่มตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ



#### 4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านสถานภาพ

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านสถานภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	จำนวน	ร้อยละ
โสด	359	89.8
สมรส	41	10.2
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.4 พบว่า สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่สุ่มให้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ สถานะโสด จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 และ สถานะสมรส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

#### 4.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	16	4
1 - 5 ปี	331	82.7
6 -10 ปี	53	13.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.5 พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ระดับปฏิบัติการ ที่สุ่มตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 331 คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมาระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

#### 4.1.6 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านรายได้

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ด้านรายได้

พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	39	9.8
15,001 – 25,000 บาท	298	74.5
25,001 – 35,000 บาท	63	15.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ผลการศึกษาจากศึกษาตารางที่ 4.6 พบว่า รายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่สุ่มตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมารายได้ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

4.1.7 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน/ สวัสดิการ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคงในการ โดยวิเคราะห์เป็นรายข้อ จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านปัจจัย  
แรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับ  
ปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>		
<b>ด้านความสำเร็จในงาน</b>		
1. ท่านสามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงาน	4.07	0.691
2. หัวใจไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	4.07	0.691
<b>รวมด้านความสำเร็จในงาน</b>	<b>4.07</b>	<b>0.691</b>
<b>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>		
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานในงานที่สำคัญ	4.17	0.592
4. ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.97	0.765
<b>รวมด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>	<b>4.07</b>	<b>0.679</b>
<b>ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>		
5. งานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ	3.97	0.850
6. ลักษณะของงานที่ท่านทำ มีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน	4.03	0.809
<b>รวมด้านลักษณะงานที่ทำ</b>	<b>4.0</b>	<b>0.830</b>

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน  
 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์  
 ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>		
7. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ ต้องการความรับผิดชอบสูง	4.20	0.805
8. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบ ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.00	0.743
<b>รวมด้านความรับผิดชอบ</b>	<b>4.10</b>	<b>0.774</b>
<b>ด้านความก้าวหน้า</b>		
9. องค์กรของท่านมีการส่งเสริม ความก้าวหน้าให้กับพนักงาน	4.00	0.947
10. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาส ก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น	3.90	0.845
<b>รวมด้านความก้าวหน้า</b>	<b>3.95</b>	<b>0.896</b>
<b>รวมปัจจัยจูงใจ</b>	<b>4.04</b>	<b>0.774</b>
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>		
<b>ด้านนโยบายและการบริหาร</b>		
11. ผู้บริหารกำหนดนโยบายและการ บริหารอย่างเหมาะสม	3.57	0.817
12. ผู้บริหารมีการชี้แจงนโยบายการ ดำเนินงานแก่พนักงาน	3.80	0.805
<b>รวมด้านนโยบายและการบริหาร</b>	<b>3.69</b>	<b>0.811</b>

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน  
ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์  
ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
<b>ด้านเงินเดือน/ สวัสดิการ</b>		
13. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม ตำแหน่งและหน้าที่ของท่าน	3.30	1.149
14. สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆที่ ท่านได้รับพอเพียงต่อความจำเป็นในการ ครองชีพ	3.67	0.884
<b>รวมด้านเงินเดือน/ สวัสดิการ</b>	<b>3.49</b>	<b>1.017</b>
<b>ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</b>		
15. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ เป็นอย่างดี	3.87	0.937
16. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	3.57	1.223
<b>รวมด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</b>	<b>3.72</b>	<b>1.080</b>
<b>ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</b>		
17. ท่านและเพื่อนยอมรับฟังความเห็น ของกันและกันเป็นอย่างดี	4.07	0.785
18. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ เป็นอย่างดี	4.21	0.714
<b>รวมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</b>	<b>4.14</b>	<b>0.750</b>

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้าน  
ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์  
ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
<b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>		
19.ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน	4.00	0.910
20.ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	4.20	0.847
<b>รวมด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>	<b>4.10</b>	<b>0.879</b>
<b>รวมปัจจัยค่าจูง</b>	<b>3.83</b>	<b>0.907</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และรองลงมาเป็นด้านปัจจัยค่าจูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.750) รองลงมาก็คือ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.774) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.879) ด้านความสำเร็จในงาน ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.691) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.679) ด้านลักษณะงานที่ทำ ( $\bar{X}=4.0$ , S.D.=0.830) ด้านความก้าวหน้า ( $\bar{X}=3.95$ , S.D.=0.890) ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X}=3.72$ , S.D.=1.080) ด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{X}=3.69$ , S.D.=0.811) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{X}=3.49$ , S.D.=1.017) ตามลำดับ

4.1.8 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
1. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์/ เครื่องมือสำหรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	3.67	1.061
2. องค์กรของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.10	0.803
3. องค์กรของท่านมีการจัดบริการด้านสาธารณูปโภคอย่างเหมาะสม	3.83	0.913
4. องค์กรของท่านมีพนักงานที่ความประพฤติที่ดี	3.90	0.885
5. องค์กรของท่านมีการจัดสรรพื้นที่โดยรอบให้มีความร่มรื่น	3.63	0.850
6. องค์กรของท่านมีที่นั่งรับประทานอาหารหรือที่พักผ่อนเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน	3.67	1.061
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.929</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.10, S.D. = 0.803) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีพนักงานที่มีความประพฤติดี ( $\bar{X}$  = 3.90, S.D. = 0.885) องค์กรของท่านมีการจัดบริการด้านสาธารณูปโภคอย่างเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 3.83, S.D. = 0.913) องค์กรของท่านมีที่นั่งรับประทานอาหารหรือที่พักผ่อนเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน และ องค์กรของท่านมีอุปกรณ์/ เครื่องมือ สำหรับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}$  = 3.67, S.D. = 1.061) และองค์กรของท่านมีการจัดสรรพื้นที่โดยรอบให้มีความร่มรื่น ( $\bar{X}$  = 3.63, S.D. = 0.850) ตามลำดับ

4.1.9 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ ด้านระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็น ระดับความสุขในที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
1. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงาน	3.53	1.137
2. ท่านรู้สึกไม่วิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน	3.50	0.938
3. ท่านรู้สึกยินดี เต็มใจทำงาน	3.90	0.885
4. ท่านรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ทำ	3.60	1.133
5. ท่านรู้สึกว่าอยากทำงาน	3.63	0.928
6. ท่านรู้สึกมีความตื่นตัวที่จะทำงานอย่างคล่องแคล่ว	3.90	0.885
7. ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน	3.83	0.986
8. ท่านมีความเพลิดเพลินเมื่อได้ทำงาน	3.73	1.015
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.988</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70

ระดับความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านรู้สึกยินดี เต็มใจทำงานและท่านรู้สึกมีความตื่นตัวที่จะทำงานอย่างคล่องแคล่ว ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.885) ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.986) ท่านมีความเพลิดเพลินเมื่อได้ทำงาน ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 1.015) ท่านรู้สึกว่าอยากทำงาน ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.928) ท่านรู้สึกชอบ



ถูกใจในงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D.= 1.133) ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงาน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D.= 1.137) ท่านรู้สึกไม่วิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D.=0.938) ตามลำดับ

#### 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์

สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

**4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1** จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยแรงจูงใจ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านปัจจัยจูงใจ	.303	.994	.000*
2. ด้านปัจจัยค้ำจุน	.589	15.525	.000*

$R^2 = 0.674$ , F-Value = 409.709, n = 400, P-Value  $\leq 0.05$ \*

จากตารางที่ 4.10 พบว่าปัจจัยแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 67.4 ( $R^2 = 0.674$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2** จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้วยวิธีวิเคราะห์อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
	.704	19.793	.000*

$R^2 = 0.496$ , F-Value = 391.775, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.11 พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 49.6 ( $R^2 = 0.496$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

##### 5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่ถูกสุ่มให้มาตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76 ส่วนที่น้อยที่สุด ได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24
- 2) อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ ที่ถูกสุ่มให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีอายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 91.3 ส่วนที่น้อยสุดมีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.7
- 3) ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่สุ่มตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ
- 4) สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่สุ่มให้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ สถานะโสด จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 และ สถานะสมรส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ
- 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่สุ่มตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 331 คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมาระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

6) รายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ที่สุ่มตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมารายได้ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

7) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ด้านปัจจัยแรงจูงใจมีต่อระดับความสุขในการทำงาน สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านในด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.774 และรองลงมาเป็นด้านปัจจัยค่าจูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.907 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อระดับความสุขในการทำงานที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 ส่วนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

8) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน สำหรับผลการพิจารณาพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.929 โดยเห็นด้วยมากที่สุดในส่วนข้อระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

9) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ด้านระดับความสุขในที่ทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 โดยเห็นด้วยมากที่สุดในส่วนข้อยินดี เต็มใจทำงานและมีความตื่นตัวที่จะทำงานอย่างคล่องแคล่ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.90

**5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังนี้**

1) สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูง

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจมี อันได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ที่ประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจูง ที่ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน/ สวัสดิการ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้าน

สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

**5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1:** อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อความสุขในการทำงานในภาพรวมสูง โดยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) พบว่า ความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

5.2.1.1 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่าพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานโดยมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนที่สามารถทำได้และเหมาะสมกับความสามารถของตนให้เกิดความสำเร็จ มีความอดทน พยายาม มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน จะทำให้มีความสุขในการทำงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชมชื่น สมประเสริฐ (2542) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ผล เป็นแรงจูงใจพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนต้องการเพื่อให้เกิดความสุขในงานและชีวิต

5.2.1.2 ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่า พนักงานที่ได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น ๆ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ย่อมส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งการได้รับการยอมรับนับถือ ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ ตามแนวคิด

ของทฤษฎี Maslow (1970) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกษร เรื่องแก้ว (2553) พบว่า ปัจจัยด้านการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานสูงสุด

5.2.1.3 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำให้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ (2551) ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ บรรณารักษ์ห้องสมุดมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน คือ ลักษณะงาน เพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ถนัดและเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ดังนั้น พนักงานที่มีการรับรู้ถึงคุณลักษณะงาน เป็นผู้มีความสุขในการทำงาน

5.2.1.4 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่าพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่องาน งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้และเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติได้ย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน

5.2.1.5 ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่า พนักงานเป็นผู้ที่รักความก้าวหน้า มีความกระตือรือร้น เมื่อได้รับโอกาสในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น จะส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นภัสชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ดังนั้นความก้าวหน้าในงานจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

5.2.1.6 ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่า นโยบายและการบริหารงานนั้น ทำให้พนักงานมีกรอบและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม ทำให้ทราบขอบเขตความรับผิดชอบอย่างชัดเจน สามารถสร้างความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไตรทิพย์ ฤาชา (2552) พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับนโยบายและการบริหารงาน

5.2.1.7 ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่า เงินเดือนรวมทั้งค่าตอบแทนอื่นๆ มีผลต่อความสุขของพนักงาน ซึ่งคนส่วนใหญ่เชื่อว่า เงินสามารถซื้อความสุขได้แม้ว่าจะไม่ใช่ความสุขที่แท้จริง (นิเวศน์ เหมวชิรวารกร, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไตรทิพย์ ฤาชา (2552) พบว่า ความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับรายได้ค่าตอบแทน ซึ่งศึกษาในเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกำแพงเพชร

5.2.1.8 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ที่พบว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

5.2.1.9 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่า พนักงานที่สัมพันธภาพที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานและแก้ไขการทำงานได้และสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เอื้อปัญญา เก่งการค้า (2550) ที่พบว่า สัมพันธภาพของเพื่อนร่วมงานหรือพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยที่สัมพันธภาพที่ดีจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

5.2.1.10 ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ แสดงว่า พนักงานที่รู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน จะไม่มีความกังวลในด้านความมั่นคง ก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีความสุขในการทำงาน

**5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2:** อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมมีผลต่อการความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ แสดงว่าพนักงานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ย่อมส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนันท์ ลิมรัตน์พันธ์ (2553) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและมีผลต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีเหตุผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล เมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานดีก็ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร เช่นเดียวกับแนวคิดของ สิริอร วิชชาวุธ (2544) ที่ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ

- 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Condition of Work)
- 2) สภาพแวดล้อมทางจิตใจ (Psychological Condition of Work)
- 3) สภาพแวดล้อมด้านเวลา (Temporal Condition of Work)

ซึ่งสภาพแวดล้อมทั้ง 3 ประเภท ล้วนมีความสำคัญและเป็นองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ ไตรทิพย์ ฤาชา (2552) พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งศึกษาในเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกำแพงเพชร และสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและมีความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับผล

วิจัยของ เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2552) ที่พบว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับความสุขในการทำงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสภาพแวดล้อม ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะนำข้อมูลเหล่านี้มาประกอบการพิจารณาโยบายเกี่ยวกับการบริหารงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้บริหารควรมีนโยบายเป้าหมายการดำเนินงานที่มีความเป็นไปได้ ไม่สูงเกินไป การตั้งเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข
- 2) ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถและกำหนดลักษณะงานให้เหมาะสมและชัดเจนกับตำแหน่งงาน
- 3) ผู้บริหารควรกำหนดค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับปริมาณที่ได้รับมอบหมายและสวัสดิการให้เหมาะสมกับพนักงาน เช่น การให้วันหยุด วันลาที่เพียงพอ
- 4) ผู้บริหารควรมีนโยบายในการส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีภายในองค์กร ทำให้เกิดการร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในทุก ๆ ตำแหน่งงาน
- 6) ผู้บริหารควรมีนโยบายรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่และปลอดภัยกับการทำงาน



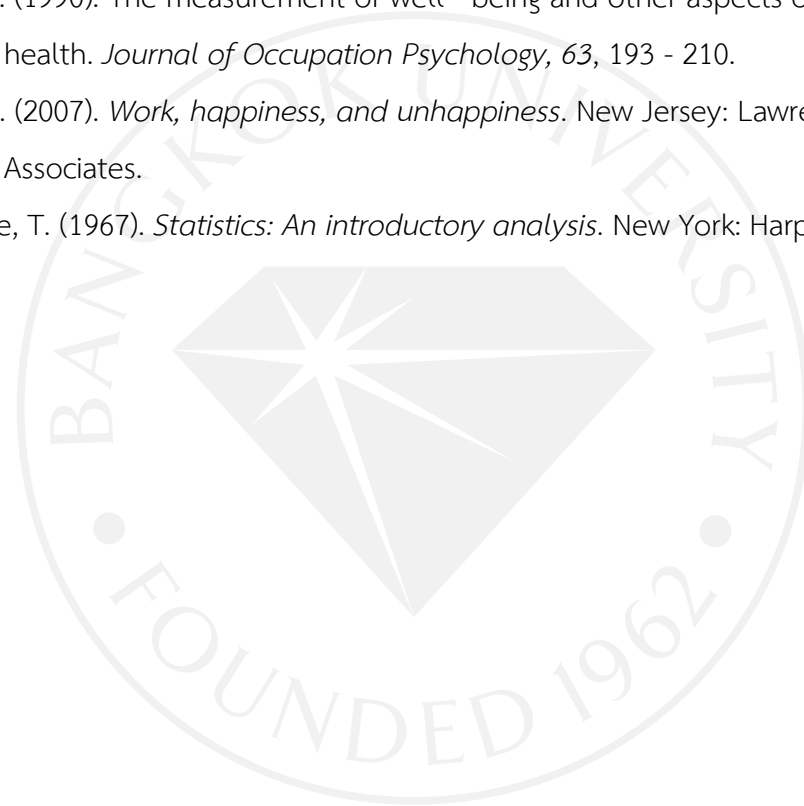
## บรรณานุกรม

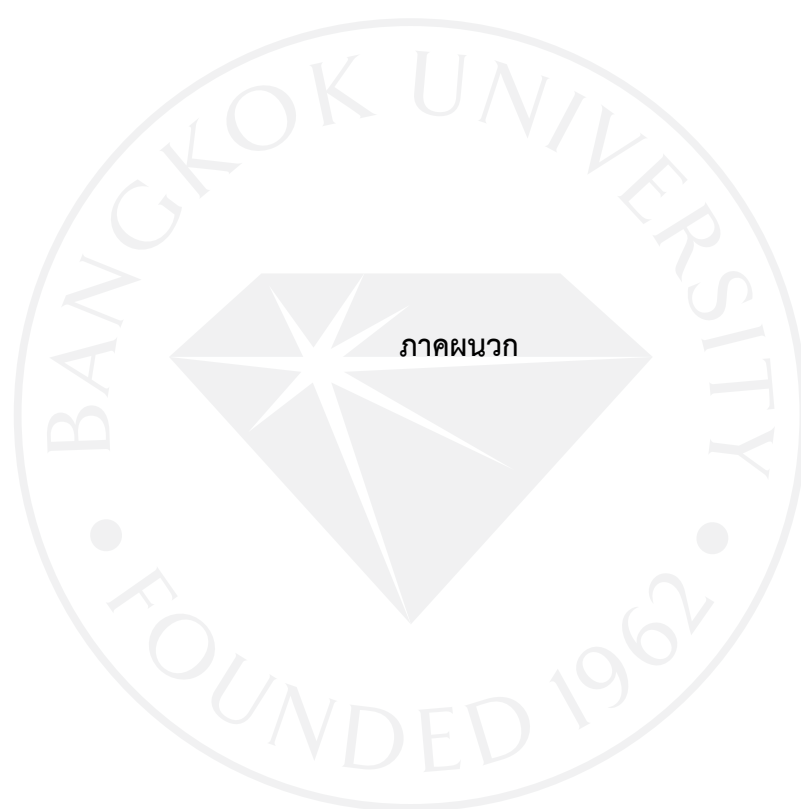
- กรัณท์รัตน์ ถาวรประเสริฐ. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยารัตน์ อ่องคณา. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา จันทร์แย้ม. (2546). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เกษร เรืองแก้ว. (2553). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2543). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชญาภา วริวรรณ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม ในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษากาฬสินธุ์เขต 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชมชื่น สมประเสริฐ. (2542). *รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชลธิชา สว่างเนตร. (2542). *การรับรู้ สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรและขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไตรทิพย์ ภาษา. (2552). *ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การ สมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: แซทโพรพริ้นติ้ง.
- นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- นิเวศน์ เหมวชิรวรากร. (2550). *อีกหนึ่งมุมมองเรื่องเงินทองและความสุข*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/a/samong.net/samong/article4> – 1.
- เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล. (2552). *ปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา. (2553). *ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เยาวลักษณ์ กุลพานิช. (2533). *สภาพแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงานข้าราชการ*. *ข้าราชการ*, 35, 16-18.
- รัตนกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนียวแน่นทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน โรงงานผลิตเลนซ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งรัตนา เขียวดารา. (2546). *สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงกับอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน*. *วารสารรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์*, 20(1), 98-132.
- รุ่งโสฬส สิทธิเวทย์. (2534). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหารสี่ ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีณา มิ่งเมือง. (2551). *ความสุขที่แท้จริงจากการทำงาน*. สืบค้นจาก <http://www.suansaranrom.go.th/php/html/modules.php?name=content&pa=showpage&pid=2>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน. (2551). *ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at workplace): กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 – 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

- สกลุนารี กาแก้ว. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: จีพีซีเบอร์พริ้นท์.
- สินีนานู สุภรณ์ไพบูลย์. (2538). *เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนันท์ ลิ้มรัตนพันธ์. (2553). *ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 6*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2552). *คู่มือมาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- อภิชาติ ภูพานิช. (2551). *การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Atkinson, J. W. (1966). *Motive in fantasy, action and society*. New Delhi: Affiliated East West Press.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being the science of happiness and a proposal for a national index. *J American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Happiness at work*. Retrieved from <http://work-life-balance-tip.com>.
- Herzberg, F. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- iOpener. (2003). *Happiness at work*. Retrieved from <http://www.iopener.co.uk/happiness-at-work/>.
- Kjeruft, A. (2007). *Top 10 reasons why happiness at work is the ultimate productivity booster*. Retrieved from <http://positivesharing.com/2007/03/top-10-reasonswhy-happiness-at-work-is-the-ultimate-productivity-booster/>.

- Lyobomirsky, S. (2001). Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational process in well-being. *American Psychologist*.
- Manion, J. (2003). Joy at work. *Journal of Nursing Administration*, 33, 652-655.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- The scientific understanding of happiness methods for measuring subjective well-being*. (2003). Retrieved from <http://www.phychuiuc.edu>.
- Vroom, V. M. (1984). *Work and motivation*. Florida: Robert E. Krieger.
- Warr, P. (1990). The measurement of well - being and other aspects of mental health. *Journal of Occupation Psychology*, 63, 193 - 210.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.





## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ  
พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำ  
จุนและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามชุดนี้คือ พนักงานธนาคาร ระดับปฏิบัติการ

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
- ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- 1.  ชาย
- 2.  หญิง

#### 2. อายุ

- 1.  ต่ำกว่า 25 ปี
- 2.  26 - 35 ปี
- 3.  36 - 45 ปี
- 4.  46 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

- 1.  ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
- 2.  ระดับปริญญาตรี
- 3.  ระดับปริญญาโท
- 4.  หรือสูงกว่า

## 4. สถานภาพ

1.  โสด
2.  สมรส
3.  หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

## 5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรนี้

1.  ต่ำกว่า 1 ปี
2.  1 - 5 ปี
3.  6 - 10 ปี
4.  10 ปีขึ้นไป

## 6. ระดับเงินเดือน

1.  ต่ำกว่า 15,000 บาท
2.  15,000 – 25,000 บาท
3.  25,001 – 35,000 บาท
4.  35,001 บาทขึ้นไป

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>					
<b>1. ด้านความสำเร็จในงาน</b>					
1.1 ท่านสามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงาน					
1.2 หัวหน้าไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารของท่าน					

(ตารางมีต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>					
<b>2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>					
2.1 ท่านได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาให้ทำงานในงานที่สำคัญ					
2.2 ท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อ ปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
<b>3. ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>					
3.1 งานของท่านมีความท้าทายและ น่าสนใจ					
3.2 ลักษณะของงานที่ท่านทำ มีขั้นตอน และกระบวนการที่ชัดเจน					
<b>4. ด้านความรับผิดชอบ</b>					
4.1 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ ต้องการความรับผิดชอบสูง					
4.2 งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบ ตรงกับความรู้ความสามารถ					
<b>5. ด้านความก้าวหน้า</b>					
5.1 องค์กรของท่านมีการส่งเสริม ความก้าวหน้าให้กับพนักงาน					
5.2 ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มี โอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น					

(ตารางมีต่อ)



ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>					
<b>1. ด้านนโยบายและการบริหาร</b>					
1.1 ผู้บริหารกำหนดนโยบายและการบริหารอย่างเหมาะสม					
1.2 ผู้บริหารมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานแก่พนักงาน					
<b>2. ด้านเงินเดือน/สวัสดิการ</b>					
2.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมตำแหน่งและหน้าที่ของท่าน					
2.2 สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆที่ท่านได้รับพอเพียงต่อความจำเป็นในการครองชีพ					
<b>3. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</b>					
3.1 ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
3.2 ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
<b>4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</b>					
4.1 ท่านและเพื่อนยอมรับฟังความเห็นของกันและกันเป็นอย่างดี					
4.2 ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
<b>5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>					
5.1 ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน					
5.2 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					
2. องค์กรของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
3. องค์กรของท่านมีการจัดบริการด้าน สาธารณูปโภคอย่างเหมาะสม					
4. องค์กรของท่านมีพนักงานที่ความ ประพฤติที่ดี					
5. องค์กรของท่านมีการจัดสรรพื้นที่ โดยรอบให้มีความร่มรื่น					
6. องค์กรของท่านมีที่นั่งรับประทานอาหาร หรือที่พักผ่อนเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน					

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความสุขในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงาน					
2. ท่านรู้สึกไม่วิตกกังวลใดๆในการทำงาน					
3. ท่านรู้สึกยินดี เต็มใจทำงาน					
4. ท่านรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ทำ					
5. ท่านรู้สึกว่าอยากทำงาน					
6. ท่านรู้สึกมีความตื่นตัวที่จะทำงานอย่างคล่องแคล่ว					
7. ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน					

ระดับความเห็นด้วย

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

\_\_\_\_\_ขอขอบพระคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม\_\_\_\_\_

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล

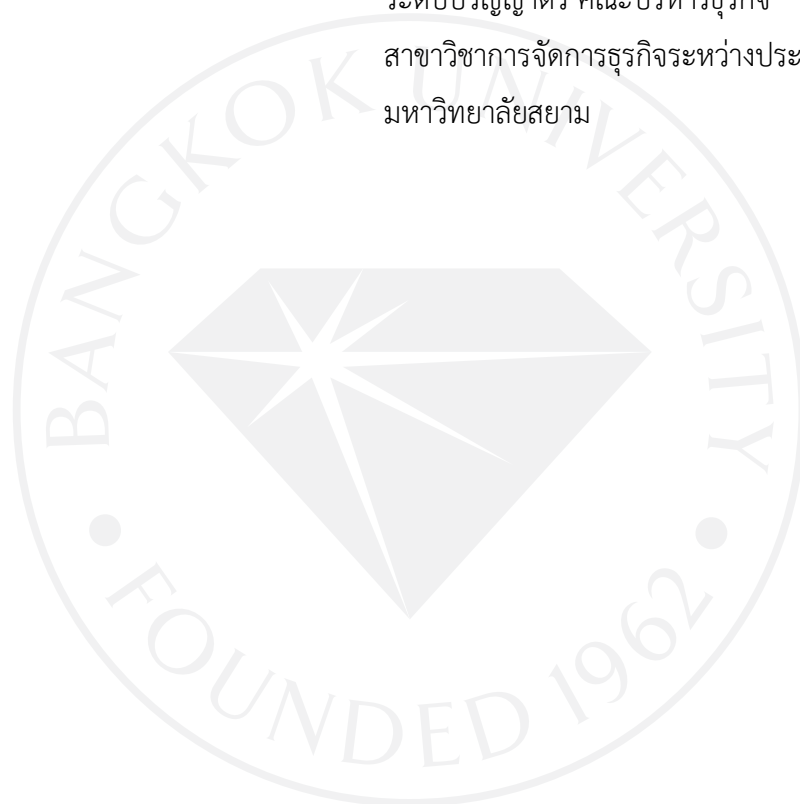
นางสาวพลอยไพลิน สุขอภัย

อีเมล

ploypailin\_ann@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ. 2551 สำเร็จการศึกษา  
ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ  
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ  
มหาวิทยาลัยสยาม



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 6 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) พลอย พลิน สุขอภัย อยู่บ้านเลขที่ 108

ซอย 6 พชรเกษม 67 ถนน พชรเกษม ตำบล/แขวง นวลสักสอง

อำเภอ/เขต นางแค จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10160

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7970204185

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย  
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/  
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยแห่งจุด 6 และสภาพแวดล้อม ที่มี  
อิทธิพลต่อความสูงในการทำงาน ของพนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ  
ธนาคารพาณิชย์ ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี  
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่  
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้  
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ  
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ  
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ  
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา  
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย  
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นางสาวพลอยไพลิน สุขอภัย )

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ )  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาวัลย์ )  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ  พยาน  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ )  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร