



แรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
**Motivation Affecting Happiness at Work of Operating Employee  
Krung Thai Bank Public Company, Hat Yai District Office, Songkhla Province**

ดวงใจ ธรรมมัทวัน

**Tuangjai Thammakkawan**

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**For the Degree of Business Administration**

**Prince of Songkla University**

**2560**

ชื่อสารนิพนธ์

แรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน

นางดวงใจ ธรรมมัทวัน

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.พัฒน์จิ โกลัญจนาท)

(ดร.พัฒน์จิ โกลัญจนาท)

.....กรรมการ

อาจารย์ วิญชัย อุ่นอดิเรกกุล)

.....กรรมการ

(อาจารย์ กาญจนาด จงภักดี)

.....

(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**ชื่อสารนิพนธ์** แรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**ผู้เขียน** นางดวงใจ ธรรมมัทวัน

**สาขาวิชา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**ปีการศึกษา** 2560

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t ค่า F และสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท และปริญญาตรี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย มีรายได้ตั้งแต่ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท และประสบการณ์การทำงานคือช่วงอายุงาน 1-10 ปี

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับสูง โดยเรียงจากด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ส่วนด้านความสำเร็จในงานกับด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน อยู่ในระดับสูง โดยเรียงจากด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัวและด้านเงินเดือนและผลตอบแทนตามลำดับ

ความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวม 4 ด้านอยู่ในระดับสูงโดยเรียงลำดับจากสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านอารมณ์ทางลบ ด้านอารมณ์ทางบวกและด้านความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความสุขในการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ระดับการศึกษา มีความสุขในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**Minor Thesis Title** Motivation Affecting Happiness at Work of Operating Employee  
Krung Thai Bank Public Company, Hat Yai District Office,  
Songkhla Province

**Author** Mrs. Tuangjai Thammakkawan

**Major Program** Business Administration

**Academic Year** 2017

### **Abstract**

This study aims to study personal factors, Motivation factors and supporting factors that affects the happiness in work. The sample consisted of 141 employees from Krung Thai Bank Public Company Limited, Hat Yai District, Songkhla Province. The collecting data methods were questionnaires. Statistics used for data analysis were frequency, percentages, means and standard deviations, t-values, F-values, and Pearson's correlation statistics. The results show that the most of sample are female age between 31-40 years old with a marital status. Education at the master's and bachelor's degree level, work positions are Sales Representative, having income from 20,001 to 30,000 baht per months and working experiences are 1-10 years.

The motivation factors effect to overall work happiness value in high level, ranging from to the respectful from colleges, responsibility in the job, progress in work, and characteristic of work. At the moderate level Supportive factors in work. Is high Policy and Administration, Relationships with chiefs, subordinates, colleagues, supervisors, job security, personal life and payment and benefits in order.

Employees' happiness in the overall 4 aspects is high, from the highest is the satisfaction in life, Negative emotions, Positive emotions and job satisfaction.

Different personal factors Life satisfaction, job satisfaction, positive emotions and negative emotions influent happiness in working of the employees' not different exit Level of education was statistically significant.

The motivations and supporting factors of the overall workforce are highly correlated. In the same direction, the happiness in all 4 aspects of work is statistically significant.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือรวมทั้งการให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือและกำลังใจอย่างดี จากบุคคลดังต่อไปนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.พัฒน์จิ โภษะจินาท ที่กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนวคิด ตลอดจน ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งได้สละเวลาในการให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

กรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์วิญชัย อุ่นอดิเรกกุล และอาจารย์กาญจนาถ จงภักดี ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ แนวทางที่เป็นประโยชน์ เพื่อความสมบูรณ์ของสารนิพนธ์นี้

คณาจารย์และเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้สารนิพนธ์เล่มนี้ มีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณและระลึกถึงน้ำใจอันดีงามของเพื่อน ๆ ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัวที่ส่งเสริม สนับสนุนให้กำลังใจทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ดวงใจ ธรรมมัทวัน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง.....	(12)
รายการภาพประกอบ.....	(15)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	6
2.1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	6
2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน.....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน.....	14
2.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน.....	14
2.2.2 ความหมายของความสุขในการทำงาน.....	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	31



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....</b>	<b>32</b>
3.1 แหล่งข้อมูลที่นำมาศึกษา.....	33
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	34
3.3.1 เกณฑ์การแปลผลคะแนน.....	35
3.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	37
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา.....</b>	<b>39</b>
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	39
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ.....	42
4.2.1 ปัจจัยจิตใจในการทำงานโดยรวม.....	42
4.2.2 ด้านความสำเร็จในงาน.....	43
4.2.3 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ.....	44
4.2.4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	45
4.2.5 ด้านความรับผิดชอบในงาน .....	46
4.2.6 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	47
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง.....	47
4.3.1 ปัจจัยค่าจ้างในการทำงานโดยรวม.....	48
4.3.2 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน.....	49
4.3.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน.....	50
4.3.4 ด้านนโยบายและการบริหาร.....	51
4.3.5 ด้านสภาพการทำงาน.....	52

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3.6 ด้านชีวิตส่วนตัว.....	53
4.3.7 ด้านความมั่นคงในงาน.....	54
4.3.8 ด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	55
4.4 ข้อมูลเกี่ยวความสุขในการทำงาน.....	56
4.4.1 ความสุขในการทำงานโดยรวม.....	56
4.4.2 ความพึงพอใจในชีวิต.....	57
4.4.3 ความพึงพอใจในงาน.....	58
4.4.4 อารมณ์ทางบวก.....	59
4.4.5 อารมณ์ทางลบ.....	60
4.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความสุขในการทำงาน.....	61
4.5.1 ความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ.....	61
4.5.2 ความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ.....	62
4.5.3 ความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ.....	64
4.5.4 ความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
4.5.5 ความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	67
4.5.6 ความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับรายได้.....	69
4.5.7 ความสุขในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน.....	71
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานของ พนักงาน.....	73
4.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในชีวิต.....	73
4.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน.....	75
4.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางบวก.....	77

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางลบ.....	79
4.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงาน ของพนักงาน.....	81
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>82</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	83
5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	83
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ.....	83
5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน.....	83
5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	83
5.1.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความสุขในการ ทำงาน.....	83
5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการ ทำงาน.....	84
5.2 อภิปรายผล.....	84
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	89
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	89
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	90
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	94
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	104

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
2.1	ตารางแสดงปัจจัยส่วนบุคคลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....
2.2	ตารางแสดงข้อมูลปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....
2.3	ตารางแสดงข้อมูลด้านความสุขในการทำงานจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....
3.1	ตารางแสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....
4.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสงขลา.....
4.2	แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ต ่ ว น เ ปี ย ง เ บ น ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจิตใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน.....
4.3	แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ต ่ ว น เ ปี ย ง เ บ น ของปัจจัยจิตใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน.....
4.4	แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ต ่ ว น เ ปี ย ง เ บ น มา ต ร ร ฐ า น ของปัจจัยจิตใจ การได้รับความยอมรับนับถือ.....
4.5	แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ต ่ ว น เ ปี ย ง เ บ น มา ต ร ร ฐ า น ของปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....
4.6	แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ต ่ ว น เ ปี ย ง เ บ น ของปัจจัยจิตใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน.....
4.7	แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ต ่ ว น เ ปี ย ง เ บ น ของปัจจัยจิตใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....
4.8	แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ต ่ ว น เ ปี ย ง เ บ น ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมของพนักงาน.....
4.9	แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ต ่ ว น เ ปี ย ง เ บ น ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทน.....
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ เพื่อนร่วมงาน.....

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร.....	
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านสภาพการทำงาน.....	
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว.....	
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน.....	
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	
4.16 แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ส ่วน เ บิ ย ง เ บ น ม า ต ร ร ฐ า น ของความสุขในการทำงานในการทำงานของพนักงาน.....	
4.17 แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ส ่วน เ บิ ย ง เ บ น ม า ต ร ร ฐ า น ของความสุขในการทำงานด้านพึงพอใจในชีวิต.....	
4.18 แ ส ด ง ค ่า เ ฉ ลี ย ส ่วน เ บิ ย ง เ บ น ม า ต ร ร ฐ า น ของความสุขในการทำงานด้านพึงพอใจในงาน.....	
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก.....	
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ	
4.21 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและ โดยรวมของพนักงานจำแนกตามเพศ.....	
4.22 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและ โดยรวมของพนักงานจำแนกตามอายุ.....	

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
-------	------

- 4.23 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและ โดยรวมของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ.....
- 4.24 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและ โดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....
- 4.25 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและ โดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาตำแหน่งงาน.....
- 4.26 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและ โดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับรายได้.....
- 4.27 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและ โดยรวมของพนักงานจำแนกอายุการทำงาน.....
- 4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต.....
- 4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน.....
- 4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก.....
- 4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ.....
- 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงาน.....

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	31

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ธุรกิจที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินในทุกวันนี้ มีสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น และเพื่อที่จะได้มาถึงการครอบครองส่วนแบ่งตลาดที่สูงที่สุดนั้น ทำให้แต่ละองค์กรต้องมีการวางแผนปรับเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงาน คิดค้นกลยุทธ์ และมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวางแผนการตลาดเชิงรุก การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในอนาคต และหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สามารถทำให้องค์กรมีประสบความสำเร็จในการดำเนินงานและแข่งขันได้นั้นคือ ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ (จินทรภา จำปาเพื่องและคณะ,2560:1)

ทรัพยากรที่จัดว่าสำคัญที่สุดขององค์กรก็คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั่นเอง พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้ก็เนื่องมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ ถ้าพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ก็ จะ เกิด ปัญ หาร าค ่อ ก าร ปฏิ บั ติ ง าน ต าม มา เช่น การทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย อัตราการลาออกจากรางานค่อนข้างสูง ซึ่งในที่สุดองค์กรนั้นก็กลายเป็นองค์กรที่ไม่สามารถประสบผลสำเร็จในทางกลับกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่ มีความมานะอดทนต่อการทำงาน



โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมาก การที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น อาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ตลอดจนการมีความรักความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ (นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์, 2552:2)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการแข่งขันนี้ได้ เนื่องจากโลกเปลี่ยนไป พฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนไป องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และพนักงานจะต้องพร้อมปรับเปลี่ยนเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดกับองค์กรในอนาคต ดังนั้น สิ่งที่จะช่วยให้ธนาคารกรุงไทยสามารถแข่งขันได้ก็ต้องขึ้นกับพนักงาน ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อจะสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจสติปัญญา เพื่อให้งานนี้ประสบผลสำเร็จสูงสุด ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยด้านไหนบ้างที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ดังนั้น งานเขตภาคใหญ่ ที่นี้ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานนำไปปรับปรุงให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ทัดเทียมกับองค์กรอื่น ๆ ผู้ศึกษาเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการที่จะทำให้พนักงานมีความรักองค์กร

พร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตภาคใหญ่ ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

## 1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา

1 . 2 . 2  
เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา

1 . 2 . 3  
เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา

1 . 2 . 4  
เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1 . 3 . 1  
เพื่อทราบข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.2 เพื่อทราบถึงระดับความสุขของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงปัจจัยที่ทำให้ระดับความสุขในการทำงานลดลง

1 . 3 . 3  
 เพื่อทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนที่จะส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1 . 3 . 4  
 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร

#### 1.4 ขอบเขตการศึกษา

##### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีสาขาทั้งหมด 12 สาขา มีพนักงานทั้งหมด 141 คน

##### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเป็นการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

##### 1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ภายในเดือนมีนาคม 2561

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละสาขา จำนวน 12 สาขา ที่ขึ้นกับสำนักงานเขตหาดใหญ่

**1.5.2 แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมหรือใช้ความสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทำให้ทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำจุน

**1.5.3 ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

**1.5.3.1 ความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

**1.5.3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

**1.5.3.3 ลักษณะของงาน** หมายถึง งานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

**1.5.3.4 ความรับผิดชอบ** หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

**1.5.3.5 ความก้าวหน้า** หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

**1.5.4 ปัจจัยก้ำจุน** หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการทำงาน เนื่องจากคนทำงานจะมีความต้องการหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าความต้องการเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นได้

**1.5.4.1 เงินเดือนและผลตอบแทน** หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

**1.5.4.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน**  
หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

**1.5.4.3 นโยบายและการบริหาร** หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

**1.5.4.4 สภาพการทำงาน** หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

**1.5.4.5 ชีวิตส่วนตัว** หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

**1.5.4.6 ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

**1.5.4.7 การปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหารงาน

**1.5.5 ความสุขในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน รวมถึงรู้สึกพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้สึกตนเองมีคุณค่า สนุกสนานกับการทำงานและพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ก ร ร ศี ก ย า ร ี อ ง  
แรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

##### 2.1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) (อ้างถึงในกิ่งดาว เหมือนเสน, 2557) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เกรื่อ ง นู ง ห ม ที่ ี อ ยู อ ศ ย ย ำ ร ก ย ำ ร ี ค ี น ต ัน เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด

ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับมิตรจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ(ความต้องการทางสังคม)ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

2.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล ซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (1959 อ้างถึงใน นันทพัชร พรหมมินทร, 2558) ที่ชนะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมุติ 2 ประการ โดยซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ได้ศึกษาถึงวิธีการที่ ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทัศนคตินี้ ต้องการความคิดในการรับรู้ ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมุติ 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1. ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumptions) ข้อสมมุติแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X ดังนี้

1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

1 . 2

จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงานคนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับควบคุมสั่งการ

1 . 3

ใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการเลี้ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยและต้องการความปลอดภัย

2 ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumptions) ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี Y โดยMcGregor มี ดังนี้

2.1 การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2.2 การควบคุมภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจึงต้องใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่แต่เพียงการยอมรับความรับผิดชอบแต่มีการแสวงหาด้วย

2.5 สมรรถภาพขึ้นอยู่กับระดับการจินตนาการระดับสูง และความคิดสร้างสรรค์

2.6 สภาพใด้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ สักยภาพที่เฉลี่ยมวลตาของความเป็นมนุษย์ โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมุติฐาน 2 ประการที่แตกต่างกัน ทฤษฎี X เป็น การมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยึดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้ามทฤษฎี Y เป็น การมองโลกในแง่ดี ยึดหยุ่น ใด้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์กร



เป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่า แต่ละข้อสมมติฐานจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารที่จะแก้ปัญหาในหน้าที่และกิจกรรมในการจัดการ

Herzberg (1959) (อ้างถึงในจันทราภา จำปาเฟื่อง, 2560) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข และมีความริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกชอบและรักในงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในองค์กร โดยมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรง คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานของตนให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี ทั้งที่เป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ และรวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นกรณีพิเศษเฉพาะคราว สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งผลสำเร็จของงานนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจและปลื้มใจให้กับบุคคลเป็นอย่างดี ทำให้มีกำลังใจในการทำงานอื่นๆ ต่อไป

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้อาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอย่างอื่นที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลผู้นั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงคุณลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติ ต้องเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ และเป็นงานที่มีคุณค่า ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ ความรู้และความสามารถในการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ หรือเป็นลักษณะงานที่สามารถกระทำได้ดีตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการโดยลำพังแต่ผู้เดียว ทำให้บุคคลรู้สึกพอใจที่จะทำงานลักษณะนี้

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานนั้นอย่างมีอิสระ และมีอำนาจในการปฏิบัติงานนั้นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

1.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ การงานให้สูงขึ้น รวมถึงการได้รับโอกาสในการศึกษาและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคคลตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน แต่ยังไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจให้บุคคลทำงาน แต่เป็นปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติโดยมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสถานะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ดังนี้

2.1 เงินเดือนและผลตอบแทน หมายถึง การที่องค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่บุคคลได้รับมอบหมาย มีวิธีการปรับเพิ่มค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม และเป็นธรรมรวมทั้งมีการจัดสวัสดิการให้ไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด และเป็นสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของบุคคลมากที่สุดเท่าที่องค์กรจะสามารถจัดให้ได้

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี การให้การยอมรับ การรับฟังความคิดเห็น การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาหารือในเรื่องของการปฏิบัติงาน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.3 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบาย รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.4 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยเฉพาะทางกายภาพ เช่น ความสะอาดของสถานที่ทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การถ่ายเทของอากาศ ความชื้น แสงสว่าง เสียง ความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.5 ความ เป็น อยู่ ส่วน ตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.6 ความ มั่น คง ใน การ ทำ งาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.7 วิ ธี การ ป ก ครอบ รั้ง คับ บัญ ษา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

### 2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

แรง จู ง ใจ เป็น ปัจ จัย ห นี้ ง ใน หล า ย ๆ ปัจ จัย ที่ ช ่วย ใ ห้ เข้า ใจ พ ฤ ติ ก ร ร ม ของ คน ใน การ ทำ งาน ว่าทำไมคนจึงขยันมานะพากเพียรและปฏิบัติงานได้ดี แรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้

1 . แ ร ง จู ง ใจ สามารถช่วยอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมและพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลได้ แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เข้าใจว่า ทำไมคนถึงมีพฤติกรรมเช่นนี้ อะไรเป็นสิ่งที่จูงใจทำให้คนมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น นอกจากนี้แรงจูงใจยังช่วยอธิบายถึงความมานะพากเพียรในการกระทำพฤติกรรมและทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนั้นอย่างกระตือรือร้นเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้นการทราบถึงสิ่งจูงใจหรือแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการบริหารจัดการในการเสาะแสวงหาวิธีการที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต้องการ

2 . แ ร ง จู ง ใจ ช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ทำไมบางคนมีความเพียรพยายามที่จะทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ใ้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่บางคนไม่มีความเพียรพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคใ้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนเข้าใจว่าทำไมบางครั้งบุคคลถึงทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนี้ ในขณะที่บางเวลาพฤติกรรมนี้จะไม่เกิดขึ้นเลย

3 . แ ร ง จู ง ใจ ช้ ว ย ใ ห้ บุ ค ค ล  
 หน่วยงานหรือองค์การบริหารจัดการให้บุคคลหรือกลุ่มมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไ  
 ด้โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจซึ่งการจูงใจมีหลายประเภทอาจอาศัยการจูงใจประเภทต่าง ๆ  
 ผสมผสานประกอบกันหรือเลือกใช้วิธีการจูงใจวิธีการใดวิธีการหนึ่งให้เหมาะสมกับบุคคล  
 กลุ่มสถานการณ์และโอกาส เช่น สร้างกระบวนการจูงใจในการทำงานโดยการตอบสนองความต้องการ  
 ของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ใช้สิ่งจูงใจในทางบวกและทางลบในการจูงใจบุคคล จูงใจบุคคลโดยการ  
 กำหนดเป้าหมาย ให้ความเป็นธรรม มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

การจูงใจมีความสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่างๆ  
 ที่ พื ง ป ระ ส ง ค์ ค้ ว ย ค วาม เต็ม ใจ แ ละ พ อ ใจ เช่น  
 หัวหน้างานอาจใช้วิธีการจูงใจลูกน้องให้ใช้สิ่งแวดล้อมและพลังงานต่างๆ  
 ใน หน้ ว ย ง า น ข อ ง ต น อ ย่ า ง คู้ ม ค่ า แ ละ ใ ม่ สิ้น เ ป ลี อ ง  
 โดยอาจอาศัยแนวคิดเรื่องแรงจูงใจด้วยความเป็นธรรมและความคาดหวังมาใช้  
 โดยลูกน้องรับรู้ว่าส่วนที่ตนเองช่วยประหยัดในการใช้สิ่งแวดล้อมและพลังงานในหน่วยงานของตนนี้  
 น จะ ใ้ ด้ ร้ บ ผล ต อ บ แ ท น ก ลั บ คิ น มา เ ป็น เ จี น บ าง ส่ว น ที่ จะ ร่ว ม แ บ่ ง ป ัน กั น  
 ถ้าทุกคนร่วมมือกันประหยัดการใช้พลังงานให้มาก ก็ยังได้ผลตอบแทนกลับคืนมามากตามด้วย  
 ในทำนองเดียวกันหัวหน้าหน่วยงานอาจใช้การจูงใจโดยการกำหนดเป้าหมาย  
 ให้พนักงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะร่วมกันในการนำวัสดุบางอย่างหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่  
 โดยเป้าหมายที่วางไว้เป็นเป้าหมายที่ไม่ยากหรือง่ายเกินไป  
 เมื่ อ พ ัก ก ง า น ส าม า ร ถ บ ร ร ลู เ ป้ า ห ม า ย ที่ ว าง ใ้ ร่ว ม กั น ใ้  
 พ ัก ก ง า น ต่ า ง ร้ บ ร้ ว่า ต น เอง มี ค วาม ส าม า ร ถ ใน ก าร ทำ พ ฤ ติ ก ร ร ม  
 สิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้พนักงานมีความเพียรพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนี้ต่อไป  
 (อ้างอิงในอรพินทร์ ชุชม, 2555)

### แนวทางการจูงใจบุคลากรในการทำงาน

การจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น  
 เป็นทั้งศิลปะและศาสตร์อย่างหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ให้  
 ม ะ ส ม กั บ บุ ค ค ล แ ละ ส ต า น ก า ร ณ์ ต่ า ง ๆ ข อ ง หน้ ว ย ง า น

วิธีการปฏิบัติที่สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรทำงานมีหลายแนวทางดังนี้ เช่น

1. คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องต่างๆ เช่น แรงจูงใจ ความต้องการ ค่านิยม ความสามารถ ความสนใจ และการเรียนรู้ ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าแรงจูงใจและค่านิยมของพนักงานเหมาะสมกับงานที่ทำ เช่น พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ควรจัดสรรงานที่ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ในขณะที่พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ควรจัดสรรงานที่ท้าทายความสามารถ ที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแรงจูงใจ ความต้องการหรือบุคลิกลักษณะของตนเองแล้ว บุคคลนั้นย่อมเต็มใจใช้ความสามารถและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เช่น เกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนและรางวัลในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานนั้น ควรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลด้วย

2. ทำให้งานที่ทำนั้นน่าดึงดูด น่าสนใจและสอดคล้องกับแรงจูงใจและค่านิยมของพนักงาน เช่น การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจภายใน โดยทำให้งานน่าสนใจ ท้าทายความสามารถและให้อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน แต่ถ้าพนักงานยังขาดทักษะ ความสามารถ ความพร้อมที่จะทำอะไรด้วยตนเอง งานที่ทำอาจจะออกแบบให้พนักงานทำตามความถนัด (Specialization) เชี่ยวชาญเฉพาะ เพื่อให้นักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานหรือให้พนักงานมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ไปทำหน้าที่อื่นๆ โดยที่ระดับทักษะความสามารถ ตลอดจนลักษณะงานยังคงคล้ายคลึงกัน เพื่อลดความเบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นในการที่ต้องทำงานแบบเดิม

3. ใช้สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามความต้องการขององค์กร สิ่งจูงใจใด ๆ นั้นเป็นสิ่งที่มียุทธพลที่ดึงดูดหรือผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่แสดงพฤติกรรม โดยสิ่งจูงใจเป็นสิ่งที่ใช้ดึงดูดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือกิจกรรม ซึ่งต่างจากรางวัลเป็นสิ่งที่ดึงดูดที่เกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดพฤติกรรมและเพิ่มโอกาสที่จะเกิดพฤติกรรมนั้นอีก โดยสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือรางวัลต่างๆ ที่องค์กรจัดสรรให้พนักงานนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น เงิน ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ สถานภาพและตำแหน่ง พนักงานต้องรับทราบสิ่งจูงใจ

ผลตอบแบทนและรางวัล สำหรับการปฏิบัติงานที่พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะได้รับรางวัลแบบใดเป็นสิ่งตอบแทน โดยสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน พนักงานเห็นคุณค่าในสิ่งตอบแทนที่ได้รับ พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลตอบแทนหรือรางวัลต่างๆ ที่ได้รับพนักงานต้องรับรู้ว่ามีคุณค่าหรือมีคุณค่ากับสิ่งที่พนักงานทุ่มเทให้กับองค์กร รางวัลที่จัดสรรให้มีความเป็นธรรม

## 4

มีการจัดเวลาในการทำงานให้พนักงานมีโอกาสเลือกเวลาในการทำงานที่ตนเองต้องการ สิ่งนี้อาจช่วยสนองตอบความต้องการของพนักงานบางคนที่มีภารกิจบางอย่างที่ต้องทำในระหว่างวัน เวลาการทำงานที่ตายตัว พนักงานจะได้เต็มใจปฏิบัติงานในเวลาที่คุณเลือกได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดความคับข้องใจในการทำงาน เช่น จัดเวลาทำงานที่แปรเปลี่ยนได้ (Variable Work Schedules) หรือมีการยืดหยุ่นเวลาในการทำงาน (Flextime Work Schedule)

5. จัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีไม่ว่าห้องทำงาน แสงสีและกลิ่นก็เป็นสิ่งนี้อาจเอื้อต่องานและประสิทธิผลการทำงาน

6. เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดวางแผนและการตัดสินใจในงานต่างๆ ที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ พนักงานจะมีความรู้สึกผูกพันกับงาน เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นเจ้าของงาน และเห็นว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่า มีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง งาน และหน่วยงาน บุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงาน

7. กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจง ทำทายน่าสนใจ และสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ การกำหนดเป้าหมายเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจพนักงานในการทำงาน โดยที่เป้าหมายนั้นควรได้มาจากการมีส่วนร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ผูกพันกับเป้าหมายเต็มใจในการทำงาน

รับผิดชอบงาน และพยายามดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ข้อมูลป้อนกลับ หรือความรู้ผลลัพธ์ของความสำเร็จของเป้าหมายมีส่วนสำคัญในการที่พนักงานจะได้ทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร เพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันในการดำรงรักษาเป้าหมายไว้ได้ การจูงใจโดยวิธีการนี้อาจใช้การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า MBO (Management by Objectives) (อ้างถึงในอรพินทร์ ชูชม, 2555)

จากทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ยกมามากแล้ว ล้วนมีความสอดคล้องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานทั้งสิ้นแต่ละทฤษฎีได้สรุปพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจคล้ายคลึงกันดังนั้น จากทฤษฎีข้างต้น ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดของ Herzberg (1959) (อ้างถึงใน จันทราภา จำปาเพ็อง, 2560) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวัดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้ได้รับความนิยมนำมาทำการศึกษา และสามารถอ้างอิงได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เลือกแนวคิดนี้มาใช้ในการทำวิจัยและเนื้อหายังมีความครอบคลุมทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนในทุกด้าน ซึ่งค่อนข้างตรงกับลักษณะการทำงานของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ต้องการศึกษาดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเลือกที่จะศึกษาตามแนวคิดของ Herzberg (1959) เป็นเกณฑ์ในการประยุกต์ใช้ในการทำการศึกษาครั้งนี้

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

### 2.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

Warr 1990 (อ้างถึงในนฤมล แสงผล, 2554:9) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นมีความรู้สึกที่รื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงานและความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

1. ความรู้ในร่มเย็นในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกสนานกับการทำงานและไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินพอใจพอใจเต็มใจสนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงานมีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็วกระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาในการทำงาน

แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน (2552: 6-13, อ้างถึงในกิ่งดาว เหมือนเสน, 2557:13) ได้กล่าวถึงแนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ไว้ 8 ประการ เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิต ดังนี้

1. Happy Body (การมีสุขภาพดี) คือ สุขภาพแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีความสุข เหมาะสมกับเพศ วัย สถานการณ์และฐานะการเงิน

2. Happy Heart (การมีน้ำใจงาม) ในองค์กรสิ่งจำเป็นที่สุดในการที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ต้องมีน้ำใจคิดถึงคนอื่น มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน คนเราเอาแต่ตัวเองอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องรู้จักแบ่งปันอย่างเหมาะสม ต้องรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้านาย ลูกน้อง คุณพ่อ คุณแม่กับสิ่งต่างๆที่จะเข้ามาในชีวิต

3. Happy Relax (การผ่อนคลาย) ต้องรู้จักผ่อนคลายกับสิ่งต่างๆในการดำรงชีวิต เมื่อชีวิตในการทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน ขณะเดียวกันการใช้ชีวิตส่วนตัวก็ต้องรู้จักผ่อนคลายเหมือนกัน นั่นคือสมดุลชีวิต

4. Happy Brain (การหาความรู้) มนุษย์เราอยู่ได้ด้วยการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตัวเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน หรือเรียนเพื่อรู้มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิต ทั้งหมดนี้มาจากคำว่ามืออาชีพ ซึ่งหมายถึงการที่มนุษย์เราทุกคนต้องมีความรู้ในงาน มีความรับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้ซึ่งก็คือต้องเป็นครูที่พร้อมจะสอนให้ความรู้กับคนอื่น



5 . Happy Soul (ก าร มี คุณ ธรรม ) หิ ริ โ อ ตั ป ป ะ เป็นคุณ ธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม ในการทำงานเป็นทีม ซึ่งคือความละเอียดและเกรงกลัวต่อการกระทำ ของตนเอง โดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี มีความศรัทธาต่อศาสนา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี และมีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ย่อมนำมาซึ่งความสุขขององค์กร

6. Happy Money (การใช้เงินเป็น) การที่สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองได้คือการใช้เงินเป็น มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้เป็นที่ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง มีการบริหารจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองและครอบครัว

7. Happy Family (ความสุขของครอบครัว) การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ย่อมเป็นกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพราะครอบครัวเป็นเหมือนภูมิคุ้มกัน เป็นกำลังใจในการเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคในชีวิตได้ ทำให้เรามุ่งมั่นในการทำงานให้ชีวิตดีขึ้น ฉะนั้นครอบครัวเข้มแข็งสังคมก็ย่อมมั่นคง

8. Happy Society (ความสุขขององค์กรและสังคม) สังคมมี 2 มิติ คือ สังคมในที่ทำงาน กับ สังคม นอก ที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงาน และพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

Diener 1984 (อ้างถึงใน เมธาวิ ค้าเจริญ , 2558) ได้กล่าวไว้ถึงปัจจัย หรือ องค์ ประกอบ ความ สุข ว่า ความ สุข ใน การ ทำงาน หมายถึงความพึงพอใจในชีวิตความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเป็นนอรรณความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จาก ปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ สถานภาพสมรส รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุขดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็น และกระทำอยู่มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็นจริงและสามารถกระทำได้ตามความตั้งใจสมเหตุสมผลเข้าใจและยอมรับสิ่งทีเกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำ ในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก หมายถึงการที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ตีร่นรมย์  
 ธรรมชาติสนุกสนานกับการทำงานยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานได้เสมอขณะทำงานเลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนก  
 ะทำรับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการ  
 ทำงาน เช่น การคับข้องใจ เบื่อหน่ายเศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ หรือไม่  
 ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

## 2.2.2 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุข เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะมี ไม่ว่าจะเป็ในแง่มุมของชีวิตส่วนตัว  
 ครอบครัว หรือการทำงาน คนที่มีความสุข คือคนที่มีภาวะอารมณ์ ทางบวกอยู่เสมอ  
 ซึ่ง โดยทั่วไป คนทำงาน ใช้เวลาไม่ต่ำกว่าหนึ่ง ใน สาม ของแต่ละวัน  
 ใช้ชีวิตอยู่ในที่ทำงานเสมือนเป็นบ้านหลังที่สอง ดังนั้น หากที่ทำงานน่าอยู่  
 คนทำงาน ก็ จะอยาก ไป ทำงาน และอยาก แส ดง ผล งาน ให้ ดี ทุก วัน  
 ดังนั้นจะเห็นได้ว่าที่ทำงานมีบทบาทสำคัญต่อความสุขของบุคคล เมื่อที่ทำงานน่าอยู่  
 พนักงานมีสุขภาพแข็งแรงและมีความสุข พนักงานก็จะมีประสิทธิผลในระยะยาว  
 การสร้างความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์กร

สุทธิธา คหัทฐา (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง  
 ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน  
 โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินมีความสุขกับงานที่ทำ มีความภาคภูมิใจในงาน  
 ได้ทำงานร่วมกับคนดี ๆ รับรู้งานที่ตนกระทำนั้น มีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ  
 มี ค ว า ม ร ี บ ผิ ด ช อ บ ต่ อ ง า น ที่ ก ร ะ ท า  
 รู้สึกสนุกสนานและมีความสุขในการทำงานและมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการ  
 ทำงาน

เมธาวิ คำเจริญ (2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง  
 ก า ร ที่ เ ร า เ ต้ ม ใจ แ ล ะ ทู ม เท กั ำ ลั ง ก ำ ย  
 กำลังใจทำงานในขณะนั้นจะไม่มีความรู้สึกได้ว่ามีความเหนื่อยล้าทางด้านจิตใจแม้ว่าจะมีความเหนื่อยล้า

ทางด้านร่างกายก็ตามแต่ก็จะดำเนินการทำงานต่อไปได้ด้วยพลังภายใต้กำลังใจที่มาจากข้างในความสำนึกคิดความรู้สึกของแต่ละบุคคล

เชษฐพล มานิตย์ (2555) ได้ความหมายของคำว่าความสุข หมายถึงสถานะที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองได้ทำในสิ่งที่ตนต้องการและทำได้สำเร็จ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความภาคภูมิใจในการกระทำของตนเอง มีความคิดเชิงบวก มีความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตที่จะนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี การพัฒนาตนเอง การมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนรอบข้างและสังคม สามารถดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและมีใจที่สงบ

อรรถพล คงเขียว (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่าความสุขในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินมีความสุขกับงานที่กระทำ มีความภูมิใจในงานได้ทำงานร่วมกับคนดี ๆ รับรู้งานที่ตนกระทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ มีความรับผิดชอบ ต่อ งาน ที่ กระ ทำ ารู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงานและมีความรู้สึกว่าได้การกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป ความหมายของความสุขในการทำงาน คือ ผลของการที่บุคคลรับรู้พฤติกรรมของตนเองในการทำงาน มีความรัก ความชอบ ความผูกพันในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นและยินดีที่ได้ทำงานที่ตนเองรัก ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นบุคคลที่มีคุณค่าในองค์กร ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ได้รับสวัสดิการที่พึงพอใจ และมีสังคมในการทำงานที่ดี

จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดของ Diener (1984 อ้างถึงใน เมธาวิ ค้ำเจริญ , 2558) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวัดความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับ ความ นิยม มา การ ทำ การ วิจัย ซึ่งสามารถอ้างอิงได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เลือกแนวคิดนี้มาใช้ในการทำวิจัยและเนื้อหาก็มีความครอบคลุมความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ ทาง บวก อารมณ์ ทาง ลบ ซึ่งค่อนข้างตรงกับลักษณะการทำงานของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเลือกที่จะศึกษาตามแนวคิดของ Diener (1984) เป็นเกณฑ์ในการประยุกต์ใช้ในการทำการศึกษาครั้งนี้

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทิชาพร พรหมมินทร์ (2558) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักราษฎร์บูรณะ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงและปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยแล้วพบว่า ปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยก้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านก้าวหน้า ส่วนปัจจัยก้ำจุนทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้าน

นโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยจูงใจพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุรายได้ต่อเนื่อง ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ และความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยก้ำจุน พบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน แต่พนักงานที่มีรายได้ต่อเนื่อง ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภรณ์ใจวงศ์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสิน จังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงตามจากค่าเฉลี่ยมาก ไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านอัตราค่าตอบแทนด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานด้านประสิทธิผลในการทำงานด้านความก้าวหน้าด้านการบังคับบัญชาด้านนโยบายด้านความสำเร็จของงานด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยพหุคูณ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสินจังหวัดลำปางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจนจิรา รอนไพริน (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า 1.ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $m=3.68$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความมั่นคงในงาน ( $m=4.23$ ) รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ( $m=3.59$ ) ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ( $m=3.50$ ) ตามลำดับ 2.ผลการเปรียบเทียบระดับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยทุกข้อ

ภัทรพร แก้วสกุล และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจของ พนักงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านรายได้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบอยู่และด้านความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับในความรู้ความสามารถ ที่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านนโยบายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผู้จัดการ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้ก้าวหน้ากว่าเดิมอยู่ในระดับปานกลาง และในตำแหน่งแคชเชียร์ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านผู้บังคับบัญชาไว้วางใจในการปฏิบัติงานและด้านรายได้ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีโครงการในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้แก่ โครงการสานสัมพันธ์พนักงานผูกใจไว้กับ TMB

น ว ะ ร ี ต น์ พื ง โ พ ธิ์ ส ภ ( 2 5 5 2 )

ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้า ในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์จำกัด ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ แรงจูงใจด้าน ความพยายาม ความทุ่มเท ความร่วมมือ และความผูกพัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์จำกัด พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

ศิริรัตน์ ฤกษ์ชนะขจร และคณะ (2558) ได้ศึกษาแนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารออมสินมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสถานภาพ และด้านความมั่นคง การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินควรมีการจัดกิจกรรมให้ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ร่วมแสดงความยินดีกับพนักงานที่ประสบความสำเร็จสามารถทำงานที่รับผิดชอบเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีสวัสดิการ เช่น การจ่ายค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย การตรวจสุขภาพประจำปี มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น และจัดกิจกรรมสานความสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานธนาคารได้ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากขึ้น

ปิยรัตน์ จำปา ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงานที่ทำ มีระดับความพึงพอใจมาก เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และอันดับสุดท้ายคือด้านความรับผิดชอบ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส สายงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นรินทร์ จันทน์หอม และคณะ (2557) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำหน้าที่ด้านสินเชื่อ และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าเพศชาย ส่วนการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่ แตกต่างกัน พนักงานธนาคารออมสิน สาขาใน สังกัด ธนาคาร ออมสิน เขต กาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ควรมีการปรับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ควรมีการสอบเลื่อนขั้นและส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติม ด้านความรับผิดชอบ ควรให้พนักงานมีอำนาจ ในการตัดสินใจเพื่อให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ด้านลักษณะของงาน ควรมีการแบ่งขอบข่ายงานที่ ชัดเจน ด้านการยอมรับนับถือ ควรรับ ฟัง ความ คิด เห็น จาก พี่ อ น ร ่วม งาน และ ผู้ บั ง คั บ บั ญ ชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานต้องมีความชัดเจน และด้านความสำเร็จของงาน ควรใช้ ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมาย โดยสรุป พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมาก ซึ่ง ข้อเสนอเทศที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาระบบการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป



จตุพล ศรีเจริญ (2559) ได้ศึกษา แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และปฏิบัติงานในตำแหน่งส่วนงานพัฒนาธุรกิจมากที่สุด แรงจูงใจที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน ด้านวิธีการ และด้านเวลา ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ ในการทำงาน และตำแหน่งงานต่างกัน เห็นว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์แบบ Stepwise พบว่าแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คิดเป็นร้อยละ 65 ซึ่งสามารถใช้ทำนาย ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 65

จันทราภา จำปาเพ็อง และคณะ (2560) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 พบว่า 1.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,000 - 30,000 บาทต่อเดือน และปฏิบัติงานมาเป็น ระยะเวลา 5-10 ปี 2. กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก

ซึ่งมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา 4. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินของ พนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 5. พนักงานธนาคารออมสินในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 6. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

สุทธิชาติ หัตถ์ภู (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตลาดพร้าว จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.9 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท รับราชการในระดับ (ซี) 5 – 6 คิดเป็นร้อยละ 62.0 อายุราชการ 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.1 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าความสุขในการทำงานโดยรวมและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยด้าน Happy Relax มีความสัมพันธ์ สูงที่สุด ( $r = 0.809$ ) รองลงมาคือ Happy Money และ Happy Society ตามลำดับ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.798 และ 0.785

เมธาวิ ศี า เจริญ (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไ

ทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความสุขของบุคคล ส่วนมากอยู่ในระดับ มีความสุขเท่ากับคนทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 50.68 รองลงมาอยู่ในระดับมีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.62 และส่วนที่ 4 เหลืออยู่ในระดับ มีความสุขมากกว่าคนทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 13.70 2.ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้สึกรัก และรองลงมาอยู่ใน ระดับที่เท่ากัน คือ ด้าน ความ ต่ อ เนื่ อ ง และ ด้าน บ ร ร ทั ต ฐ า น ท าง ส ัง ค ม 3 . ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม พบว่า ความสุขของพนักงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ( $\rho = .428$ ) ในระดับต่ำ

#### ช น า ภ า แ ส ง ท ๑ ( 2 5 5 8 )

ได้ศึกษาการรับรู้ความสุขในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ก้าปลิควัสตุค่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท อยู่ในระดับพนักงาน ปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (ก) พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ข) พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 (ค) การรับรู้ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความ ความ ผูกพัน ในองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นฤมล แสงผล (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5-10 ปี อ ยู่ ใน ส า ย ง า น วิ ช า ก า ร แ ลະ เป็ น ข ้า ร ๑ ก ๑

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับและติดต่อสัมพันธ์ และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความริ้นรมย์ในงาน และพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน

วสันต์ วาริช และคณะ (2555) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความสุขของพนักงาน ในสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษาธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจ อุตสาหกรรมอาหาร มีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ลำดับแรกได้แก่ การต้องใส่ใจเข้าใจเห็นใจผู้อื่นมีบุคลิกภาพดีและมีความคิดสร้างสรรค์การสร้างแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด 2 อันดับแรก คือการให้รางวัลตอบแทนโดยมุ่งเน้นไปที่ การจัดโบนัสประจำปีและการสร้างความสัมพันธ์ที่โดยมุ่งเน้นกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมกันทำส่วนความสุขในการทำงานของพนักงาน ที่สำคัญที่สุด 2 ลำดับแรก คือด้านความรู้สึทางบวกโดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีความรู้สึดีในการทำงานและมองโลกในแง่ดีและด้านความสำเร็จโดยมุ่งเน้นให้พนักงานรู้สึว่าชีวิตมีจุดมุ่งหมายที่มีความหมาย และมองโลกแง่ดีเกี่ยวกับอนาคตของพวกเขาเอง

สิรินทร แซ่ฉั่ว ได้ศึกษา ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยสุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนความสุขอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเรียงปัจจัยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คุณลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และสภาพแวดล้อม ในงาน ซึ่งปัจจัยภายในองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขจากการได้ทำงานที่ตนเองรัก งานมีความอิสระและมีเอกลักษณ์ของงาน กฎระเบียบและเวลางานที่ยืดหยุ่น การได้ลาพักผ่อนติดต่อกัน การได้รับคำชมเชยและการยอมรับ มีความสัมพันธ์อันดีกับ หัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อความสุข ในการทำงานในขณะที่ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และปริมาณงาน ยังมีในระดับที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น

พ ร ร ณ ์ ช ไ ต ร รั ต น นุ กู ล ( 2 5 5 4 ) ได้ ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานในภาพรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมาก มีคะแนนสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์กับงานความพึงพอใจในงาน รักงานที่ตนเองทำ และมีอารมณ์ทางบวกในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความมีสุขภาพจิตที่ดีของพนักงาน รวมทั้งมีความพึงพอใจในชีวิตระดับมาก กินอิ่มนอนหลับ โดยมีอารมณ์ทางด้านลบอยู่ในระดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกไม่ดี ไม่มีความสุขในการทำงานในองค์กรน้อยที่สุดในภาพรวมของความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด เมื่อวิเคราะห์จากข้อมูลส่วนบุคคล จะเห็นได้ว่า พนักงานได้รับเงินเดือนมากพอสมควรเมื่อเทียบกับวุฒิการศึกษา ดังนั้นสิ่งที่พนักงานต้องการควบคู่ไปกับรายได้ที่เพิ่มขึ้น ก็คือ ความรู้และทักษะที่พนักงานต้องการเพิ่มขึ้น เพื่อปรับปรุงการทำงานในอนาคตให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และยังสามารถสร้างโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นไป

ว รุ ต ม ์ เ อ ม ะ บู ต ร ( 2 5 5 7 ) ไ้ ต ี ก ษ า  
 คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน  
 าน ธ น า ค า ร ก ลี ก ร ไ้ ท ย ผล ก า ร ตี ก ษ า พ บ ว ่า  
 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลางโดยให้ความสำคัญ  
 ด้านสภาพการทำงานมากที่สุด และให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมน้อยที่สุด  
 การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง  
 โดยให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุดและให้ความสำคัญด้านการเงินน้อยที่สุด  
 ความสุขในการทำงานของพนักงานภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง  
 โดยให้ ความ ส ำ คัญ ด ำ น ความ พื ง พ อ ใจ ใน ชี วิ ต มาก ที่ ส ุด  
 และ ให้ ความ ส ำ คัญ ด ำ น ความ พื ง พ อ ใจ ใน ง า น น ้อย ที่ ส ุด  
 ความสัมพันธ์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความสุขในการทำงานของพนักงานมากที่สุด คือ  
 ค ำ ก า ร พ ั ต น น ำ ต น เ อ ง  
 โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางและความสัมพันธ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพมีต่อ  
 อ ค ว า ม ส ุ ข ใน ก า ร ท ำ ง า น ข อ ง พ น ั ก ง า น มาก ที่ ส ุด คือ  
 ด ำ น ก า ร เ ฉ น โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางจากผลการวิจัย  
 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมพัฒนาความสามารถบุคลากรและคำนึงถึงปัจจัยทางด้านค่าต่อ  
 ตอบแทนที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ของพนักงานอย่างเหมาะสม

กั ง ด ำ ว เ ห มี อ น แ ส น ( 2 5 5 7 ) ไ้ ต ี ก ษ า  
 ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์  
 ย ี่ ส ำ น ก ง า น ไ ห ฉ ู จากผลการศึกษา พบว่าความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับมาก  
 แ ล ะ แ ร ง จู ง ใจ ใน ก า ร ท ำ ง า น อ ยู ่ ใน ระ ด ำ บ มาก  
 ส ่ว น ความ ส ำ พ ั น ธ์ ระ ห ว่าง ความ ส ุ ข ใน ก า ร ท ำ ง า น ก ับ แ ร ง จู ง ใจ ใน ก า ร ท ำ ง า น  
 พ บ ว ่า มี ความ ส ำ พ ั น ธ์ ใน ทิศ ท าง เดียว ก ัน อย่าง มี นัย ส ำ คัญ ท าง ส ท ธิ โดยที่มีค่าความสัมพันธ์ในระดับมาก

จาก การ ตี ก ษ า ง า น วิ จั ย ที่ เกี ย ว ข ้อง ผู้ ส ี ก ษ า ส ำ ม า ร ต ส ร ู ป ไ้ ต ัง น ี  
 ต ำ ร ำ ง แ ส ด ง บ ี จ จั ย ส ่ว น บุ ค ค ล จาก การ ท บ ท ว น ง า น วิ จั ย ที่ เกี ย ว ข ้อง

ตารางแสดงข้อมูลปัจจัยสนใจและปัจจัยค่าจูงจูงจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ศิริรัตน์ ฤกษ์ชนะจร (2558)	ภัทรพร แก้วสกุล (2558)	ภรณ์ ใจวงศ์ (2559)	ปิยรัตน์ จำปา (2556)	นรินทร์ จันทร์หอม (2557)	วรุฒม์ เอมะบุตร (2557)	จตุพล ศรีเจริญ (2559)	ผู้ศึกษา	และต รางแ สดงข้ อ มู ล ปัจจัย ด้านค วามสุ ขในก รทำ งานจ กกา ร ท บ ทวนง
-----------------	----------------------------	------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------	----------	--

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงปัจจัยส่วนบุคคลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.เพศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.สถานภาพ	✓	✓	✓	✓		✓		✓
4.ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.ตำแหน่งงาน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.รายได้	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
7.ประสบการณ์การทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงข้อมูลปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



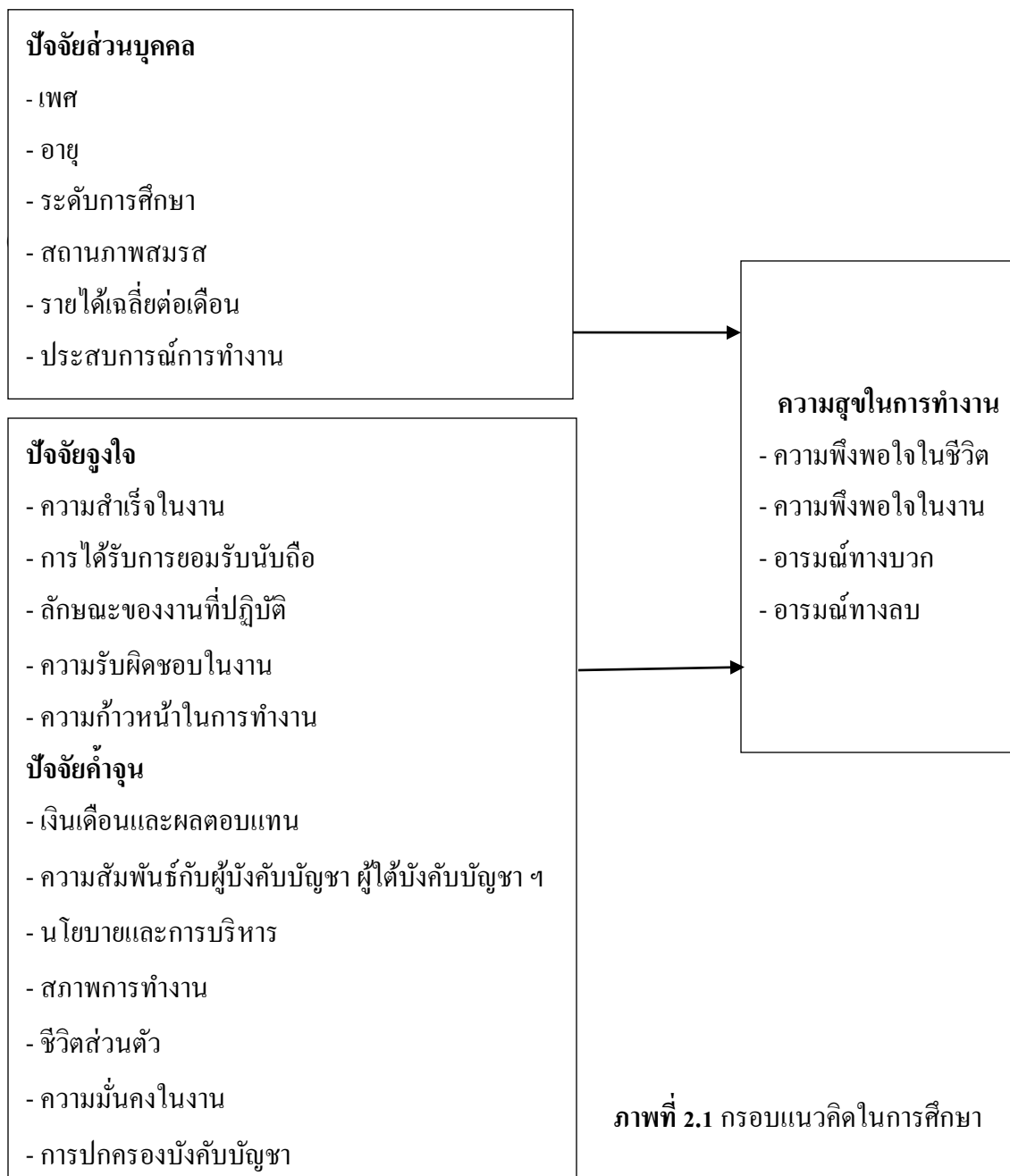
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใน แนวคิดความสุขในการทำงาน	ลิวอิสตัน ฤกษ์ชนะจร(2558)	ภักดีพิมพ์ ฤกษ์ชัย(2558)	ภรณ์ใจวงศ์(2559)	สิริเพชร แซ่ถั่ว(2553)	ปิยรัตน์ จำปา (2556)	วรัทม เอมะบุตร (2557) นรินทร์ จันทรหอม (2557)	เสนาสิริพัช รัตน์พัฒนา(2558/54)	พูนพิศุทธิ์เจริญ (2559)	ผู้ศึกษา
									ผู้ศึกษา
<b>ตัวแปรต้น : ปัจจัยจูงใจ</b>									
- ความสำเร็จในงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
- การได้รับการยอมรับนับถือ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- ความรับผิดชอบในงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
- ความก้าวหน้าในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>ตัวแปรต้น : ปัจจัยค้ำจุน</b>									
- เงินเดือนและผลตอบแทน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
- นโยบายและการบริหาร	✓	✓	✓			✓		✓	✓
- สภาพการทำงาน	✓	✓			✓			✓	✓
- ชีวิตส่วนตัว	✓								✓
- ความมั่นคงในงาน	✓	✓			✓		✓	✓	✓
- การปกครองบังคับบัญชา	✓	✓	✓						✓

ตารางที่ 2.3 ตารางแสดงข้อมูลด้านความสุขในการทำงานจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในชีวิต	✓	✓	✓	✓	✓
ความพึงพอใจในงาน	✓	✓	✓	✓	✓
อารมณ์ทางบวก	✓	✓	✓	✓	✓
อารมณ์ทางลบ	✓	✓	✓	✓	✓

#### 2.4 กรอบแนวความคิดวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยมีตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูน ตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงาน ดังภาพ ประกอบที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยเน้นการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งวิธีการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 แหล่งข้อมูลที่นำมาศึกษา
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 แหล่งข้อมูลที่นำมาศึกษา

เพื่อให้งานศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสามารถทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามหลักวิชาการที่กำหนด ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการศึกษา โดยได้จากหนังสือ เอกสาร บทความ รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการศึกษาภาคสนาม โดยการส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทดสอบ ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทุกคน

### 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ประชากร เป็น กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด โดยมุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทั้งหมด 12 สาขา จำนวน 141 คน รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่	จำนวนประชากร (คน)
สาขาโรงพยาบาลหาดใหญ่	13
สาขาหาดใหญ่	17
สาขาเพชรเกษม	15
สาขาราชบุรียินดี	13
สาขาเซ็นทรัล เฟสติวัลหาดใหญ่	11
สาขามิกซี เอ็กซ์ตร้าหาดใหญ่	13
สาขาปูนกั้นซ์	7
สาขาโลตัสหาดใหญ่	10
สาขาราชบุรีอุทิศ	8
สาขามิกซี หาดใหญ่	13
สาขาสยามนครินทร์	7
สาขานิพัทธ์อุทิศ	14

ที่มา : ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน), 2561

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำตอบจะเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส ่ ว น ที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ความสำเร็จในงาน
- 2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 2.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 2.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน

ส ่ ว น ที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าจุนของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 เงินเดือนและผลตอบแทน
- 3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
- 3.3 นโยบายและการบริหาร
- 3.4 สภาพการทำงาน
- 3.5 ชีวิตส่วนตัว
- 3.6 ความมั่นคงในงาน
- 3.7 การปกครองบังคับบัญชา

## ส ่วน ที่ 4

แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ความพึงพอใจในชีวิต

4.2 ความพึงพอใจในงาน

4.3 อารมณ์ทางบวก

4.4 อารมณ์ทางลบ

โดยลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 นั้นจะใช้เครื่องมือการวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็นตัวเลือก 5 ระดับ (ประภา สังขพันธ์, 2554) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่าง	ระดับคะแนน	5
เห็นด้วย	ระดับคะแนน	4
ไม่แน่ใจ	ระดับคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	1

### 3.3.1 เกณฑ์การแปลผลคะแนน

ผู้ศึกษาได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนแรงจูงใจในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็น 5 ระดับ โดยนำคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนระดับตามหลักสถิติการวัดกระจายข้อมูล เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น (ประภา สังขพันธ์, 2554) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.08$$

ดังนั้นแต่ละระดับจะมีช่วงของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.08  
จึงแบ่งตามช่วงคะแนนเฉลี่ยและสามารถกำหนดระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

โดยเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับแรงงใจในการทำงาน ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.21 - 5.00	ระดับแรงงใจอยู่ในระดับสูงมาก
	3.41 - 4.20	ระดับแรงงใจอยู่ในระดับสูง
	2.61 - 3.40	ระดับแรงงใจอยู่ในระดับปานกลาง
	1.81 - 2.60	ระดับแรงงใจอยู่ในระดับต่ำ
	1.00 - 1.80	ระดับแรงงใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด

โดยเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความสุขในการทำงาน ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	4.21 - 5.00	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก
	3.41 - 4.20	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง
	2.61 - 3.40	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
	1.81 - 2.60	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
	1.00 - 1.80	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด

### 3.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตสงขลา 2 จำนวน 30 คน โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยงานศึกษาชิ้นนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ 0.986



### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการเตรียมแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามที่กำหนดไว้สอบถามความคิดเห็น จำนวน 141 ชุด

3. ทำการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาทุกคน และขอความร่วมมือให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนกลับมายังผู้ศึกษาเพื่อนำกลับมาตรวจทานและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษา นำ ข้อมูล ที่ได้ มา ประมวลผล และ วิเคราะห์ โดยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS for Windows) ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และนำเสนอผลการศึกษารูปแบบของตาราง (Table)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าจูนของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ระดับความสุขของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) กับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่า  $t$  ( $t$ -test) สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ เพศ และค่า  $F$  ( $F$ -test) สำหรับตัวแปรที่แบ่งกลุ่มได้มากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน)กับความสุขในการทำงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) แสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีเกณฑ์ดังนี้ (อ้างอิงใน นฤมล แสงพล 2554)

$\pm 0.81$ ถึง $\pm 1.0$	มีความสัมพันธ์สูงมาก
$\pm 0.61$ ถึง $\pm 0.80$	มีความสัมพันธ์สูง
$\pm 0.41$ ถึง $\pm 0.60$	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
$\pm 0.21$ ถึง $\pm 0.40$	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก
$\pm 0.01$ ถึง $\pm 0.20$	มีความสัมพันธ์ต่ำ

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้เก็บข้อมูลด้วยตนเองจากพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำนวน 141 ชุด ซึ่งผลการศึกษา มีดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

4.5

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.6

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

#### 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สังกัดสำนักงานหาคนใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 88.70) มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 44.70) รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 23 - 30 ปี (ร้อยละ 25.50) อยู่ในสถานภาพสมรส (ร้อยละ 54.60) รองลงมา คือ สถานภาพโสด (ร้อยละ 44.00) การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท (ร้อยละ 46.10) และปริญญาตรี (ร้อยละ 44.70) ระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการชาย (ร้อยละ 36.20) มีรายได้ตั้งแต่ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 34.80) โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานคือช่วงอายุงาน 1-10 ปีมากที่สุดคือ (ร้อยละ 49.60) แสดงดังตาราง ที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาคนใหญ่ จังหวัดสงขลา

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 141)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	16	11.30
	หญิง	125	88.70
อายุ	ระหว่าง 23 - 30 ปี	36	25.50
	ระหว่าง 31 - 40 ปี	63	44.70
	ระหว่าง 41 - 50 ปี	11	7.80
	ระหว่าง 51 - 60 ปี	31	22.00
สถานภาพสมรส	โสด	62	44.00
	สมรส	77	54.60
	หม้าย	2	1.40
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา	13	9.20
	ปริญญาตรี	63	44.70
	ปริญญาโท	65	46.10

ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	42	29.80
เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย	51	36.20
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	26	18.40
รองผู้จัดการ	22	15.60

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 141)	ร้อยละ
ระดับรายได้ต่อเดือน		
ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	22	15.60
ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท	49	34.80
ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท	29	20.60
ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท	4	2.80
ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	37	26.20
ประสบการณ์การทำงาน		
อายุงาน 1 – 10 ปี	70	49.60
อายุงาน 11- 20 ปี	28	19.90
อายุงาน 21 – 30 ปี	28	19.90
อายุงาน 31 ปีขึ้นไป	15	10.60

## 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

การวิเคราะห์ความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ผลการศึกษามีดังนี้

### 4.2.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

- 1.ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุดคือ ( $\bar{x}=4.23$ )
- 2.ด้านความรับผิดชอบในงานโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=4.23$ ) อยู่ในระดับสูงมาก
- 3.ด้านความสำเร็จในงานโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.83$ ) อยู่ในระดับสูง
- 4.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.63$ ) อยู่ในระดับสูง
- 5.ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=3.40$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.การได้รับความยอมรับนับถือ	4.23	0.804	สูงมาก
2.ความรับผิดชอบในงาน	4.23	0.497	สูงมาก
3.ความสำเร็จในงาน	3.83	0.828	สูง

4.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.63	0.849	สูง
5.ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.40	0.814	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.758	สูง

#### 4.2.2 ความสำเร็จในงาน

การศึกษาด้านความสำเร็จในงานพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.13$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูงสุด

2. ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.86$ ) อยู่ในระดับสูง

3

จากการทำงานที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่งผลการต่อการพิจารณาได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของ ท่านมี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.50$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในงาน

ด้านความสำเร็จในงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.13	0.588	สูง
2.ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงานของท่าน	3.86	1.004	สูง
3.การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากทำงานสำเร็จ	3.50	0.891	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	0.828	สูง

### 4.2.3 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

การศึกษาด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับความยอมรับนับถือของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{x} = 4.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ในที่ทำงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{x} = 4.56$ )
2. ท่านเป็นที่ปรึกษาในเรื่องการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.26$ ) อยู่ในระดับสูงมาก
3. ท่านมักได้รับความไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.87$ ) อยู่ในระดับสูงมาก ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ในที่ทำงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.56	0.648	สูงมาก
2. ท่านเป็นที่ปรึกษาเรื่องการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	4.26	0.816	สูงมาก
3. ท่านมักได้รับความไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ	3.87	0.948	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	0.804	สูงมาก



#### 4.2.4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

การศึกษาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ลักษณะงานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.77$ )

2. ลักษณะของทำงานของท่านมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.62$ ) อยู่ในระดับสูง

3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.51$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.งานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ	3.77	0.873	สูง
2.ลักษณะของงานที่ท่านมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน	3.62	0.807	สูง
3.ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	3.51	0.867	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.849	สูง

#### 4.2.5 ด้านความรับผิดชอบในงาน

การศึกษาด้านความรับผิดชอบในงานพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{x} = 4.23$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. พนักงานทุ่มเทความพยายามเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากที่สุด คือ ( $\bar{x} = 4.68$ )

2. พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.09$ ) อยู่ในระดับสูง

3. งานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.92$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงาน

ด้านความรับผิดชอบในงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ท่านทุ่มเทความพยายามเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.68	0.468	สูงมาก
2. ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย	4.09	0.528	สูง
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ	3.92	0.494	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	0.497	สูงมาก

#### 4.2.6 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

การศึกษา ด้าน ความ ก้าว น้ า ใน การ ทำ งาน พบ ว่า บัณฑิตจูงใจในด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.40$ ) เมื่อพิจารณาดังนี้

1.องค์กรของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยคือ ( $\bar{x} = 3.72$ ) ในระดับสูง

2.องค์กรของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งนั้นมาจากการคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.28$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

3.องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจนให้แก่พนักงานมาрд โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.20$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของบัณฑิตจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.องค์กรของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน	3.72	0.552	สูง
2.องค์กรของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งนั้นมาจากการคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม	3.28	1.036	ปานกลาง
3.องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจนให้แก่พนักงาน	3.20	0.855	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	0.814	ปานกลาง

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการทำงาน 7 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ผลการศึกษามีดังนี้

##### 4.3.1 ปัจจัยคำจูนในการทำงานโดยรวม

การศึกษปัจจัยคำจูนในการทำงานโดยรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า ปัจจัยคำจูนในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 4.26$ ) อยู่ในระดับสูงมาก
2. ด้านนโยบายและการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.00$ ) อยู่ในระดับสูง
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.97$ ) อยู่ในระดับสูง
4. ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 3.93$ ) อยู่ในระดับสูง
5. ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 3.88$ ) อยู่ในระดับสูง
6. ด้านชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 3.49$ ) อยู่ในระดับสูง
7. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 3.44$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยคำจูนในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ปัจจัยคำจูนในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.ด้านสภาพการทำงาน	4.26	0.624	สูงมาก
2.ด้านนโยบายและการบริหาร	4.00	0.813	สูง

3.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	3.97	0.994	สูง
4.ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.93	0.888	สูง
5.ด้านความมั่นคงในงาน	3.88	0.846	สูง
6.ด้านชีวิตส่วนตัว	3.49	0.909	สูง
7.ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	3.44	0.956	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.861	สูง

#### 4.3.2 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน

การศึกษาด้านเงินเดือนและผลตอบแทนพบว่า ปัจจัยสำคัญในด้านเงินเดือนและผลตอบแทนของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ ( $\bar{x} = 3.55$ )

2. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.45$ ) อยู่ในระดับสูง

3

องค์กรของท่านมีนโยบายการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนของบริษัทอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.33$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 4.9

#### ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ของปัจจัยสำคัญในการทำงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทน

เงินเดือนและผลตอบแทน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.55	0.806	สูง

2.เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว	3.45	0.890	สูง
3.องค์กรของท่านมีนโยบายการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนของบริษัทอย่างเหมาะสม	3.33	1.174	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	0.956	สูง

#### 4.3.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

การศึกษาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยค่าจูน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ท่านสามารถขอคำปรึกษากับหัวหน้างานได้ทุกเมื่อที่เกิดปัญหาในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ ( $\bar{x} = 4.06$ )

2. พนักงานในองค์กรทำงานเป็นทีมโดยยึดแนวทางร่วมคิดร่วมรับผิดชอบโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.95$ ) อยู่ในระดับสูง

3

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.90$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของปัจจัยค่าจูนในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ท่านสามารถขอคำปรึกษากับหัวหน้างานได้ทุกเมื่อที่เกิดปัญหาในการทำงาน	4.06	1.064	สูง
2. พนักงานในองค์กรทำงานเป็นทีมโดยยึดแนวทางร่วมคิดร่วมรับผิดชอบ	3.95	0.936	สูง
3. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน	3.90	0.981	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	0.994	สูง

#### 4.3.4 ด้านนโยบายและการบริหาร

การศึกษาด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า ปัจจัยสำคัญในด้านนโยบายและการบริหาร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารชัดเจน อยู่ในระดับสูง คือ ( $\bar{x} = 4.06$ )

2. องค์กรของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.91$ ) อยู่ในระดับสูง

3. องค์กรของท่านมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างองค์กรแก่พนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.87$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร

ด้านนโยบายและการบริหาร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารชัดเจน	4.23	0.814	สูงมาก
2.องค์กรของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานไว้ อย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.91	0.989	สูง
3.องค์กรของท่านมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้าง องค์กรแก่พนักงาน	3.87	0.635	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.813	สูง

#### 4.3.5 ด้านสภาพการทำงาน

การศึกษาด้านสภาพการทำงานพบว่า ปัจจัยค้ำจุนในด้านสภาพการทำงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ( $\bar{x}=4.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1.

สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยและมีมาตรการป้องกันเกี่ยวกับอุบัติเหตุในการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก คือ ( $\bar{x}=4.54$ )

2. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในที่ทำงาน เช่นการจัดสถานที่ แสง เสียง อากาศ  
ความสะอาด มีความเหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=4.52$ ) อยู่ในระดับสูงมาก

3

ภายในที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.73$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.12



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยและมีมาตรการป้องกันเกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุในการทำงาน	4.54	0.500	สูงมาก
2.สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในที่ทำงาน เช่นการจัดสถานที่ แสง เสียง อากาศ ความสะดวก มีความเหมาะสม	4.52	0.529	สูงมาก
3.ภายในที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.73	0.844	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	0.624	สูงมาก

#### 4.3.6 ด้านชีวิตส่วนตัว

การศึกษาด้านชีวิตส่วนตัว พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ในด้านชีวิตส่วนตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ท่านสามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูง คือ ( $\bar{x} = 3.52$ )

2. ท่านมีความสุขในการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัวโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.50$ ) อยู่ในระดับสูง

3. ท่านสามารถแบ่งเวลาจากการการทำงานกับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย

( $\bar{x} = 3.46$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว

ด้านชีวิตส่วนตัว	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.ท่านสามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	3.52	0.915	สูง
2.ท่านมีความสุขในการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัว	3.50	0.875	สูง
3.ท่านสามารถแบ่งเวลาจากการการทำงานกับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.46	0.937	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	0.909	สูง

#### 4.3.7 ด้านความมั่นคงในงาน

การศึกษาด้านความมั่นคงในงานพบว่า ปัจจัยค้ำจุนในด้านความมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ท่านคิดว่าองค์กรมีความมั่นคง อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x}=4.20$ )
2. ท่านคิดว่าจะร่วมงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.89$ )

อยู่ในระดับสูง

3. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.55$ ) อยู่ในระดับสูง

ดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ของปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.ท่านคิดว่าองค์กรมีความมั่นคง	4.20	0.729	สูง
2.ท่านคิดว่าจะร่วมงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ	3.89	0.976	สูง
3.ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน	3.55	0.832	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	0.846	สูง

#### 4.3.8 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

การศึกษาด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในด้านการปกครองบังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1.

ผู้บังคับบัญชามีวิธีการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 4.04$ ) อยู่ในระดับสูง

2. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.87$ ) อยู่ในระดับสูง

3. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.87) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยคำจูนในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามีวิธีการแก้ไขปัญหาคัดแย้งในองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเหมาะสม	4.04	0.736	สูง
2. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ	3.87	0.958	สูง
3. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงาน	3.87	0.970	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	0.888	สูง

#### 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ ผลการศึกษามีดังนี้

##### 4.4.1 ความสุขในการทำงานโดยรวม

การศึกษาค้นคว้าความสุขในการทำงานโดยรวม ทั้ง 4 ด้านพบว่าความสุขในการทำงานโดยรวมโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}$  = 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x}$  = 3.99) อยู่ในระดับสูงมาก

2. ด้านอารมณ์ทางลบ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.85$ ) อยู่ในระดับสูง
3. ด้านอารมณ์ทางบวก โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.78$ ) อยู่ในระดับสูง
4. ด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 3.45$ ) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ของความพึงพอใจในการทำงานในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ความพึงพอใจในชีวิต	3.99	0.778	สูง
อารมณ์ทางลบ	3.85	0.738	สูง
อารมณ์ทางบวก	3.78	0.743	สูง
ความพึงพอใจในงาน	3.45	0.805	สูง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (รายด้าน)</b>	<b>3.76</b>	<b>0.766</b>	<b>สูง</b>

#### 4.4.2 ความพึงพอใจในชีวิต

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจชีวิต พบว่าความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 4.57$ ) อยู่ในระดับสูงมาก
2. ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตมีความสุข โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.84$ ) อยู่ในระดับสูง

3. ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.57) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสุขในการทำงานด้านพึงพอใจในชีวิต

ความพึงพอใจในชีวิต	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว มีผลต่อความสุขในการทำงาน	4.57	0.510	สูงมาก
2.ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความสุข	3.84	1.039	สูง
3.ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้	3.57	0.786	สูง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.778</b>	<b>สูง</b>

#### 4.4.3 ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}$  = 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นไปอย่างที่ตั้งใจและสำเร็จตามเป้าหมายไว้ มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x}$  = 3.54) อยู่ในระดับสูง

2. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความชอบส่วนตัวของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.46) อยู่ในระดับสูง

3. ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.35) อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสุขในการทำงานด้านพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำเป็นไปอย่างที่ตั้งใจและสำเร็จตามเป้าหมายไว้	3.54	0.824	สูง
2.งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความชอบส่วนตัวของท่าน	3.46	0.806	สูง
3.ท่านรู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวัน	3.35	0.785	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.805</b>	<b>สูง</b>

#### 4.4.4 อารมณ์ทางบวก

การศึกษาความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางบวกพบว่า อารมณ์ทางบวกของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}$  = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

1. ท่านสามารถยิ้มแย้ม แจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 4.18$ )  
อยู่ในระดับสูง
2. ท่านมองว่าปัญหาอุปสรรคเป็น โอกาสพัฒนา โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.66$ )  
อยู่ในระดับสูง
3. ท่านมีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.50$ )  
อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก

อารมณ์ทางบวก	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.ท่านสามารถยิ้มแย้ม แจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน	4.18	0.700	สูง
2.ท่านมองว่าปัญหาอุปสรรคเป็น โอกาสพัฒนา	3.66	0.695	สูง
3.ท่านมีความกระตือรือร้น พร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา	3.50	0.833	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	0.743	สูง

#### 4.4.5 อารมณ์ทางลบ

การศึกษาความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางลบ พบว่า อารมณ์ทางลบของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้



1. ท่านรู้สึกอึดอัดหรือไม่พอใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\bar{x} = 4.57$ )  
อยู่ในระดับสูงมาก
  2. ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่าย หงุดหงิด กับการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.49$ )  
อยู่ในระดับสูง
  3. ท่านอยากย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.48$ ) อยู่ในระดับสูง
- ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ

อารมณ์ทางลบ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ท่านรู้สึกอึดอัดหรือไม่พอใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง	4.57	0.525	สูงมาก
2. ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่าย หงุดหงิด กับการทำงาน	3.49	0.798	สูง
3. ท่านอยากย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน	3.48	0.891	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.738	สูง

#### 4.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความสุขในการทำงาน

ในส่วนนี้จะศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ที่มีความแตกต่างกันกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาดังนี้

#### 4.5.1 ความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามเพศ

การศึกษานี้พบว่าเพศที่ต่างกันมีความสุขในการทำงานภาพรวมและรายด้านทั้งความพึงพอใจในชีวิต ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นส่วนด้านความพึงพอใจในงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามเพศ

ความสุขในการทำงาน	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	t	Sig.
ความพึงพอใจในชีวิต	ชาย	16	4.08	0.77	0.52	0.60
	หญิง	125	3.98	0.71		
อารมณ์ทางลบ	ชาย	16	4	0.64	0.98	0.33
	หญิง	125	3.82	0.68		
อารมณ์ทางบวก	ชาย	16	3.94	0.67	1.03	0.30
	หญิง	125	3.76	0.66		
ความพึงพอใจในงาน	ชาย	16	3.79	0.77	1.96	<b>0.05*</b>
	หญิง	125	3.41	0.73		
ความสุขในการทำงาน	ชาย	16	3.95	0.68	1.20	0.23
	หญิง	125	3.74	0.66		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5.1 ความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามอายุ

การศึกษานี้ได้เก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีอายุที่ต่างกันมีความสุขในการทำงานภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามอายุ

ความสุขในการทำงาน	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
อารมณ์ทางลบ	ระหว่าง 23 - 30 ปี	36	3.76	0.64	2.16	0.10
	ระหว่าง 31 - 40 ปี	63	3.75	0.72		
	ระหว่าง 41 - 50 ปี	11	4.18	0.77		
	ระหว่าง 51 - 60 ปี	31	4.01	0.57		
ความพึงพอใจในงาน	ระหว่าง 23 - 30 ปี	36	3.3	0.77	2.14	0.10
	ระหว่าง 31 - 40 ปี	63	3.39	0.76		
	ระหว่าง 41 - 50 ปี	11	3.61	0.83		
	ระหว่าง 51 - 60 ปี	31	3.71	0.6		
อารมณ์ทางบวก	ระหว่าง 23 - 30 ปี	36	3.67	0.62	2.20	0.09
	ระหว่าง 31 - 40 ปี	63	3.7	0.66		
	ระหว่าง 41 - 50 ปี	11	4.03	0.82		
	ระหว่าง 51 - 60 ปี	31	3.98	0.59		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามอายุ

ความสุขในการทำงาน	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
ความพึงพอใจในชีวิต	ระหว่าง 23 - 30 ปี	36	3.83	0.69	2.43	0.07
	ระหว่าง 31 - 40 ปี	63	3.93	0.75		
	ระหว่าง 41 - 50 ปี	11	4.15	0.78		
	ระหว่าง 51 - 60 ปี	31	4.26	0.59		
ความสุขในการทำงาน	ระหว่าง 23 - 30 ปี	36	3.64	0.65	2.40	0.07
	ระหว่าง 31 - 40 ปี	63	3.69	0.68		
	ระหว่าง 41 - 50 ปี	11	3.99	0.75		
	ระหว่าง 51 - 60 ปี	31	3.99	0.53		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4

5

3

### ความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ

การศึกษานี้ได้พบว่าที่มีสถานภาพต่างกันมีความสุขในการทำงานภาพรวมและรายด้านทั้งด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านอารมณ์ทางลบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอารมณ์ทางบวก ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 4.23

#### ตารางที่ 4.23

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ

ความสุขในการทำงาน	สถานภาพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	โสด	62	3.36	0.71	1.26	0.29
	สมรส	77	3.51	0.77		
	หม้าย	2	4	0		
อารมณ์ทางลบ	โสด	62	3.73	0.67	1.91	0.15
	สมรส	77	3.92	0.68		
	หม้าย	2	4.33	0		
ความพึงพอใจในชีวิต	โสด	62	3.86	0.71	2.68	0.07
	สมรส	77	4.09	0.71		
	หม้าย	2	4.67	0		
อารมณ์ทางบวก	โสด	62	3.65	0.62	3.06	<b>0.05*</b>
	สมรส	77	3.86	0.68		
	หม้าย	2	4.5	0.24		
ความสุขในการทำงาน	โสด	62	3.65	0.63	2.41	0.09
	สมรส	77	3.85	0.67		

หม้าย 2 4.38 0.06

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4 . 5 . 4

**ความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา**

การศึกษาปัจจุบันบุคคลที่พบว่ามีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความสุขในการทำงานภาพรวมแตกต่างกัน โดยรายด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ความสุขในการทำงาน	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
อารมณ์ทางบวก	อนุปริญญา	13	4.1	0.28	2.61	0.08
	ปริญญาตรี	63	3.82	0.64		
	ปริญญาโท	65	3.67	0.71		
อารมณ์ทางลบ	อนุปริญญา	13	4.23	0.32	2.69	0.07
	ปริญญาตรี	63	3.85	0.65		
	ปริญญาโท	65	3.76	0.74		
ความพึงพอใจในชีวิต	อนุปริญญา	13	4.33	0.36	2.82	0.06
	ปริญญาตรี	63	4.06	0.66		
	ปริญญาโท	65	3.87	0.79		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ความสุขในการทำงาน	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	อนุปริญญา	13	3.79	0.32	3.03	0.05*
	ปริญญาตรี	63	3.53	0.67		
	ปริญญาโท	65	3.31	0.84		
ความสุขในการทำงาน	อนุปริญญา	13	4.12	0.3	3.07	0.05*
	ปริญญาตรี	63	3.81	0.59		
	ปริญญาโท	65	3.65	0.74		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4 . 5 . 5

#### ความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

การศึกษานี้วิจัยส่วนบุคคลที่พบว่าที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความสุขในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยรายด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงานและ ด้านอารมณ์ทางบวก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอารมณ์ทางลบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.25

#### ตารางที่ 4.25

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาตำแหน่งงาน

ความสุขในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	42	3.49	0.79	1.41	0.24
	เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย	51	3.31	0.74		
	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	26	3.47	0.68		
	รองผู้จัดการ	22	3.68	0.7		
อารมณ์ทางบวก	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	42	3.81	0.68	2.00	0.12
	เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย	51	3.67	0.66		
	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	26	3.69	0.57		



	รองผู้จัดการ	22	4.06	0.67		
ความพึงพอใจในชีวิต	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	42	3.98	0.74	2.24	0.09
	เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย	51	3.87	0.71		
	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	26	3.97	0.65		
	รองผู้จัดการ	22	4.33	0.7		

#### ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาตำแหน่งงาน

ความสุขในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
อารมณ์ทางลบ	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	42	3.91	0.67	3.08	<b>0.03*</b>
	เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย	51	3.65	0.68		
	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	26	3.87	0.61		
	รองผู้จัดการ	22	4.14	0.66		
ความสุขในการทำงาน	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	42	3.8	0.7	2.28	0.08
	เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย	51	3.62	0.65		
	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	26	3.75	0.57		
	รองผู้จัดการ	22	4.05	0.65		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4 . 5 . 6

#### ความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับรายได้

การศึกษานี้พบว่าที่มีระดับรายได้ที่ต่างกันมีความสุขในการทำงานภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.26

#### ตารางที่ 4.26

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับรายได้

ความสุขในการทำงาน	ระดับรายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
อารมณ์ทางลบ	ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	22	3.79	0.66	1.46	0.22
	ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท	49	3.75	0.71		
	ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท	29	3.76	0.69		
	ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท	4	3.83	0.79		
	ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	37	4.07	0.61		
ความพึงพอใจในงาน	ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	22	3.27	0.78	1.88	0.12
	ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท	49	3.34	0.78		
	ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท	29	3.45	0.71		
	ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท	4	3.33	0.94		
	ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	37	3.72	0.64		

อารมณ์ทางบวก	ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	22	3.61	0.63	2.00	0.10
	ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท	49	3.69	0.65		
	ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท	29	3.75	0.65		
	ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท	4	3.75	0.74		
	ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	37	4.03	0.65		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตาม ระดับรายได้

ความสุขในการทำงาน	ระดับรายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
ความพึงพอใจในชีวิต	ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	22	3.79	0.72	2.17	0.08
	ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท	49	3.88	0.75		
	ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท	29	4.02	0.68		
	ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท	4	3.92	0.83		
	ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	37	4.26	0.62		
ความสุขในการทำงาน	ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท	22	3.61	0.68	2.04	0.09
	ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท	49	3.66	0.69		
	ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท	29	3.74	0.63		
	ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท	4	3.71	0.81		
	ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	37	4.02	0.57		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4 . 5 . 7

### ความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน

การศึกษานี้ได้วิจัยส่วนบุคคลที่พบว่าที่มีอายุการทำงานที่ต่างกันมีความสุขในการทำงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยรายด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงานและ ด้านอารมณ์ทางบวก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ส่วนด้านอารมณ์ทางลบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.27

#### ตารางที่ 4.27

เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกอายุการทำงาน

ความสุขในการทำงาน	อายุการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	อายุงาน 1 – 10 ปี	70	3.43	0.73	1.97	0.12
	อายุงาน 11- 20 ปี	28	3.21	0.79		
	อายุงาน 21 – 30 ปี	28	3.64	0.72		
	อายุงาน 31 ปีขึ้นไป	15	3.64	0.68		
ความพึงพอใจในชีวิต	อายุงาน 1 – 10 ปี	70	3.96	0.7	2.25	0.09
	อายุงาน 11- 20 ปี	28	3.77	0.77		
	อายุงาน 21 – 30 ปี	28	4.14	0.68		
	อายุงาน 31 ปีขึ้นไป	15	4.29	0.68		

อารมณ์ทางบวก	อายุงาน 1 – 10 ปี	70	3.76	0.61	2.47	0.06
	อายุงาน 11- 20 ปี	28	3.55	0.7		
	อายุงาน 21 – 30 ปี	28	3.92	0.69		
	อายุงาน 31 ปีขึ้นไป	15	4.04	0.65		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ) เปรียบเทียบความสุขในการทำงานเป็นรายด้านและโดยรวมของพนักงานจำแนกอายุการทำงาน

ความสุขในการทำงาน	อายุการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D	F	Sig.
อารมณ์ทางลบ	อายุงาน 1 – 10 ปี	70	3.84	0.66	2.67	<b>0.05*</b>
	อายุงาน 11- 20 ปี	28	3.57	0.71		
	อายุงาน 21 – 30 ปี	28	3.99	0.67		
	อายุงาน 31 ปีขึ้นไป	15	4.09	0.62		
ความสุขในการทำงาน	อายุงาน 1 – 10 ปี	70	3.75	0.63	2.58	0.06
	อายุงาน 11- 20 ปี	28	3.53	0.72		
	อายุงาน 21 – 30 ปี	28	3.92	0.65		
	อายุงาน 31 ปีขึ้นไป	15	4.02	0.59		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

ในส่วนนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 5 ด้าน และปัจจัยคำจูง ทั้ง 7 ด้าน กับความสุขในการทำงาน ทั้ง 4 ด้านของของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ นำเสนอผลการศึกษาดังนี้

4 . 6 . 1

#### ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต

4 . 6 . 1 . 1

ผลการทดสอบความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยจูงใจกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4 . 6 . 1 . 2  
ผลการทดสอบความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านเงินเดือน และผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28  
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในชีวิต

แรงจูงใจในการทำงาน	ความพึงพอใจในชีวิต		
	Pearson Correlation	Sig	ค่าความสัมพันธ์
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>			
1. ด้านความสำเร็จในงาน	0.89	0.000*	สูงมาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.80	0.000*	สูง
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.71	0.000*	สูง
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.71	0.000*	สูง
5. ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.56	0.000*	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>0.73</b>	<b>0.000*</b>	<b>สูง</b>

### ปัจจัยคำจูน

1. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	0.92	0.000*	สูงมาก
2. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.89	0.000*	สูงมาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฯ	0.87	0.000*	สูงมาก
4. ด้านชีวิตส่วนตัว	0.86	0.000*	สูงมาก
5. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.84	0.000*	สูงมาก
6. ด้านความมั่นคงในงาน	0.81	0.000*	สูงมาก
7. ด้านสภาพการทำงาน	0.80	0.000*	สูง
<b>รวม</b>	<b>0.86</b>	<b>0.000*</b>	<b>สูงมาก</b>

4 . 6 . 2

### ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน

4 . 6 . 2 . 1

ผลการทดสอบความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยจูงใจกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน พบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน และ ด้าน ลักษณะ ของงาน ที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4 . 6 . 1 . 2

ผลการทดสอบความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยคำจูนกับความสุขในการทำงานด้านความ



พึงพอใจในงาน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ความพึงพอใจในงาน		
	Pearson Correlation	Sig	ค่าความสัมพันธ์
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>			
1. ด้านความสำเร็จในงาน	0.84	0.000*	สูงมาก
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.81	0.000*	สูงมาก
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.76	0.000*	สูง
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.74	0.000*	สูง
5. ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.69	0.000*	สูง
<b>รวม</b>	<b>0.77</b>	<b>0.000*</b>	<b>สูง</b>

**ปัจจัยค้ำจุน**

1. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	0.88	0.000*	สูงมาก
2. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.88	0.000*	สูงมาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฯ	0.84	0.000*	สูงมาก
4. ด้านชีวิตส่วนตัว	0.83	0.000*	สูงมาก
5. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.83	0.000*	สูงมาก
6. ด้านความมั่นคงในงาน	0.80	0.000*	สูง
7. ด้านสภาพการทำงาน	0.73	0.000*	สูง
<b>รวม</b>	<b>0.83</b>	<b>0.000*</b>	<b>สูงมาก</b>

4 . 6 . 3

#### ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ ทางบวก

4 . 6 . 3 . 1

ผลการทดสอบความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจเจกบุคคลกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก พบว่า ปัจเจกบุคคลในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4 . 6 . 3 . 2

ผลการทดสอบความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวก

แรงจูงใจในการทำงาน	อารมณ์ทางบวก		
	Pearson Correlation	Sig	ค่าความสัมพันธ์
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>			
1. ด้านความสำเร็จในงาน	0.87	0.000*	สูงมาก
2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.81	0.000*	สูงมาก

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.74	0.000*	สูงมาก
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.72	0.000*	สูง
5. ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.60	0.000*	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>0.75</b>	<b>0.000*</b>	<b>สูง</b>
<b>ปัจจัยคำจูน</b>			
1. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	0.87	0.000*	สูงมาก
2. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.85	0.000*	สูงมาก
3. ด้านชีวิตส่วนตัว	0.79	0.000*	สูง
4. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.78	0.000*	สูง
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฯ	0.77	0.000*	สูง
6. ด้านความมั่นคงในงาน	0.74	0.000*	สูง
7. ด้านสภาพการทำงาน	0.72	0.000*	สูง
<b>รวม</b>	<b>0.79</b>	<b>0.000*</b>	<b>สูง</b>

#### 4.6.4

##### ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ

4 . 6 . 4 . 1  
ผลการทดสอบความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยจูงใจกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ พบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านความสำเร็จในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความรับผิดชอบในงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4 . 6 . 4 . 2

ผลการทดสอบความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยจำแนกกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ พบว่า ปัจจัยจำแนกในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ

ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 4.31

#### ตารางที่ 4.31

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานด้านอารมณ์ทางลบ

แรงจูงใจในการทำงาน	อารมณ์ทางลบ		
	Pearson Correlation	Sig	ค่าความสัมพันธ์
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>			
1. ด้านความสำเร็จในงาน	0.73	0.000*	สูง
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.73	0.000*	สูง
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.66	0.000*	สูง

4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.57	0.000*	ปานกลาง
5. ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.47	0.000*	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>0.63</b>	<b>0.000*</b>	<b>สูง</b>
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>			
1. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	0.79	0.000*	สูง
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฯ	0.77	0.000*	สูง
3. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.76	0.000*	สูง
4. ด้านชีวิตส่วนตัว	0.73	0.000*	สูง
5. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.72	0.000*	สูง
6. ด้านความมั่นคงในงาน	0.70	0.000*	สูง
7. ด้านสภาพการทำงาน	0.67	0.000*	สูง
<b>รวม</b>	<b>0.73</b>	<b>0.000*</b>	<b>สูง</b>

#### 4.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

สรุปความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยจูงใจ กับความสุขในการทำงาน พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการทำงาน พบว่าปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านพึงพอใจในชีวิตและด้านพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงมาก และ ด้านอารมณ์ทางบวกและด้านอารมณ์ทางอยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 4.32

แรงจูงใจในการทำงาน	ความสุขในการทำงาน			
	ความพึงพอใจในชีวิต	ความพึงพอใจในงาน	อารมณ์ทางบวก	อารมณ์ทางลบ

**ปัจจัยจูงใจ**

1.ความสำเร็จในงาน	สูงมาก	สูงมาก	สูงมาก	สูง
2.การได้รับการยอมรับนับถือ	สูง	สูง	สูง	สูง
3.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	สูง	สูงมาก	สูงมาก	สูง
4.ความรับผิดชอบในงาน	ปานกลาง	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง
5.ความก้าวหน้าในการทำงาน	สูง	สูง	สูงมาก	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>สูง</b>	<b>สูง</b>	<b>สูง</b>	<b>สูง</b>

**ปัจจัยค้ำจุน**

1.เงินเดือนและผลตอบแทน	สูงมาก	สูงมาก	สูงมาก	สูง
2.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฯ	สูงมาก	สูงมาก	สูง	สูง
3.นโยบายและการบริหาร	สูงมาก	สูงมาก	สูงมาก	สูง
4.สภาพการทำงาน	สูง	สูง	สูง	สูง
5.ชีวิตส่วนตัว	สูงมาก	สูงมาก	สูง	สูง
6.ความมั่นคงในงาน	สูงมาก	สูง	สูง	สูง
7.การปกครองบังคับบัญชา	สูงมาก	สูงมาก	สูง	สูง
<b>รวม</b>	<b>สูงมาก</b>	<b>สูงมาก</b>	<b>สูง</b>	<b>สูง</b>

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ก ร ศี ก ย า  
แรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ระดับความความสุขในการทำงาน ศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความสุขในการทำงานและวิเคราะห์ ปัจจัย จูงใจ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่าง 141 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$  ( $t$ -test) ค่า  $F$  ( $F$ -test) และสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation) ผู้ศึกษา นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

##### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

##### 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

##### 5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

##### 5.1.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความสุขในการทำงาน

##### 5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการทำงาน

#### 5.2 อภิปราย

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

##### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้



### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 23 - 30 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส รองลงมาคือ สถานภาพโสด การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโทและปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงาน คือ เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย มีรายได้ตั้งแต่ตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานคือช่วงอายุงาน 1-10 ปี

##### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ

พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดสงขลา ปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้านที่อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ส่วนด้านความสำเร็จในงานกับด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

##### 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดสงขลา ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 1 ด้านที่อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ส่วนอีก 6 ด้าน อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัวด้านเงินเดือนและผลตอบแทน

##### 5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดสงขลา ความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 1 ด้านที่อยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่

ด้านความพึงพอใจในชีวิต ส่วนด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก ด้านอารมณ์ทางลบ อยู่ในระดับสูง

### 5.1.5 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันกับความสูงในการทำงาน

พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดสงขลาที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นระดับการศึกษา มีความสุขในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูงกับความสูงในการทำงาน

พบว่า ปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับความสูงในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ส่วนปัจจัยคำจูงในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ในทิศทางเดียวกันกับความสูงในการทำงาน ในด้านพึงพอใจในชีวิตและด้านพึงพอใจในงาน และปัจจัยคำจูงในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันกับความสูงในการทำงานด้านอารมณ์ทางบวกและด้านอารมณ์ทางลบ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาขออภิปรายผลดังนี้

### 1. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.1 ด้านการได้รับความยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง อาจเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญหรือเมื่อทำงานสำเร็จ การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของงันต์ ชุพร พรหมมินทร์ (2558)

ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง

1.2 ด้าน ความ รั บ ผิ ด ช อ บ ใน ง า น อ ยู่ ใน ระ ดั บ สູ ง  
เนื่องจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถทำได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรภา จำปาเพ็อง (2560) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 พบว่าปัจจัยในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับสูง

1.3 ด้าน ความ สำ เร็ จ ใน ง า น อ ยู่ ใน ระ ดั บ สູ ง  
อาจมาจากการที่พนักงานสามารถทำงานได้ประสบผลสำเร็จอย่างดี และสามารถสามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงาน ได้อย่างถูกต้องซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภัทรพร แก้วสกุล (2558) การศึกษาแรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดขอนแก่น พบว่าปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับสูง

1.4 ด้าน ลั ก ษ ณะ ข อ ง ง า น ที่ ป ฎิ บั ติ อ ยู่ ใน ระ ดั บ สູ ง  
อาจเนื่องมาจากงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถและเป็นงานที่สนใจและมีความท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จตุพล ศรีเจริญ (2559) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากงานที่ต้องอาศัยทักษะและความชำนาญ ได้รับโอกาสพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ และงานที่ทำมีความน่าสนใจและเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ

1.5 ด้าน ความ ก້าว ห น้ า ใน การ ทํ า ง า น ซึ่ง อ ยู่ ใน ระ ดั บ ป าน ก ลาง  
อาจเนื่องมาจากการที่ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างงานใหม่ทำให้ตำแหน่งงานไม่มีความชัดเจนสำหรับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นวรัตน์ พึ่งโพธิ์สถ (2552) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิพัฒน์สินทรัพย์ จำกัด พบว่าปัจจัยในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อาจจากการที่บริษัทมีการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงองค์กร

จึงยังคงมีการเคลื่อนไหวของตำแหน่งอยู่ตลอดเวลา และการมอบหมายงานก็มีความซ้ำซ้อนและสำหรับผู้ปฏิบัติ

## 2. ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2.1 ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับสูง อาจมาจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาให้ทันสมัย มีบรรยากาศที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พร้อมใช้งานและการให้บริการและสามารถสร้างความมั่นใจให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยรัตน์ จำปา (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง

2.2 ด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งอยู่ในระดับสูง องค์การมีการกำหนดนโยบายการบริหาร มีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ชัดเจนในการทำงานและมีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึง เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภรณี ใจวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง พบว่าปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับสูง

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูง อาจมาจากการทำงานเป็นทีมร่วมกันช่วยกันคิดแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เจนจิราพร รอนไพริน (2558) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว พบว่า โดยในการปฏิบัติงาน ได้มีการประชุมสรุป แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้เสมอเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม และด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น

ทั้งในส่วนของการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม จึงทำให้พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.4 ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง  
 เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำและร่วมรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง มีความเป็นธรรมในทุก ๆ ด้านอย่างเท่าเทียมกันและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อผู้บังคับบัญชาเกิดความขัดแย้ง สอดคล้องกับการศึกษาของ นิสรา รอดนุช (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่าปัจจัยในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง

2.5 ด้านความมั่นคงในงานอยู่ระดับสูง  
 อาจมาจากพนักงานมีความเชื่อมั่นในสถานะความมั่นคงของธนาคาร มีการให้บริการสาขาที่ครอบคลุมทั่วประเทศซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เจนจิราพร รอนไพริน (2558) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว พบว่าพนักงานของมีความพึงพอใจและรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงคิดว่าธนาคารได้รับการยอมรับจากสังคม มีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหารทำให้ธนาคารมีความมั่นคงและมีความเหมาะสมมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงของธนาคารและมีความพอใจในตำแหน่งงาน

2.6 ด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ระดับสูง  
 อาจมาจากพนักงานสามารถแบ่งเวลาจากการทำงานให้กับครอบครัวและเวลาสำหรับพักผ่อนส่วนตัวได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิรัตน์ ฤกษ์ชนะขจร (2558) แนวทางการลดอัตราการลาออกของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าพนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

2.7 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนอยู่ในระดับสูงแต่เป็นปัจจัยลำดับท้ายสุด  
 อาจมาจากการปรับขึ้นเงินเดือนและโบนัสประจำปีมีเกณฑ์วัดมาจากผลงานสาขาและผลงานรายบุคคล สอดคล้องกับ นรินทร์ จันทน์หอ (2557)

ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตภาพสินธุ์ พบว่า อาจเป็นเพราะว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งถ้าผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่สาขาได้รับเป้าหมายประจำปีแล้วนั้น ก็จะส่งผลให้พนักงานได้รับผลตอบแทนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับอื่น ๆ ตามระบบประเมินผลตอบแทนรายบุคคลตามมาเอง จึงทำให้แรงจูงใจเกี่ยวกับเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับอื่น ๆ อยู่ในระดับที่น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ

### 3. ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.1 ด้านความพึงพอใจในชีวิต อยู่ในระดับสูง อาจมาจากการที่พนักงานมีความพอใจและมีความสุขในสิ่งตนเองมี สัมพันธ์กับเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและ กลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งานพบว่าอยู่ในระดับสูง

3.2 ด้านอารมณ์ทางลบ อยู่ในระดับสูง อาจมาจากการที่พนักงานมีความรู้สึกเบื่อหน่าย หงุดหงิดกับการทำงาน และรู้สึกไม่สบายใจต่อการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณ นัช ไตรรัตน์ นุญกุล (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ด้านอารมณ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานรู้สึกกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสได้เสมอขณะทำงาน และมองว่าการแก้ปัญหาเป็นโอกาสได้พัฒนางานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา วรุตม์ เอมะบุตร (2557) ศึกษาเกี่ยวกับชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่าอยู่ในระดับสูง

3.4 ด้านความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับสูง อาจมาจากพนักงานพึงพอใจกับงานที่ตัวเองได้รับและสุขใจเมื่อสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จตามเป้าหมายจนทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา วรุตม์ เอมะบุตร (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในชีวิตที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน กับความสุขในการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล แสงวงผล (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อธิบายว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานนั้น มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้น บุคลากรคือเมื่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้ความสุขในการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นำผลการศึกษาไปใช้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ทางผู้บริหารประจำสำนักงานเขตควรจัดฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมรับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร ซึ่งในปัจจุบันส่งตัวแทนสาขาละ 1-2 คน ทำให้พนักงานท่านอื่นขาดโอกาสในการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน และพนักงานในสาขาควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากระบบการเรียนรู้ของธนาคารและอีเมลภายในธนาคาร เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและความเชี่ยวชาญในการทำงานและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

2. จากผลการศึกษาด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ทางผู้บริหารควรมีเกณฑ์การปรับอัตราเงินเดือน และพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานตามความรู้และความสามารถของแต่ละคนให้รูปแบบชัดเจน พร้อมทั้งมีการจ่ายค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในสภาพสังคมปัจจุบัน พนักงานควรมีความคุ้มค่ารับรายจ่ายและควรมีการจัดสรรเงินที่ได้รับแบ่งเป็นเงินออมไว้ใช้ในอนาคต

3. จากผลการศึกษาความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ทางผู้บริหารสาขาควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ให้พนักงานได้ศึกษางานในหน้าที่อื่นเพื่อเรียนรู้งานทุก 3 เดือน และทำการประเมินผลโดยการพูดคุยกับพนักงานถึงงานที่ได้รับ ส่วนตัวพนักงานต้องเปิดใจรับในการเรียนรู้งานในหน้าที่ใหม่ มองให้เป็นโอกาสเพื่อความก้าวหน้าของตนเองและฝึกฝนตัวเองอย่างสม่ำเสมอ

4. จากผลการศึกษาความสุขในการทำงาน ด้านอารมณ์ทางลบ ทางผู้บริหารสาขาควรมีการพูดคุยกับพนักงานภายในสาขาถึงปัญหาในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในระหว่างพนักงานสาขา ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวเป็นอย่างไร อาจพูดคุยเป็นการส่วนตัว เพื่อให้พนักงานสามารถพูดได้อย่างเต็มที่ถึงปัญหาที่มี



ส่วนพนักงานเมื่อเกิดกระทำที่ไม่ถูกต้องควรมีการแจ้งต่อหัวหน้างาน โดยทันทีเพื่อลดการสูญเสียแก่ธนาคาร

5 . จาก ผล การ ศี ก ษ า ค ำ น ก าร บ ำ ง ค ำ บ ัญ ษ า ผู้บริหารสาขาควรวางตนกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงมีการประชุมร่วมกัน ระหว่างระดับบริหารกับพนักงาน สนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่และส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหาร จัดการงาน

6 . จาก ผล การ ศี ก ษ า ค ำ น ซี วิ ต ส ่ว น ต ำ ว เนื่องจากการทำงานในแต่ละวันพนักงานทุกคนล้วนทุ่มเทและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น ผู้บริหารสาขาควรคำนึงถึงระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน ไม่ควรให้พนักงานมาทำงานในวันหยุดเพื่อเป้าหมายของธนาคารเป็นเรื่องปกติ ด้านพนักงานควรมีการจัดสรรเวลาในการทำงาน โดยไม่ให้เกิดปัญหากับเวลาส่วนตัวและเวลาสำหรับครอบครัว

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1 . การ ศึกษา ครั้ง นี้ มุ่ง ศึกษา เฉพาะ พนักงาน ระดับ ปฏิบัติ การ ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในระดับผู้บริหารร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลในการนำมาพัฒนากลยุทธ์สร้างแรงจูงใจได้อย่างครอบคลุม

2 .

ควรศึกษาโดยแยกประเด็นในการศึกษาว่าแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในแต่ละด้านอย่างไร

3 . การ ศึกษา ครั้ง ต่อ ไป ควรมี การ ศึกษา เปรียบ เทียบ กับ พนักงาน ธนาคาร กรุง ไทย ในสำนักงานเขตอื่นที่มีพื้นที่ใกล้เคียง เช่น สำนักงานเขตสงขลา สำนักงานเขตสงขลา 2



## บรรณานุกรม

- ก่ ี ง ค า ว เ ห มี อ น แ ส น . ( 2 5 5 7 ) .  
*ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไ  
 ทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระ, สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต,  
 สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จ คุ พ ล ศ รී เ ฉ ริ ญ . ( 2 5 5 9 ) .  
*แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
 สหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี*. การค้นคว้าอิสระ, สาขาวิชาการจัดการ  
 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จันทรภา จำปาเฟื่อง. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน  
 ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14*. การค้นคว้าอิสระ, สาขาวิชาการจัดการ  
 คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เจนจิรา รอนไพริน. (2558). *ความพึงพอใจพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดสระแก้ว.  
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ชนาภา แสงทา. (2558). *การรับรู้ความสุขในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงาน:  
 กรณีศึกษา บริษัท ค้าปลีกวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง*. วิทยาสตรมหาบัณฑิต,  
 สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและองค์กร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ จันทน์หอม. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน  
 สาขาในสังกัดธนาคาร ออมสินเขตกาฬสินธุ์*. *กิจการสาธารณะ* 4 (2) : 367-384.
- นฤมล แสงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
 สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สถ. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

นันทพัชร พรหมมินทร์. (2558). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระ, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิสรารอดนุช. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิ ย รั ต ณ์ จั า ป า . ( 2 5 5 6 ) . *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง*. การค้นคว้าอิสระ, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พ ร ร ณ ัน ษ ไ ต ร รั ต น นุ ฎ ล . ( 2 5 5 4 ) . *ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภรณี ไจวงศ์. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของลูกจ้างธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง*. บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ภัทรพร แก้วสกุล. (2558). *แรงจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เมธาวี กี่าเจริญ . ( 2 5 5 8 ) .  
ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมผล. การค้นคว้าอิสระ, ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รุจย ำ อังกูรสุทธีพันธ์ . ( 2 5 5 6 ) .  
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. ค้นคว้าอิสระ, ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

วรุตม์ เอ ม ะ บุ ต ร . ( 2 5 5 7 ) .  
คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วสันต์ วารีย์. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความสุขของพนักงาน ในสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษาธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารภาคตะวันออก เชียงเหนือ . บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ,มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิรินทร แซ่ฉั่ว.(2556). ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สิริรัตน์ ฤกษ์ชนะขจร. (2558). แนวทางการลดอัตราลาออกของพนักงานธนาคารออมสินจังหวัดร้อยเอ็ด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุทธิชา คหัทธนา. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตลาดพร้าว. การค้นคว้าอิสระ, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุทธิณี ไจล์าราน. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรภายในสำนักปลัดกระทรวงกลาโหม จำกัด. บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อรรถพล คงเขียว. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนเฟอเรนซ์ จำกัด. ค้นคว้าอิสระ, ธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



เรื่อง : แรงจูงใจที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
 แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยจูงใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยก้ำจุน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามนี้  
 ด้วยการให้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและเติมข้อความในช่องว่าง

**1.เพศ**     1.ชาย                       2.หญิง

**2.อายุ**

1. ระหว่าง 23 – 30 ปี

2. ระหว่าง 31 - 40 ปี

3. ระหว่าง 41 - 50 ปี

4. ระหว่าง 51 - 60 ปี

**3.สถานภาพ**

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่



**4.ระดับการศึกษา**

- 1.อนุปริญญา
- 2.ปริญญาตรี
- 3.ปริญญาโท
- 4.ปริญญาเอก

**5.ตำแหน่งงาน**

- 1.เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- 2.เจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาธุรกิจการขาย
- 3.เจ้าหน้าที่สินเชื่อ
- 4.รองผู้จัดการ

**6.ระดับรายได้**

- 1.ตั้งแต่ 15,001 – 20,000 บาท
- 2.ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท
- 3.ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท
- 4.ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท
- 5.ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

**7.ประสบการณ์การทำงาน**

- 1.อายุงาน 1 – 10 ปี
- 2.อายุงาน 11- 20 ปี
- 3.อายุงาน 21 – 30 ปี
- 4.อายุงาน 31 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย
		5	4	3	2
	<b>ด้านความสำเร็จในงาน</b>				
1	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงานของท่าน				
2	ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้				
3	การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากทำงานสำเร็จ				
	<b>ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ</b>				
4	ในที่ทำงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี				
5	ท่านเป็นที่ปรึกษาเรื่องการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน				
6	ท่านมักได้รับความไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ				
	<b>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>				
7	ลักษณะของงานที่ท่านมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน				
8	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม				
9	งานของท่านมีความท้าทายและน่าสนใจ				
	<b>ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>				
10	ท่านทุ่มเทความพยายามเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย				
11	ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย				
12	งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความรู้				
	<b>ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</b>				
13	องค์กรของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน				
14	องค์กรของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งนั้นมาจากการคนที่มีความสามารถที่เหมาะสม				
15	องค์กรของท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจนให้แก่พนักงาน				

## ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

		ระดับความ
--	--	-----------

ข้อ	ข้อความ	ระดับค		
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
		5	4	3
	<b>ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน</b>			
16	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน			
17	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว			
18	องค์กรของท่านมีนโยบายการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนของบริษัทอย่างเหมาะสม			
	<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน</b>			
19	พนักงานในองค์กรทำงานเป็นทีม โดยยึดแนวทางร่วมคิดร่วมรับผิดชอบ			
20	ท่านสามารถขอคำปรึกษากับหัวหน้างานได้ทุกเมื่อที่เกิดปัญหาในการทำงาน			
21	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน			
	<b>ด้านนโยบายและการบริหาร</b>			
22	องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารชัดเจน			
23	องค์กรของท่านมีการชี้แจงนโยบายการดำเนินงานและโครงสร้างองค์กรแก่พนักงาน			
24	องค์กรของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างถูกต้องและเหมาะสม			

ข้อ	ข้อความ	ระดับค		
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
		5	4	3
	<b>ด้านสภาพการทำงาน</b>			
25	สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในที่ทำงาน เช่นการจัดสถานที่ แสง เสียง อากาศ ความสะดวก มีความเหมาะสม			
26	สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยและมีมาตรการป้องกันเกี่ยวกับอุบัติเหตุในการทำงาน			
27	ภายในที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน			
	<b>ด้านชีวิตส่วนตัว</b>			
28	ท่านสามารถแบ่งเวลาให้กับการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม			
29	ท่านสามารถแบ่งเวลาจากการทำงานกับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม			
30	ท่านมีความสุขในการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัว			

	<b>ด้านความมั่นคงในงาน</b>			
31	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน			
32	ท่านคิดว่าจะร่วมงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ			
33	ท่านคิดว่าองค์กรมีความมั่นคง			
	<b>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</b>			
34	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงาน			
35	ผู้บังคับบัญชามีวิธีการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในองค์กรด้วยความเป็นธรรมและเหมาะสม			
36	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ			

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น
		5	4	3	2	
	<b>ด้านความพึงพอใจในชีวิต</b>					
37	ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว มีผลต่อความสุขในการทำงาน					
38	ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้					
39	ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความสุข					
	<b>ด้านความพึงพอใจในงาน</b>					
40	ท่านรู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวัน					
41	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นไปอย่างที่ตั้งใจและสำเร็จตามเป้าหมายไว้					
42	งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความชอบส่วนตัวของท่าน					
	<b>ด้านอารมณ์ทางบวก</b>					
43	ท่านมีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะทำงานตลอดเวลา					
44	ท่านสามารถยิ้มแย้ม แจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน					
45	ท่านมองว่าปัญหาอุปสรรคเป็นโอกาสพัฒนา					

	ด้านอารมณ์ทางลบ	1	2	3	4	5
46	ท่านมีความรู้สึกเบื่อหน่าย หงุดหงิด กับการทำงาน					
47	ท่านรู้สึกอึดอัดหรือไม่พอใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง					
48	ท่านอยากย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน					

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>		
2.1 ความสำเร็จในงาน	3	0.742
2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ	3	0.773
2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3	0.878
2.4 ความรับผิดชอบในงาน	3	0.828
2.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน	3	0.761
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>		
3.1 เงินเดือนและผลตอบแทน	3	0.953
3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	3	0.918
3.3 นโยบายและการบริหาร	3	0.799
3.4 สภาพการทำงาน	3	0.745
3.5 ชีวิตส่วนตัว	3	0.944
3.6 ความมั่นคงในงาน	3	0.947
3.7 การปกครองบังคับบัญชา	3	0.886
<b>ความสุขในการทำงาน</b>		
4.1 ความพึงพอใจในชีวิต	3	0.917
4.2 ความพึงพอใจในงาน	3	0.954
4.3 อารมณ์ทางบวก	3	0.858
4.4 อารมณ์ทางลบ	3	0.943
<b>รวม</b>	<b>48</b>	<b>0.986</b>

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล

นางดวงใจ ชรรรมักวัน

รหัสประจำตัวนักศึกษา

5710521088

วุฒิการศึกษา

วุฒิ

ชื่อสถาบัน

ปีที่สำเร็จการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2549

ตำแหน่งงานและสถานที่ทำงาน

หัวหน้าส่วนผู้ช่วยผู้จัดการที่ปรึกษาธุรกิจการขาย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานิพัทธ์อุทิศ 2

สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา