

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

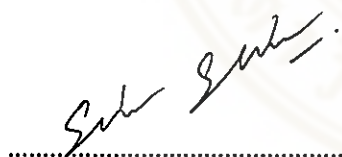
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2563

เบญจมาศ ดวงเด่น

นางสาวเบญจมาศ ดวงเด่น

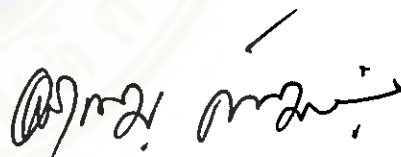
ผู้วิจัย



สุภรัถย์ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

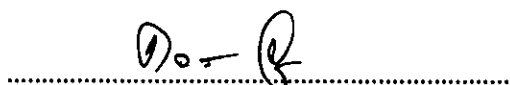
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อภาศิริปป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล



สาวิตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีไม่ได้หากขาดความอนุเคราะห์และการสนับสนุนจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ จุดบ่งพร้องที่ต้องได้รับการแก้ไขต่าง ๆ ตลอดจนสละเวลาในการให้คำปรึกษา คำชี้แนะอย่างดีมาโดยตลอดจนทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้ความรู้ซึ่งได้ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในสารนิพนธ์นี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งคอยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และส่งต่อแบบสอบถามการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่องานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารงานวิจัยทุกท่านที่ได้มีการกล่าวถึง และถูกนำมาใช้อ้างอิงในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จนทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

และสุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังที่ดีมาโดยตลอด รวมถึงให้คำแนะนำดี ๆ เสมอมา

เบญจมาศ ดวงเด่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขต กรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING WORK HAPPINESS OF THE EMPLOYEES IN THE TELECOMMUNICATION INDUSTRY IN BANGKOK

เบญจมาศ ดวงเด่น 6150296

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: สุภรัถย์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำบางส่วนที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 323 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

จากการค้นคว้าวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จากผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความสุขในการทำงาน

จากการทดสอบการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยจาก 3 ใน 8 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา แต่ในทางกลับกันปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน, ธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ณ
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 กรอบการวิจัย	5
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
<b>บทที่ 2</b> <b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
2.1 ภาพรวมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน	9
2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	9
2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮิร์ซเบิร์ก	10
2.2.3 ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	12
2.4 ความหมายของความสุขในการทำงาน	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
<b>บทที่ 3</b> <b>วิธีดำเนินงานวิจัย</b>	<b>25</b>
3.1 รูปแบบของงานวิจัย	25
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	27
3.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ	28
3.5 เกณฑ์การให้คะแนน	28
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>33</b>
4.1 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล	33
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน	38
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	45
4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสุขในการทำงาน	46
4.6 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน	49
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ</b>	<b>51</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	51
5.1.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน	52
5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	52
5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสุขในการทำงาน	53
5.1.5 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน	53
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	54
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	56
5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป	57

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	63
ประวัติผู้วิจัย	70



## สารบัญญัตินำ

ตาราง		หน้า
2.1	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
3.1	ข้อดีและข้อเสียของการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย	27
3.2	แนวทางการตั้งคำถาม	28
3.3	ข้อดีและข้อเสียของการเก็บรวบรวมแบบข้อมูลปฐมภูมิ	30
3.4	ข้อดีและข้อเสียของการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบข้อมูลทุติยภูมิ	30
4.1	ค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) จากแบบสอบถาม	33
4.2	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ	35
4.3	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ	35
4.4	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ	36
4.5	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา	36
4.6	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน	37
4.7	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน	37
4.8	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38
4.9	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	38
4.10	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะงาน	39
4.11	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน	40
4.12	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ	41
4.13	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	42



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับผู้ป่วยบังคับบัญชา	42
4.15 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	44
4.16 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	44
4.17 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน	45
4.18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสุขในการทำงาน	46
4.19 ค่าการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน	49
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	54

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ

หน้า

1.1    กรอบการวิจัย

5



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้โลกยุคปัจจุบันกับการก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการอยู่รอดทางธุรกิจของผู้ประกอบการจะอยู่ที่การแข่งขันทางด้านการลงทุนขยายเครือข่ายและเทคโนโลยีเพื่อมารองรับคลื่นสัญญาณที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สถานการณ์การแข่งขันในภาคธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยมีความรุนแรงและเข้มข้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีผู้ให้บริการหลักในระบบเครือข่ายน้อยรายและล้วนเป็นรายใหญ่ ซึ่งผูกขาดตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่มานานก็ตาม ผู้ให้บริการทุกรายต่างมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดทุกรูปแบบ และใช้กลยุทธ์ทางการลงทุน ซึ่งจะเห็นได้จากการที่บริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ เข้าร่วมการประมูลคลื่นความถี่ ซึ่งในปี 2560 ที่ผ่านมา 3 ค่ายยักษ์ใหญ่ของไทยต่างช่วงชิงโอกาสในการประมูล เพื่อให้ได้คลื่นความถี่ได้เยอะที่สุด เนื่องจากในปี 2556 เป็นต้นมาตั้งแต่มีการเปิดให้บริการ 3G ทำให้ความต้องการใช้บริการของผู้บริโภคด้านข้อมูลผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ขยายตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งคนไทยส่วนใหญ่บริโภคคอนเทนต์ไม่ว่าจะเป็นภาพยนตร์ ละคร เพลง คลิปต่างๆ โดยผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือต่างมีรายได้จากการให้บริการ Non-voice หรือ Data เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก สำหรับแนวโน้มใน 1-3 ปีข้างหน้า ธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังมีศักยภาพในการสร้างการเติบโตของรายได้อย่างต่อเนื่อง สังเกตได้จากปัจจัยด้านการบริโภคที่ค่อยๆ ฟื้นตัว รวมถึงการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้งานผ่านการขยายโครงข่ายการให้บริการ แต่ในแง่ของการแข่งขันทางราคาและการลงทุนที่รุนแรง รวมถึงภาระจากต้นทุนการประมูลคลื่นความถี่และการลงทุนบนโครงข่ายยังเป็นสิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เช่นกัน (พลสุชนิลกิจสรานนท์, 2561, น. 1)

อย่างไรก็ตาม จากภาวะการแข่งขันที่สูงในภาคธุรกิจอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานในองค์กรเกิดความเครียดหรือการไม่มีความสุขในการทำงาน เพราะพนักงานมุ่งแต่ที่จะทำงานให้ได้เสร็จตามเป้าหมาย หรือการมีภาระงานที่หนักมากขึ้น เวลาพักผ่อนน้อยลง อาจเป็นเหตุแห่งการสะสมความเครียดได้ ดังนั้นความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรจึงเป็นอีกเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรรักในงานของตน รักองค์กร และพร้อมที่จะเติบโตไปพร้อมกัน แต่ในทางกลับกันหากพนักงานไม่เกิด

ความสุขในการทำงาน บุคลากรก็จะไม่รักในงานที่ทำ อาจเป็นจุดเริ่มต้นของการลาออก หรือการเริ่มมองหาลู่ทางอื่นที่เหมาะสมกับตัวเองมากกว่า ส่งผลให้องค์กรต้องหาพนักงานใหม่เข้ามาแทน เมื่อมีการผลัดเปลี่ยนคนใหม่เข้ามาทำอยู่เสมอ อาจไม่ส่งผลดีต่อองค์กรมากนัก เพราะองค์กรอาจต้องใช้เวลากับการสรรหาคนใหม่ที่เหมาะสมมาแทนที่ (ฉิชาธิ์ แก้วไชยษา, 2559, น. 12) ดังนั้นในหลายองค์กรจึงเริ่มเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างความสุขในการทำงานมากขึ้น มุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและได้รับการยอมรับในสังคม เพราะพนักงานถือเป็นกำลังสำคัญขององค์กรในการขับเคลื่อนธุรกิจ องค์กรต้องให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ด้วยเหตุที่กล่าวมานี้หลาย ๆ องค์กรจึงได้มีการพัฒนาแนวคิด “Happy Workplace” หรือการพัฒนาคนอย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องไปกับวิสัยทัศน์องค์กร ทำให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มุ่งสร้างองค์กรแห่งความสุขและนำพาองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

สำหรับการพัฒนาแนวความคิด “Happy Workplace” หรือองค์กรแห่งความสุข ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มีแนวคิดมุ่งสร้างบรรยากาศและความสุขให้กับคนในองค์กร ทั้ง 8 ประการ ประกอบไปด้วย การมีสุขภาพดี (Happy Body) การมีน้ำใจงาม (Happy Heart) การผ่อนคลาย (Happy Relax) การหาความรู้ (Happy Brain) การมีคุณธรรม (Happy Soul) การจัดการรายรับรายจ่ายได้ (Happy Money) การมีครอบครัวที่ดี (Happy Family) ความสุขของครอบครัวและสังคม (Happy Society) เพื่อเป็นแนวทางในการตอบคำถามว่าความสุขคืออะไร และจะจัดการความสุขได้อย่างไร เพื่อทำให้เกิดสมดุลในการทำงานและการดำเนินชีวิต (“แผนงานสุขภาพะองค์กรภาคเอกชน,” 2552, น. 2-3)

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ และเพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มความสุขของคนในองค์กรได้อย่างตรงจุด

## 1.2 คำถามการวิจัย

ปัจจัยใดที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีความสุขในการทำงานมากขึ้นและนำไปสู่อัตราการลาออกที่ลดลงของพนักงานบริษัท

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำบางส่วนที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ส่วนที่ 2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.5 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสมมติฐานการวิจัยทั้งหมด 8 สมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 5** ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 6** ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 7** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 8** ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

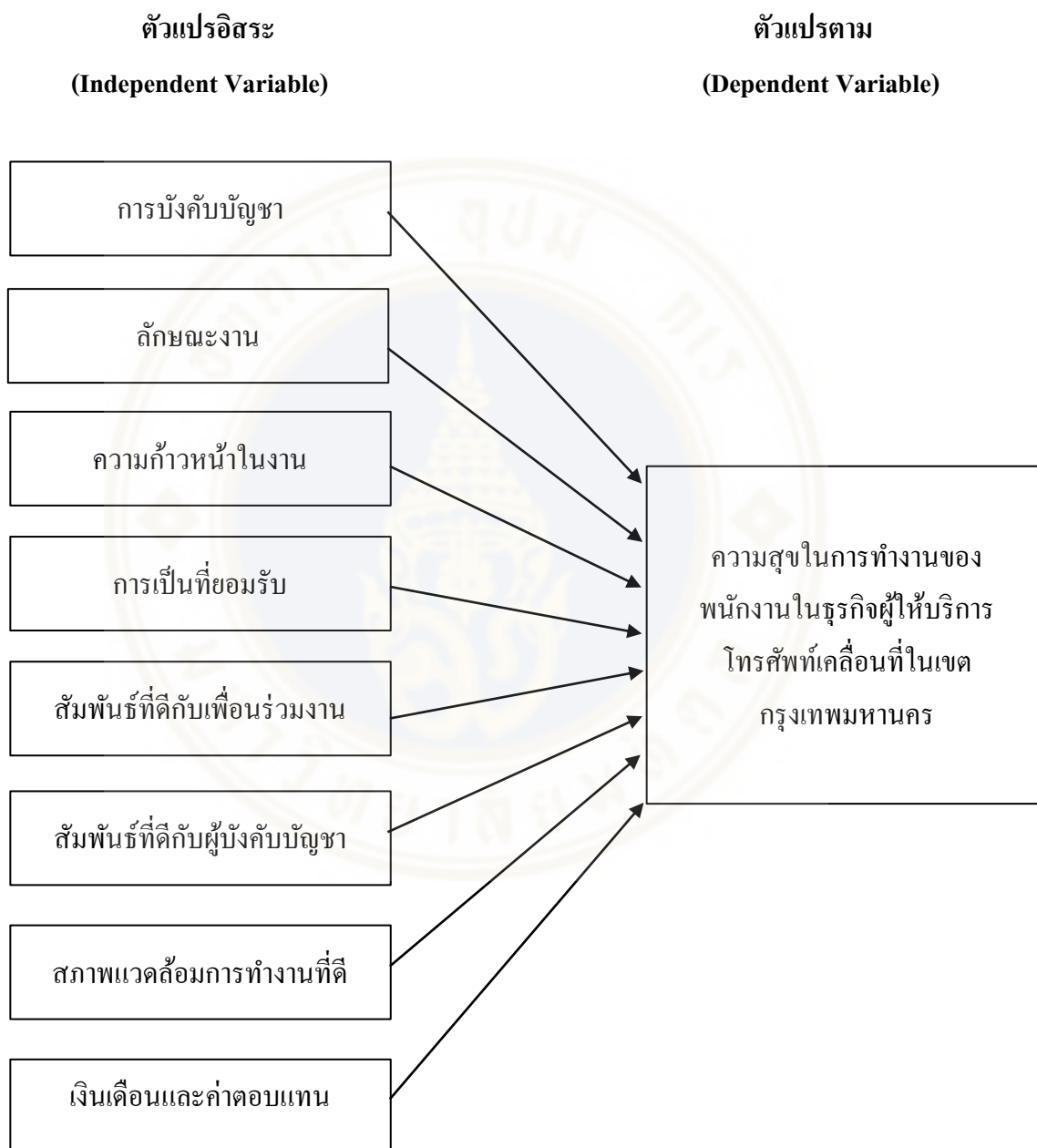
## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.6.2 ผลที่ได้จะสามารถนำไปพัฒนาแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรได้ เพื่อลดอัตราการลาออกให้ลดน้อยลง

## 1.7 กรอบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบการวิจัย

## 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

### 1.8.1 ความสุข หมายถึง ความรู้สึกสบายใจ พอใจ เพลิดเพลิน

1.8.2 การทำงาน หมายถึง การกระทำที่ก่อให้เกิดผล การทำงานมีทั้งประเภทที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และก่อให้เกิดรายได้ เช่น ค่าตอบแทนจากการทำงานด้วยความสุจริต ก่อให้เกิดความก้าวหน้าทั้งตนเอง ครอบครัว และสังคม

1.8.3 พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.8.4 องค์กรแห่งความสุข หมายถึง การที่องค์กรมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้สถานประกอบการ หรือสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนในองค์กรมีความสุขในการทำงาน รู้สึกอยากทำงาน รักในงาน รู้สึกกระตือรือร้นในการมาทำงาน รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า ด้วยปัจจัยต่าง ๆ โดยการประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรม ได้แก่

- การบังคับบัญชา หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าหัวหน้างานมีความสามารถ ความยุติธรรมในการบริหารและดำเนินงาน
- ลักษณะงาน หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่างานที่ได้ตนเองรับผิดชอบมีความเหมาะสมของปริมาณงานและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ
- ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าตนเองได้รับโอกาสในการก้าวหน้าในงานที่ตัวเองทำ เช่น โอกาสในการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง หรือได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพในการทำงานมากขึ้น
- การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรรู้สึกได้รับการยอมรับว่ามีความรู้ ความสามารถ ได้รับคำชื่นชม
- สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีลักษณะของความผูกพัน เป็นมิตร ไม่ขัดแย้งกัน ฟังความคิดเห็นกัน
- สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา มีลักษณะของการสนับสนุน ช่วยเหลือและรับฟังความคิดเห็นกัน
- สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าสถานที่ทำงาน หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานมีเพียงพอและมีความคล่องตัวในการทำงาน



- เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรรับรู้และยอมรับต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดตัวแปรการวิจัยตามรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ภาพรวมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
- 2.4 ความหมายของความสุขในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ภาพรวมการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยเริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2529 เป็นยุคแรกของ 1G (“โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย,” 2563) องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้เริ่มให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยมีระยะแรกให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และจังหวัดชายฝั่งด้านตะวันออก ก่อนจะขยายไปทั่วประเทศในเวลาต่อมา ในช่วงระยะเริ่มต้นของการให้บริการนั้นพบปัญหาเกิดขึ้นมา เช่น คุณภาพเสียงสนทนาไม่ชัดเจน ระบบยังขาดความปลอดภัย สามารถถูกดักฟังได้ง่าย เป็นต้น (ผศ.ดร. โชคชัย แสงดาว, 2557) ซึ่งในขณะนั้นผู้ได้รับสัมปทานอย่างบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ได้เริ่มนำระบบ GSM (Global System for Mobile Communication) เข้ามาให้บริการเมื่อปี 2537 ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 ได้เริ่มมีผู้ให้บริการรายใหม่คือ บริษัท ที เอ ออเรนจ์ หรือ TAO โดยเปิดให้บริการในรูปแบบรายเดือนและเติมเงินขึ้น แต่ประสบปัญหาขาดทุนจนทำให้บริษัทแม่ถอนตัวโอนกิจการให้กับบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ขยายเครือข่ายการให้บริการมากขึ้น สามารถครอบคลุมพื้นที่การให้บริการมากขึ้น คุณภาพสัญญาณดีขึ้น ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก (“ตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่,” 2560) ปัจจุบันผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีจำนวน 9 ราย คือ

- 1) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

- 2) บริษัท โทเทิล แอคเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC
- 3) บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด หรือ DPC ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่ม AIS
- 4) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- 5) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- 6) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด
- 7) บริษัท ทรูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
- 8) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด
- 9) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน

การวิจัยเรื่องนี้จะเป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้มีการนำแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการและแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ ดังต่อไปนี้

### 2.2.1 แนวคิดความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

Maslow (1954) ได้ศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตัวเองทั้งสิ้นซึ่งความต้องการของมนุษย์มีอยู่มากมาย โดยมนุษย์ต้องได้รับความพึงพอใจพื้นฐานก่อนถึงจะขึ้นไปยังความต้องการขั้นต่อ ๆ ไป ประกอบด้วยความต้องการ 5-ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการขั้นแรกของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ เช่น ความต้องการน้ำ ความต้องการอาหาร อากาศ เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางร่างกายซึ่งถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว สิ่งที่มีมักจะต้องการถัดมาคือต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ความต้องการทางสังคม (Belongingness Needs) คือ เมื่อมนุษย์ได้รับความมั่นคงปลอดภัยแล้ว สิ่งที่มีมักจะต้องการถัดมาคือต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม การได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการการยอมรับในสังคม (Esteem Needs) คือ ความต้องการได้รับการยอมรับจากคนอื่น การได้ถูกเห็นคุณค่า ได้รับการยกย่องชื่นชมจากสังคมหรือคนรอบข้าง

5. ความต้องการความสมบูรณ์ในชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละบุคคล ต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ต้องการที่จะทำทุกอย่างได้ตามเป้าหมายหรือความนึกคิดของตน

### 2.2.2 แนวคิดสองปัจจัยของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก

Herzberg (1991) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้คนเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อเสริมสร้างให้คนมีความรู้สึกที่ดีในการทำงาน ลดความไม่พอใจเกี่ยวกับการทำงานลง ซึ่ง Herzberg ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจาก 2 ลักษณะคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ดังนี้

**ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** คือ ปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของคนทีกระตุ้นให้คนทำงาน เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่คนรู้สึกได้มีส่วนร่วมในการทำงาน และสามารถทำงานเสร็จตามเป้าหมาย สำเร็จลุล่วง เมื่อคนทำงานสำเร็จก็มักจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การที่คนได้รับการยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง ซึ่งอาจแสดงออกผ่านการได้รับคำชมเมื่อทำงานสำเร็จ เช่น การได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
3. ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ งานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายในการทำงาน หรือลักษณะงานที่สามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตัวเอง
4. งานที่รับผิดชอบ (Responsibility) คือ การที่คนมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้เป็นอย่างดีโดยไม่มีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด หรือการได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความสำคัญ เป็นต้น
5. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) คือ การที่คนได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้รับโอกาสในการศึกษาดูงาน ศึกษาต่อ ได้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

**ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)** คือ ปัจจัยที่อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่สกดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ ถ้าไม่มีหรือไม่ให้พนักงานจะเกิดความไม่พอใจได้ ซึ่งประกอบด้วย 10 ประการ ได้แก่

1. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) คือ การบริหารจัดการขององค์กร การสื่อสารภายใน เช่น นโยบายและมาตรฐานของบริษัท ระบบขั้นตอน ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ วิธีการบริหารงาน เป็นต้น
2. การบังคับบัญชา (Supervision) คือ ความสามารถในการบริหารและกำหนดทิศทางการทำงาน ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน การสั่งงาน การมอบหมายงาน การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน เป็นต้น
3. สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervision) คือ การสื่อสารติดต่อที่แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไม่ว่าจะเป็นทางกายและวาจา การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน สามารถทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) คือ การสื่อสารติดต่อที่แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไม่ว่าจะเป็นทางกายและวาจา การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ
6. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) คือ การสื่อสารติดต่อที่แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไม่ว่าจะเป็นทางกายและวาจา การได้รับความช่วยเหลือจากลูกน้อง การทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ
7. สถานะอาชีพ (Status) คือ การได้ทำงานในตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร และอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม
8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) คือ การที่คนรู้สึกว่าจะหน้าที่การทำงานที่ทำมีความมั่นคง
9. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ การที่คนเกิดความรู้สึกทั้งดีและไม่ดีซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติงาน เช่น ความสะดวกสบายในการมาทำงาน การมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
10. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Welfares) คือ เงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงาน การพิจารณาเลื่อนขั้นของเงินเดือนที่เหมาะสม สวัสดิการพนักงาน ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต วันลาพักร้อน หรือเงินโบนัส เป็นต้น

### 2.2.3 แนวคิดความต้องการของแมคคลีแลนด์

McClelland (1998) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความต้องการการแสวงหา โดยได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันและเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ต้องเรียนรู้ มนุษย์จะเรียนรู้ได้ก็ต่อเมื่อมีการ

เข้าสังคม ซึ่งมนุษย์จะเริ่มเรียนรู้จากทางสังคมและวัฒนธรรม เรียนรู้จากประสบการณ์ในวัยเด็กของแต่ละบุคคล ส่งผลให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (McClelland, 1998, p. 167, อ้างถึงใน ดร. เมธา หริมเทพาธิป, 2560, ออนไลน์)

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement) คือ ความต้องการที่จะทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ที่ต้องการจะประสบความสำเร็จนี้จะมีลักษณะพฤติกรรมในการตั้งเป้าหมายให้สูง มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่าผลตอบแทน เป็นคนที่มีลักษณะชอบการแข่งขัน
2. ความต้องการมีอำนาจ (Need of Power) คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือคนอื่น ต้องการให้คนอื่นยอมรับ ยกย่อง ต้องการเป็นผู้นำ มักกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าความสำเร็จของงาน
3. ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี (Need of Affiliation) คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น ต้องการรักษามิตรภาพ และต้องการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม ชอบการทำงานเป็นทีมมากกว่ามาแข่งขันกันเอง

ความต้องการของคนอาจมีส่วนที่ไม่เท่ากันหรือเหมือนกันในทั้ง 3 ประการข้างต้น โดยบางคนอาจมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่เข้มข้น หรือมีความต้องการประกอบกัน นำไปสู่การก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจและผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

จากแนวคิดความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง 3 แนวความคิดข้างต้นสามารถใช้เพื่อวิเคราะห์ถึงความต้องการและแรงจูงใจของพนักงานในองค์กรได้ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานได้ ซึ่งจากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปเพื่อใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานได้ เช่น ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความต้องการมีอำนาจ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

การวิจัยเรื่องนี้จะเป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้มีการนำแนวความคิดที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานมาใช้ ดังต่อไปนี้

**แนวคิดของ Manion (2003)** ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงาน (Joy at work) สามารถอธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุข 4 อย่างที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) คือ การที่บุคลากรที่ทำงานร่วมกันติดต่อสื่อสารด้วยดีในการทำงาน มีการพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้ความร่วมมือกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดเป็นมิตรภาพร่วมกันระหว่างการปฏิบัติงาน
2. การรักในงาน (Love of the Work) คือ การที่บุคลากรที่ทำงานเกิดความรู้สึกรักในงาน รู้สึกโชคดี มีความรู้สึกผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน รู้สึกสนุกสนานในงานที่ทำ
3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) คือ การที่บุคลากรมุ่งที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การรู้สึกได้รับการยอมรับจากผลลัพธ์ของงานที่ตนเองทำ
4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) คือ การที่บุคลากรได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน หรือการที่คนรอบข้างเห็นคุณค่าบางอย่างเกี่ยวกับตัวคุณหรือสิ่งที่คุณทำ และได้รับความไว้วางใจในการทำงาน

**แนวคิดของ Warr (2007)** ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ความรื่นรมย์ในงาน คือ การที่คนรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความวิตกกังวลใดๆ กับการทำงาน
2. ความกระตือรือร้น คือ การที่คนเกิดความรู้สึกตื่นตัว มีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว รวดเร็วในการทำงาน
3. ความพึงพอใจในงาน คือ การที่บุคลากรเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินในการทำงาน ชอบและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

## 2.4 ความหมายของความสุขในการทำงาน

“ความสุข” หรือ “สุข” ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง ความสบายกายสบายใจ คือ ความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่ง มีหลายระดับตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อยหรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลินหรือเต็มไปด้วยความสนุก

จินดารัตน์ โพธิ์นอก (2557) องค์กรแห่งความสุข ปรากฏในสำนักงานราชบัณฑิตยสภา หมายถึง หน่วยงาน สถานประกอบการ สถานศึกษา ที่ทำงาน ที่มีความมั่นคงก้าวหน้าตามจุดประสงค์ของภารกิจ คนในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องมีความพึงพอใจและตั้งใจในการทำงาน สถานที่ทำงานมีการเกื้อหนุนให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดี และทุกคนทุกระดับในองค์กรมีความสมานฉันท์

ขวัญเมือง บวรอัสวกุล (2562) ปรากฏในสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 4 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้อธิบายความหมายของ องค์กรแห่งความสุข หมายถึง กระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและนำองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการใช้ความสุขพื้นฐาน 8 ประการ (Happy Workplace 8) เพื่อสร้างทัศนคติบวกต่อมุมมองในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกับผู้อื่น การรับผิดชอบต่อสังคม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อครอบครัว สังคม องค์กร โดยมีความสุขที่แท้จริงบนพื้นฐานความสุขแปดประการ ประกอบด้วย

1. Happy Body (สุขภาพที่ดี) การมีสุขภาพที่ดี แข็งแรงทั้งกายและใจ พร้อมทั้งจะรับมือกับปัญหาหรืออุปสรรคที่จะเข้ามา
2. Happy Heart (น้ำใจงาม) การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน มีความสุขจากการให้ การให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
3. Happy Society (สังคมที่มีความสุข) การสามัคคีต่อชุมชนที่ตนทำงาน มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพราะเชื่อว่าการที่ผู้คนมีความเป็นอยู่ที่ดี ย่อมเป็นพื้นฐานทำให้ผู้คนรักใคร่ ประองคอง ร่วมแรงร่วมใจกันในการพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น
4. Happy Relax (ผ่อนคลาย) การผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต เพราะเชื่อว่าหากคนไม่รู้จักสรรหาการผ่อนคลายให้กับตัวเองจะทำให้เกิดความเครียดและส่งผลต่อการทำงาน
5. Happy Brain (หาความรู้) การหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความก้าวหน้าในการทำงาน
6. Happy Soul (ทางสงบ) การมีศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต เพราะเชื่อว่าหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่จะนำทุกคนไปสู่การดำเนินชีวิตในเส้นทางที่ดี
7. Happy Money (การไม่มีหนี้) การมีเงินและรู้จักใช้อย่างพอดี รู้จักประหยัดคอดออม ไม่ใช่จ่ายอย่างสุรุยสุราย ยึดตามหลักการดำเนินชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
8. Happy Family (ครอบครัวที่ดี) การมีครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคง เพื่อนำไปเป็นหลักในการดำเนินชีวิตให้รู้จักความรักและความศรัทธาในความดีงาม



ความสุขทั้งแปดประการสามารถสร้างได้ เพื่อให้เกิดความสุขที่ยิ่งใหญ่ที่สุด คือ การสร้างความสุขในที่ทำงาน หรือ Happy Workplace เมื่อความสุขในที่ทำงานเกิดขึ้นความสุขที่ทุกคนจะได้คือ การมีผลงานที่ดี มีความมั่นคงในการทำงาน ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าต่อองค์กร เมื่อสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นกับบุคลากรแล้วสิ่งที้องค์กรจะได้คือผลผลิตที่สูงขึ้น การบริการที่ดีขึ้น คุณภาพสินค้าที่ดีขึ้น การขาดงาน การเข้าสาย ลาป่วยลดลง อัตราการเลิกจ้างที่ลดลง รวมถึงลดความไม่พอใจในการทำงานของผู้ใช้แรงงาน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงานดีขึ้น พนักงานรักองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที้องค์กรต้องการที่สุด

บุรินทร์ เทพสาร (2557) กล่าวว่า แนวคิดองค์กรแห่งความสุข หมายถึง องค์กรที่บุคลากรภายในสนุกกับงานและมีความจงรักภักดีกับองค์กร บุคลากรภายนอกมีความประสงค์ที่จะเข้าทำงาน เนื่องจากผู้บริหารองค์กรมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดีควบคู่ไปกับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยใช้วิธีที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิถีคิดและพฤติกรรมที่เกื้อกูลสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ดังนั้น แนวทางขององค์กรแห่งความสุข หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารองค์กรแห่งความสุขใช้ในการบริหารความเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข โดยอยู่บนพื้นฐานบริบทขององค์กร

ก้านทอง บุหระ (2560) องค์กรแห่งความสุข หรือ Healthy Workplace คือ สถานที่ทำงานที่มีสภาพทางกายภาพ สังคม และชุมชนโดยรอบเอื้อต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พนักงานมีสุขภาพแข็งแรง ซึ่งเป็นผลมาจากการมีสภาพแวดล้อมที่ดีทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และมีการป้องกันส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานอันจะนำมาซึ่งความกระตือรือร้น และความพอใจในการทำงาน

ว่าที่ร้อยตรีเด่นชัย อาทิตย์เจริญชัย (2558) กล่าวว่า องค์กรแห่งความสุข หมายถึง การดำเนินการที่มุ่งมั่นพัฒนาคนอย่างมีเป้าหมาย สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี ตามแนวคิดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (สสส.) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพดี ด้านน้ำใจงาม ด้านการผ่อนคลาย ด้านการหาความรู้ ด้านคุณธรรม ด้านใช้เงินเป็น ด้านครอบครัวที่ดี ด้านความสุขขององค์กรและสังคม เพื่อพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์นำไปสู่การเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร

ฉินชารีย์ แก้วไชยษา (2559) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคลสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องนี้ได้มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ทั้งจากงานวิจัยภายในประเทศและงานวิจัยจากต่างประเทศ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 27 งานวิจัย ดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	วิธีการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการศึกษา
1. สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553)	เชิงปริมาณ	บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ (Creative Worker) จำนวน 164 คน	สภาพแวดล้อมในงาน ลักษณะงาน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ปัจจัยภายในองค์กรประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในงาน ด้านคุณลักษณะงาน ด้านผลลัพธ์ที่คาดหวัง และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ตามลำดับ
2. นฤมล แสงผล (2554)	เชิงปริมาณ	บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 128 คน	การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ	การติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน
3. อรรณพร คงเขียว (2554)	เชิงปริมาณ	พนักงานบริษัท ดี.อี.เอ็ม คอนฟีแคนท์ จำกัด จำนวน 95 คน	ความสำเร็จในงาน ความยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายการบริหาร วิธีบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและ ค่าตอบแทน	ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	วิธีการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการศึกษา
4. กาญจณี พันธุ์ไพโรจน์ (2555)	เชิงปริมาณ	อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 77 คน	ลักษณะงาน ก้าวหน้าในงาน การยอมรับนับถือ ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในที่ ทำงาน คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน ค่านิยมร่วมองค์กร ความยึดมั่นผูกพัน องค์กร	ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ด้าน ความก้าวหน้าในงาน ด้านการ ยอมรับนับถือ ด้านผู้บริหารหรือ ผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ใน ที่ทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการ ทำงาน ด้านค่านิยมร่วมองค์กร และ ด้านความยึดมั่นผูกพันองค์กร มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความ สุขในการทำงานของอาจารย์และ บุคลากรสายสนับสนุน
5. สุวีณา ไชย แสนย์ (2558)	งานวิจัย แบบผสมทั้ง เชิงปริมาณ และเชิง คุณภาพ	บุคลากรที่ ปฏิบัติงานใน องค์การบริหาร ส่วนตำบลใน เขตอำเภอแกลง จ.มหาสารคาม จำนวน 159 คน	ผู้นำองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ ทำงาน ความรักในงาน ค่านิยมร่วมของ องค์กร คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้าน ความรักในงาน และด้านค่านิยมร่วม ขององค์กรมีผลต่อองค์กรแห่ง ความสุขในองค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัด มหาสารคาม
6. เอกสฤษฎ์ ถักมิตานนท์ และคณะ (2559)	งานวิจัยเชิง ปริมาณ	บุคลากรคณะ รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง กรุงเทพฯ จำนวน 175 คน	บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน ภาวะผู้ตาม สวัสดิการ ความผูกพันต่อ องค์กร ขวัญกำลังใจ	ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ด้าน ขวัญกำลังใจ ด้านความผูกพันต่อ องค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการ ทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านภาวะผู้ ตาม ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากร

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	วิธีการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการศึกษา
7. เมธาพร ผิงลักษณ์ (2559)	เชิงปริมาณ	ครูในอำเภอเมือง สังกัด เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษ ฉะเชิงเทรา เขต 1 ปี การศึกษา 2557 จำนวน 380 คน	การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ	ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้าน ความสำเร็จในงาน และด้าน การเป็นที่ยอมรับ มี ความสัมพันธ์กับความสุ ในการทำงาน
8. จิรนนท์ ศรีภิรมย์ (2559)	เชิงคุณภาพ	ครูและบุคลากรวิทยาลัย เทคโนโลยีพายัพและ บริหารธุรกิจ จำนวน 68 คน	ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุ ในการทำงานของครูและ บุคลากรวิทยาลัยพายัพและ บริหารธุรกิจ คือ ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ
9. ทศวรรษ บุญญา (2559)	เชิงปริมาณ	พนักงานของบริษัท ชูชู กิ มอเตอร์ (ประเทศ ไทย) จำกัด จำนวน 298 คน	การบังคับบัญชา ความอิสระอย่าง สร้างสรรค์ ความผูกพันอย่าง กระตือรือร้น	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ความอิสระอย่างสร้างสรรค์ และความผูกพันอย่าง กระตือรือร้น มีความสัมพันธ์ กับความสุในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
10. ปิ่นมณี ชำนานุกิจ (2561)	เชิงคุณภาพ	พนักงานแผนกเวช ศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 20 คน	ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับ เพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะ ของงาน และด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด ความสุในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	วิธีการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการศึกษา
11. ภาวนิดา บุญทวี (2561)	เชิงปริมาณ	เจ้าหน้าที่ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 จำนวนทั้งสิ้น 143 คน	การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ นโยบายการ บริหารงาน สภาพแวดล้อม	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการ ทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ นโยบายการ บริหารงาน สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกับความสุขในการทำงาน
12. ชุตติมา จิรนนท์ (2561)	เชิงปริมาณ	บุคลากรที่ ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยใน เขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 227 คน	การบังคับบัญชา นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ความสำเร็จของงาน ได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความมั่นคงและ ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและ ค่าตอบแทน และด้านความ รับผิดชอบ ส่งผลต่อความสุขในการ ทำงานของบุคลากร ส่วนปัจจัยด้าน การบังคับบัญชา นโยบายและการ บริหารงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จของงาน การได้รับการ ยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความ มั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน ไม่ส่งผลต่อความสุข ในการทำงานของบุคลากร
13. ศิริสิทธิ์ ทุมสา, ณิชวุฒิ โรจน์นิรุตติ กุล (2561)	เชิงปริมาณ	พนักงานระดับ ปฏิบัติการใน บริษัทผู้ผลิต รถยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 329 คน	การติดต่อสื่อสาร นโยบายและการ บริหารงาน สัมพันธภาพในที่ ทำงาน สภาพแวดล้อมใน การทำงาน ลักษณะงาน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการ ทำงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในขณะที่ลักษณะงานมีผลทางลบต่อ ความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	วิธีการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการศึกษา
14. ละมิตร์ ปีกขาว (2561)	เชิงคุณภาพ	ผู้บริหารพยาบาล แพทย์ ผู้ตรวจเยี่ยมและพระภิกษุ จำนวน 12 คน	ลักษณะงาน สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม โอกาสในการก้าวหน้าทางวิชาชีพ	ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม และโอกาสในการก้าวหน้าทางวิชาชีพ ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลไทย
15. ศรีนวล แดงภู, อารง สุทธศาสตร์ (2561)	เชิงปริมาณ	บุคลากรในกลุ่มบริษัทเครือซีเมนต์ไทย จำนวน 400 คน	แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ภาวะผู้นำ ลักษณะงาน	ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการสนับสนุนทางสังคม ส่งผลต่อความสุขในการทำงานตามลำดับ แต่ในขณะที่ด้านภาวะผู้นำและด้านลักษณะงาน ไม่มีส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัทมหาชน
16. นิภาวรรณ ไหลคำ, พรช นิตว์สินาราช (2561)	เชิงปริมาณ	นักวิชาชีพสารสนเทศ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย จำนวน 213 คน	สัมพันธภาพในครอบครัว การสนับสนุนจากครอบครัว ลักษณะงานที่ทำ สัมพันธภาพในที่ทำงาน ก้าวหน้าในงาน	ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน
17. โนรี มีกิริยา, อุทัยรัตน์ แสนเมือง (2561)	เชิงผสม ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ	ผู้บริหาร พนักงานสายสนับสนุน วิชาการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 2214 คน	ผู้บังคับบัญชา การจัดการ ค่าตอบแทน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้รับการยอมรับ ก้าวหน้าในงาน เพื่อนร่วมงาน	ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	วิธีการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการศึกษา
18. สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2561)	เชิงปริมาณ	พนักงานใน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและ บริการ จำนวน 384 คน	ความสัมพันธ์ ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อร่วมงาน ผู้นำและการบริหาร โอกาสก้าวหน้า ความสำเร็จในงาน สภาพแวดล้อม รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการ ทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในงาน โอกาสก้าวหน้า แต่ในทางกลับกัน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงาน ผู้นำและการบริหาร ความสำเร็จใน งาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และ รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
19. วรรัตน์ จอมโลกกรวด (2562)	เชิงปริมาณ	พนักงานประจำ บริษัท พี.ซี.เอส. แมชีน กรุ๊ป โฮ ลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และ บริษัทย่อย จำนวน 400 คน	สัมพันธภาพในที่ ทำงาน เงินเดือนและ สวัสดิการ การยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้า สภาพแวดล้อม	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการ ทำงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ ด้านการยอมรับนับถือ จากผู้อื่น ด้านโอกาสในการ เจริญก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพในที่ ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสุข ในการทำงานในทิศทางเดียวกัน
20. อรรรณ บุตรทุมพันธ์, พิมพ์สุรางค์ เต ชะบุญเสริม ศักดิ์, วาสนา พาวิน (2562)	เชิงปริมาณ	พยาบาลในหอ ผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของ รัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 178 คน	ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ลักษณะงาน สัมพันธภาพใน ครอบครัว สัมพันธภาพในที่ ทำงาน ความก้าวหน้าในที่ ทำงาน ได้รับการยอมรับ สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใน การทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการ ยอมรับนับถือ และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	วิธีการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการศึกษา
21. ยุทธนา สุริยะ, รัตนา ภรณ์ พันธุ์โพ (2562)	เชิงปริมาณ	พยาบาลวิชาชีพ รพ. ชุมชนในเขตชายแดนไทย-กัมพูชา จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 113 คน	การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความสุขในการทำงาน
22. Chaiprasit, Santidhirakul (2011)	เชิงปริมาณ	พนักงานที่ทำงานในธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย จำนวน 300 คน	ความสัมพันธ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเป็นผู้นำ	ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านความเป็นผู้นำ ส่งผลต่อความสุขของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
23. Abdullah, Ling, Peng (2016)	แบบผสมทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ	ครูโรงเรียนของรัฐ จำนวน 10 คน และครูที่ผ่านการฝึกอบรม จำนวน 180 คน	ผลงาน ความไว้วางใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วม ความมั่นใจ	ทั้ง 5 องค์ประกอบจาก performance-welfare model คือ ผลงาน (Contribution) ความไว้วางใจ (Trust) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (School Climate) การมีส่วนร่วม (Engagement) และความมั่นใจ (Confident) มีความสอดคล้องกับลักษณะความสุขในที่ทำงานของครู
24. Amirullah (2017)	เชิงปริมาณ	นักวิชาการ คณะการจัดการธุรกิจ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี Mara Kampus Bandaraya Melaka จำนวน 84 คน	การจ้างงาน รายได้ มิตรภาพ ลักษณะงาน	ปัจจัยด้านการจ้างงาน (Employment Status) ด้านรายได้ (Income) ด้านมิตรภาพ (Friendship) และด้านลักษณะงาน (Working Activity) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสุขในที่ทำงาน



ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	วิธีการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรที่ศึกษา	ผลการศึกษา
25. Ribeiro, Lopes, Fernandes, Diniz (2019)	เชิงปริมาณ	คนงานหลายอาชีพจากสถาบัน social solidarity เขต Bragança ประเทศโปรตุเกส จำนวน 186 คน	แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at work) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)	แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวทำนายความสุขในการทำงาน
26. Gebba, Khan, Khan (2019)	เชิงปริมาณ	พนักงานที่ทำงานในองค์กรสุขภาพเอกชนขนาดเล็กและขนาดใหญ่ในคูไบ จำนวน 443 คน	ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงของธุรกิจ ความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน เงินเดือน ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับ ค่านิยมของบริษัท โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงของบริษัท ด้านความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านค่านิยมของบริษัท ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน
27. Yingyong, Rojniruttikul (2019)	งานวิจัยเชิงปริมาณ	พนักงานบริษัทขนส่งระหว่างประเทศ (Express International Shipping Service Provider) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน	เงื่อนไขการจ้างงาน การชดเชย การสื่อสาร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กร	ปัจจัยด้านเงื่อนไขการจ้างงาน (Employment Condition) ด้านการสื่อสาร (Communication) ด้านความสัมพันธ์สภาพในที่ทำงาน (Working Relationship) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristic) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) และด้านการชดเชย (Compensation) ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของผู้ให้บริการ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ทั้งงานวิจัยในประเทศ และงานวิจัยต่างประเทศ พบว่ามีวิธีการดำเนินวิจัยแบบเชิงปริมาณ 21 งานวิจัย แบบเชิงคุณภาพ 3 งานวิจัย และแบบผสม 3 งานวิจัย ซึ่งผลการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า ผลงานวิจัยของ สิริินทร์ แซ่ฉั่ว (2553) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในงาน ด้านคุณลักษณะงาน ด้านผลลัพธ์ที่คาดหวัง และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรรถพร คงเขียว (2554) ที่กล่าวถึงปัจจัยลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความสุขในการทำงานในระดับต่ำ นอกจากนี้บางปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กาญจณี พันธุ์ไพโรจน์ (2555) จิรนนท์ ศรีภิรมย์ (2559) ทศวรรษ บุญญา (2559) ปิ่นมณี ชำนาญกิจ (2561) ชุติมา จิรนนท์ (2561) ละมิตร์ ปีกขาว (2561) นิภาวรรณ ไหลคำ, พรชนิตว์ ถีนาราช (2561) โนรี มีกิริยา, อุทัยรัตน์ แสนเมือง (2561) สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2561) วรรัตน์ จอมโคกกรวด (2562) อรวรรณ บุตรทุมพันธ์, พิมพ์สุรางค์ เตชะบุญเสริมศักดิ์, วาสนา พาวิณ (2562) ยุทธนา สุริยะ, รัตนภรณ์ พันธุ์โพ (2562) สุวีณา ไชยแสนย์ (2558) เอกสฤษฎ์ ลักษิตานนท์ และคณะ (2559) Chaiprasit, Santidhirakul (2011) Abdullah, Ling, Peng (2016) Amirullah (2017) Gebba, Khan, Khan (2019) Yingyong, Rojniruttikul (2019) แต่ในขณะที่ ศิริสิทธิ์ ทุมสา, ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล (2561) ซึ่งได้ศึกษาบางปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นเช่นเดียวกันแต่พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานไม่สอดคล้องกับความสุขในการทำงานของพนักงาน และงานวิจัยของ ศรีนวล แดงภู, อารง สุทธา ศาสน์ (2561) พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและด้านภาวะผู้นำไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยอีก 3 งานวิจัย ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้านตามแนวคิดของ Manion (2003) ได้แก่ ปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ เป็นงานวิจัยของ นฤมล แสงผล (2554) เมธาพร ผังลักษณ์ (2559) ภาณิดา บุญทวี (2561) นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยของ Ribeiro, Lopes, Fernandes, Diniz (2019) ที่ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นตัวทำนายความสุขในการทำงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยวิธีการดำเนินงานวิจัยมีดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบของงานวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ
- 3.5 เกณฑ์การให้คะแนน
- 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 รูปแบบของงานวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผ่านการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบคำถามด้วยตนเอง

### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

#### 3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำบางส่วนที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนได้ (Non-Probability)

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานประจำบางส่วนที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มที่ร้อยละ 20 ดังนั้นคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Cochran (1953) ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนประชากรที่กำลังจะสุ่ม

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด ร้อยละ 95 (Z = 1.96)

d = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05)

เมื่อแทนค่า

$$n = \frac{(0.2)(1-0.2)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 245.8624 \text{ หรือ } 246 \text{ คน}$$

### 3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ การสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ โดยเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนที่ต้องการคือ 246 ชุด สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเลือกจากพนักงานประจำที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุระหว่าง 22-60 ปี

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งคำถามจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ซึ่งข้อดีและข้อเสียของการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ข้อดีและข้อเสียของการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ข้อดี	ข้อเสีย
สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลที่น้อยกว่าการสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ	ข้อคำถามมีได้จำนวนจำกัด ควรเป็นข้อคำถามที่สั้น กระชับ เพื่อให้ง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม
สามารถส่งแบบสอบถามได้ครั้งละมาก ๆ สะดวกในการเก็บข้อมูลมากกว่าการสัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะไม่สามารถสืบทราบย้อนกลับได้ว่าใครเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม
การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามทำได้ง่ายกว่าข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และยังได้ใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานและประเมินข้อสรุป	โดยมากผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่ได้ให้ความสำคัญของการตอบแบบสอบถามอย่างจริงจังมากนักหรืออาจจะตอบโดยไม่ได้มีการพิจารณาอย่างรอบคอบก่อน

สำหรับรายละเอียดของข้อคำถามปรากฏในภาคผนวกที่ 1 สำหรับมาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นมาตรวัดที่ได้มีการพัฒนาและใช้อย่างแพร่หลายทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งมีความน่าเชื่อถือและเที่ยงตรง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1:** สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 2:** สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็น 5 ระดับ แบ่งตามปัจจัยที่ทำการศึกษาได้แก่

- |                                |       |   |     |
|--------------------------------|-------|---|-----|
| 1) ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา    | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน         | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 3) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน | จำนวน | 4 | ข้อ |

4)	ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ	จำนวน	4	ข้อ
5)	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	จำนวน	4	ข้อ
6)	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	จำนวน	4	ข้อ
7)	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี	จำนวน	4	ข้อ
8)	ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	จำนวน	4	ข้อ

**ตอนที่ 3:** สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

สำหรับแนวทางการตั้งคำถามในส่วนต่าง ๆ ของแบบสอบถาม ได้มีการอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้มีการศึกษาจากบทที่ 2 ซึ่งสามารถสรุปออกมาในแต่ละส่วนได้ดังนี้

### ตารางที่ 3.2 แนวทางการตั้งคำถาม

แบบสอบถาม	ชื่อผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตั้งคำถาม
ตอนที่ 1	ชุติมา จิรนนท์วัฒนา (2561) อ้างถึงใน วีรญา ศิริจรรยาพงษ์ (2556)
ตอนที่ 2	ชุติมา จิรนนท์วัฒนา (2561) อ้างถึงใน วีรญา ศิริจรรยาพงษ์ (2556), รัตนรรักษ์ ณ นคร (2554) และ อรรถพร คงเขียว (2556)
ตอนที่ 3	ชุติมา จิรนนท์วัฒนา (2561) อ้างถึงใน อรรถพร คงเขียว (2556)

### 3.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือ ทำโดยการนำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบว่ามีความเที่ยงตรง จากนั้นนำไปทดสอบก่อนการนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งผลที่ได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

### 3.5 เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้มาตรวัดระดับความถี่แบบ Rating Scale 5 ระดับ ดังนี้

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

การแปลผล สามารถแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงาน โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุนนาค, 2537)

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

หลังจากคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าว จากนั้นนำค่าที่ได้จากการมา แบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับดังนี้

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

### 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยอย่างครบถ้วน จึงเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 ประเภท ดังนี้

**3.6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยตัวของผู้วิจัยเอง ได้ข้อมูลมาจากแหล่งกำเนิดที่แท้จริง ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับ

กลุ่มตัวอย่าง เพื่อสำรวจความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์

ตารางที่ 3.3 ข้อดีและข้อเสียของการเก็บรวบรวมแบบข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อดี	ข้อเสีย
มีความคล่องตัวในการเก็บรวบรวมข้อมูล หากต้องการข้อมูลสามารถใช้การแจกแบบสอบถาม สังกัดหรือทดลองได้ด้วยตนเองทันที	ใช้ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาก เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลต้องทำด้วยตนเอง

3.6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ผู้วิจัยไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แต่ได้มีผู้อื่นได้ทำการเก็บรวบรวมไว้แล้ว เช่น จากรายงานที่ตีพิมพ์แล้ว วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งในการวิจัยนี้จึงได้มีการศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบทความจากทางเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย ทั้งข้อมูลภายในและต่างประเทศ โดยใช้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลจากเว็บไซต์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกำหนดคำหลัก (key word) เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลได้แก่คำว่า “Workplace Happiness” “Happy Organization” “Happiness at the workplace” “ความสุขในการทำงาน” เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์เป็นลำดับไป

ตารางที่ 3.4 ข้อดีและข้อเสียของการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อดี	ข้อเสีย
สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการได้มาซึ่งข้อเท็จจริงหรือรายละเอียด เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้อื่นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้และสามารถนำมาเป็นข้อมูลได้	ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้อาจมีน้อยกว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวผู้วิจัยเอง หรือบางครั้งข้อมูลอาจมีการถูกย่อหรือขาดหายไปบางส่วน



### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistical Packet for The Social Sciences) แล้วนำไปแปลความหมายข้อมูลต่อไป

### 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.8.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis)

เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น โดยใช้ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงข้อมูลด้านลักษณะของประชากร และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2-3 นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 3.8.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic Analysis)

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีข้อจำกัดทั้งทางเวลา ค่าใช้จ่าย และแรงงานจำนวนมาก ส่งผลให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลประชากรได้ทั้งหมด ดังนั้นข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์จึงเป็นข้อมูลตัวอย่างซึ่งเป็นบางส่วนของประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพียงบางส่วนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะของสถิติเชิงอนุมานเพื่อใช้อธิบายสภาพของประชากรทั้งหมด ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานจะใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

##### - การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

เพื่อวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ว่ามีค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอย่างมีนัยสำคัญกับความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

- การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรสำคัญหรือไม่ และเพื่อเป็นการศึกษาว่าตัวแปรต้นใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามมากที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 323 คน ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

- 4.1 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
- 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสุขในการทำงาน
- 4.6 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

#### 4.1 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability)

จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alfab) ซึ่งผลที่ได้ออกมาแบ่งตามตัวแปรดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) จากแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนตัวแปร	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alfab
การบังคับบัญชา	4	การบังคับบัญชา1	0.454	0.701
		การบังคับบัญชา2	0.535	

ตารางที่ 4.1 ค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) จากแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน ตัวแปร	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpah
		การบังคับบัญชา3	0.638	
		การบังคับบัญชา4	0.366	
ลักษณะงาน	4	ลักษณะงาน1	0.569	0.723
		ลักษณะงาน2	0.421	
		ลักษณะงาน3	0.569	
		ลักษณะงาน4	0.509	
ความก้าวหน้าใน งาน	4	ความก้าวหน้าในงาน1	0.657	0.725
		ความก้าวหน้าในงาน2	0.516	
		ความก้าวหน้าในงาน3	0.586	
		ความก้าวหน้าในงาน4	0.445	
การเป็นที่ยอมรับ	4	การเป็นที่ยอมรับ1	0.665	0.807
		การเป็นที่ยอมรับ2	0.729	
		การเป็นที่ยอมรับ3	0.612	
		การเป็นที่ยอมรับ4	0.524	
สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน	4	สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน1	0.555	0.735
		สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน2	0.672	
		สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน3	0.495	
		สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน4	0.459	
สัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้บังคับบัญชา	4	สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา1	0.418	0.701
		สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา2	0.528	
		สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา3	0.465	
		สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา4	0.552	
สภาพแวดล้อมการ ทำงานที่ดี	4	สภาพแวดล้อมที่ดี1	0.576	0.743
		สภาพแวดล้อมที่ดี2	0.593	
		สภาพแวดล้อมที่ดี3	0.612	

ตารางที่ 4.1 ค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) จากแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน ตัวแปร	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpah
		สภาพแวดล้อมที่ดี4	0.375	
เงินเดือนและ ค่าตอบแทน	4	เงินเดือนและค่าตอบแทน1	0.816	0.794
		เงินเดือนและค่าตอบแทน2	0.239	
		เงินเดือนและค่าตอบแทน3	0.670	
		เงินเดือนและค่าตอบแทน4	0.816	
ความสุขในการ ทำงาน	3	ความสุขในการทำงาน1	0.614	0.712
		ความสุขในการทำงาน2	0.557	
		ความสุขในการทำงาน3	0.465	

## 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 323 คน

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	154	47.68
หญิง	169	52.32
<b>รวม</b>	<b>323</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 52.32 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 47.68

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	12	3.72

**ตารางที่ 4.3** ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ (ต่อ)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระหว่าง 25 - 34 ปี	239	73.99
ระหว่าง 35 - 44 ปี	53	16.41
ระหว่าง 45 - 54 ปี	13	4.02
55 ปีขึ้นไป	6	1.86
<b>รวม</b>	<b>323</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 73.99 รองลงมามีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 อายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.02 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.72 และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	266	82.35
สมรส	57	17.65
<b>รวม</b>	<b>323</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 82.35 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65

**ตารางที่ 4.5** ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	270	83.59
ปริญญาโท	53	16.41
<b>รวม</b>	<b>323</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 83.59 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41

**ตารางที่ 4.6** ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติการ	288	89.16
พนักงานระดับหัวหน้างาน	27	8.36
พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป	8	2.48
<b>รวม</b>	<b>323</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 89.16 รองลงมา เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.36 และพนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	213	65.94
ระหว่าง 5 - 10 ปี	70	21.67
ระหว่าง 11 - 20 ปี	30	9.29
20 ปีขึ้นไป	10	3.10
<b>รวม</b>	<b>323</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 65.94 รองลงมา มีอายุงานระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 อายุงานระหว่าง 11 - 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29 และอายุงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท	155	47.99
ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท	108	33.44
ระหว่าง 45,001 - 60,000 บาท	28	8.67
ระหว่าง 60,001 - 75,000 บาท	21	6.50
มากกว่า 75,000 บาท	11	3.41
<b>รวม</b>	<b>323</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47.99 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.44 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 45,001 - 60,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001 - 75,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 75,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.41 ตามลำดับ

### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

ข้อที่	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	Mean	S.D.	แปลผล
1	หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน	3.71	0.74	มาก
2	หัวหน้าให้การช่วยเหลือในการทำงานของท่าน	4.31	0.62	มากที่สุด



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ  
ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	Mean	S.D.	แปลผล
3	หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่ท่านเชื่อถือและไว้วางใจ	4.56	0.52	มากที่สุด
4	หัวหน้าของท่านสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน	4.43	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.25	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดอยู่สามข้อ คือ หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่ท่านเชื่อถือและไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 รองลงมาคือ หัวหน้าของท่านสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และหัวหน้าให้การช่วยเหลือในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นในระดับมากอยู่หนึ่งข้อ คือ หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง และพัฒนาการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ  
ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ข้อที่	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	Mean	S.D.	แปลผล
1	งานของท่านมีความน่าสนใจ ท้าทาย ความสามารถ	4.05	0.60	มาก
2	ปริมาณมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรใน ทีม	3.76	0.62	มาก
3	ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	4.21	0.48	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ  
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	Mean	S.D.	แปลผล
4	งานที่ท่านได้รับมีความสำคัญต่อการก้าวหน้าของบริษัท	3.89	0.68	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>3.98</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากอยู่สามข้อ คือ งานของท่านมีความน่าสนใจ ทำทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 รองลงมาคือ งานที่ท่านได้รับมีความสำคัญต่อการก้าวหน้าของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และปริมาณมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดอยู่หนึ่งข้อ คือ ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ  
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน

ข้อที่	ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน	Mean	S.D.	แปลผล
1	ท่านมีโอกาสดิบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต	4.00	0.57	มาก
2	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ คุงาน ฝึกอบรม	4.67	0.54	มากที่สุด
3	งานของท่านมีโอกาสได้แสดงผลงานอย่างเด่นชัด	4.01	0.65	มาก
4	ตำแหน่งงานปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.02	0.47	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.17</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากอยู่สามข้อ คือ ตำแหน่งงานปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 รองลงมาคือ งานของท่านมีโอกาสได้แสดงผลงานอย่างเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และท่านมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดอยู่หนึ่งข้อ คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อคุณาน ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ

ข้อที่	ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ	Mean	S.D.	แปลผล
1	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน	3.97	0.58	มาก
2	ท่านได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน	3.89	0.62	มาก
3	บุคลากรในหน่วยงานอื่นรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะของท่าน	3.69	0.74	มาก
4	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำโครงการพิเศษต่าง ๆ ของหน่วยงาน	3.87	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.85	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 รองลงมาคือ ท่านได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ท่านได้รับมอบหมายให้ทำโครงการพิเศษต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และบุคลากรในหน่วยงานอื่นรับฟัง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ บัณฑิตด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	Mean	S.D.	แปลผล
1	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.80	0.42	มากที่สุด
2	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ	4.69	0.49	มากที่สุด
3	เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ	4.48	0.53	มากที่สุด
4	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง	4.93	0.28	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.73	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.28 รองลงมาคือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.8 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และเพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ บัณฑิตด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	Mean	S.D.	แปลผล
1	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจในการทำงานของท่าน	4.09	0.43	มาก

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ บัณฑิตด้านสัมพันธที่ดีกับผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	Mean	S.D.	แปลผล
2	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม	4.35	0.60	มากที่สุด
3	ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน	4.81	0.40	มากที่สุด
4	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.18	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.36	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดสองข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.4 และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6 และมีความคิดเห็นในระดับมากอยู่สองข้อ คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ บัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

ข้อที่	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	Mean	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน อำนวยต่อการทำงาน	4.56	0.65	มากที่สุด
2	วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานมีความพร้อม	4.13	0.60	มาก
3	สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด มีความเหมาะสม	4.44	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ บัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี (ต่อ)

ข้อที่	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	Mean	S.D.	แปลผล
4	ทางบริษัทมีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยที่เพียงพอต่อพนักงาน	4.45	0.52	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.39</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดสามข้อ คือ สถานที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน อำนวยต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ทางบริษัทมีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยที่เพียงพอต่อพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นในระดับมากอยู่หนึ่งข้อ คือ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานมีความพร้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของ บัณฑิตด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ข้อที่	ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	Mean	S.D.	แปลผล
1	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านที่ทุ่มเท	4	0.44	มาก
2	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน	3.67	0.61	มาก
3	บริษัทจ่ายค่าจ้าง และค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสม	3.87	0.73	มาก
4	สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง มีความเหมาะสม	4.14	0.55	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>3.92</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านที่ทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 บริษัทจ่ายค่าจ้าง และค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ตามลำดับ

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

##### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความคิดเห็นของปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

ข้อที่	ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน	Mean	S.D.	แปลผล
1	ท่านมีความสุขกับการงานที่ท่านทำอยู่	4.37	0.55	มากที่สุด
2	ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน	3.85	0.75	มาก
3	ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ท่านทำ	4.57	0.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.27	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดสองข้อ คือ ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 รองลงมาคือ ท่านมีความสุขกับการงานที่ท่านทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.37 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และพบว่ามีความคิดเห็นในระดับมากหนึ่งข้อ คือ ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

#### 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสุขในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	ความสุขในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง
การบังคับบัญชา	0.367**	0.000	เดียวกัน
ลักษณะงาน	0.431**	0.000	เดียวกัน
ความก้าวหน้าในงาน	0.405**	0.000	เดียวกัน
การเป็นที่ยอมรับ	0.386**	0.000	เดียวกัน
สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	0.333**	0.000	เดียวกัน
สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	0.413**	0.000	เดียวกัน
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	0.317**	0.000	เดียวกัน
เงินเดือนและค่าตอบแทน	0.417**	0.000	เดียวกัน

หมายเหตุ: \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

ด้านการบังคับบัญชา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านการบังคับบัญชาของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ  $r$ ) เท่ากับ 0.367\*\* หมายความว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน . ซึ่งสามารถสังเกตได้จาก  $r$  มีเครื่องหมาย + หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน แต่ในทางกลับกันหาก  $r$  มีเครื่องหมาย - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้ามกัน ดังนั้นในกรณีนี้จึงหมายถึง การที่พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นด้วย

ด้านลักษณะงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ  $r$ ) เท่ากับ 0.431\*\* หมายความว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นด้วย

ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ  $r$ ) เท่ากับ 0.405\*\* หมายความว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นด้วย

ด้านการเป็นที่ยอมรับ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ  $r$ ) เท่ากับ 0.386\*\* หมายความว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิด

เห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นด้วย

ด้านสัมพันธที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ r) เท่ากับ 0.333\*\* หมายความว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นด้วย

ด้านสัมพันธที่ดีกับผู้บังคับบัญชา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ r) เท่ากับ 0.413\*\* หมายความว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับผู้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ r) เท่ากับ 0.317\*\* หมายความว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นด้วย

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation หรือ r) เท่ากับ 0.417\*\* หมายความว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การที่พนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นด้วย

#### 4.6 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.19 ค่าการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การบังคับบัญชา	0.151	0.059	0.135	2.568	0.011
ลักษณะงาน	0.144	0.075	0.119	1.908	0.057
ความก้าวหน้าในงาน	0.098	0.076	0.079	1.286	0.199
การเป็นที่ยอมรับ	0.037	0.055	0.040	0.680	0.497
สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	0.309	0.072	0.205	4.286	0.000
สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	0.110	0.084	0.075	1.309	0.191
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	0.065	0.055	0.059	1.180	0.239
เงินเดือนและค่าตอบแทน	0.354	0.056	0.302	6.360	0.000

Adjusted R Square = 0.376 Std. Error of the Estimate = 0.393

จากตารางที่ 4.19 จากการวิเคราะห์ค่าการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้

ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่า Beta เท่ากับ 0.205 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.205 หน่วย และปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่า Beta เท่ากับ 0.302 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.302 หน่วย และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และค่า Beta เท่ากับ 0.135 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านการบังคับบัญชาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น 0.135 หน่วย ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรที่กล่าวมามีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 37.6

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำบางส่วนที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุระหว่าง 22-60 ปี การสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งคำถามจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ซึ่งจากการเก็บข้อมูลสามารถเก็บข้อมูลได้จริง จำนวน 323 คน ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะถูกมาประมวลผลในภาพรวมโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistical Packet for The Social Sciences) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยรายละเอียดการสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย
- 5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในธุรกิจผู้

ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุระหว่าง 22-60 ปี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ โดยเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนที่ต้องการคือ 246 ชุด แต่เก็บได้จริง 323 ชุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 52.32 มีช่วงอายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 73.99 สถานภาพโสด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 82.35 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 83.59 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 89.16 อายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 213 คนคิดเป็นร้อยละ 65.94 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47.99

### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานอื่นรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่าน อาจเนื่องมาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปีเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการติดต่อประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานอื่นเป็นส่วนน้อยประกอบกับประสบการณ์ในงานยังไม่มากพอจึงส่งผลให้มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในข้อนี้น้อยที่สุด

### 5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยด้านความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.27 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ทำ อาจเนื่องมาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่จบ

การศึกษาแล้วเริ่มเข้าทำงานเกี่ยวกับธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นที่แรกเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและรักในงานที่ตัวเองทำและรับผิดชอบอยู่

#### 5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสุขในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับความสุขในการทำงาน ซึ่งหากปัจจัยด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นด้วย

#### 5.1.5 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ด้านสถิติเชิงอนุมานของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนค่าตอบแทน และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ที่ร้อยละ 37.6 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรนนท์ ศรีภิรมย์ (2559), ปิ่นมณี ชานาญกิจ (2561), วรรัตน์ จอมโลกกรวด (2562), Yingyong, Rojniruttikul (2019) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553), กาญจณี พันธุ์ไฟโรจน์ (2555), สุวิณา ไชยแสนย์ (2558), นิการวรรณ ไหลคำ, พรช นิตยวัลินาราช (2561), อรรธรณ บุตรทุมพันธ์, พิมพัสสุรางค์ เตชะบุญเสริมศักดิ์, วาสนา พาวิณ (2562) และ Chaiprasit, Santidhirakul (2011) ที่พบว่า ด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และงานวิจัยของ อรรถพร คงเขียว (2554), เอกสฤษฎ์ ลักมิตานนท์ และคณะ (2559), ละมิตร์ ปีกขาว (2561), โนรี มีกริยา, อุทัยรัตน์ แสนเมือง (2561), Amirullah (2017), Gebba, Khan, Khan (2019) ที่พบว่าปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และงานวิจัยของ ทศวรรษ บุญญา (2559) ที่พบว่าปัจจัยด้านการบังคับบัญชามีผลต่อความสุขในการทำงาน แต่ในทางกลับกันผลการศึกษาของชุตติมา จิรนนท์ (2561) พบว่าปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและด้านเงินเดือนค่าตอบแทนส่งผลต่อความสุขในการทำงานเช่นเดียวกัน แต่ผล

การศึกษาในปัจจัยด้านการบังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่าผลการศึกษาของ ศิริสิทธิ์ ทุมสา, ฉัฐวุฒิ โรจนนัณิรุตติกุล (2561) ที่พบว่าปัจจัยด้านสัมพันธที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านลักษณะงาน มีผลทางลบต่อความสุขในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเช่นเดียวกันกับผลการวิจัย อีกรทั้งบางปัจจัยยังมีผลในทิศทางเช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศรีนวล แดงภู, อารง สุทธศาสตร์ (2561), Abdullah, Ling, Peng (2016), Ribeiro, Lopes, Fernandes, Diniz (2019) ที่มีบางปัจจัยที่ไม่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พบว่าส่งผลต่อความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่ามีบางปัจจัยที่ไม่สอดคล้องกัน ได้แก่ งานวิจัยของ ละมิตร์ ปีกขาว (2561) ที่กล่าวว่า ด้านลักษณะงานและความก้าวหน้าในงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และงานวิจัยของ Yingyong, Rojniruttikul (2019) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และงานวิจัยของ สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2561) ที่กล่าวว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีผลต่อความสุขในการทำงานแต่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย แต่ในการกลับกันปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสอดคล้องกับการวิจัยคือไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

## 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน		ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง



ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน		ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2	ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3	ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4	ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5	ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 6	ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 7	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 8	ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง

จากตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 เมื่อพิจารณาในรายตัวแปรอิสระจะพบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ค่า

P-Value เท่ากับ 0.000 ซึ่งเท่ากับปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ที่มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 เช่นเดียวกัน และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา มีค่า P-Value เท่ากับ 0.011 ตามลำดับ แต่ในทางตรงข้ามกับปัจจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ ปัจจัยด้านสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสุขของพนักงานที่ทำงานในองค์กรได้ต่อไป เพื่อให้สามารถกระตุ้น เสริมสร้าง ความสุขในการทำงาน เกิดแรงจูงใจ การมีทัศนคติเชิงบวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพราะเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรรักในงานของตน รักองค์กร และพร้อมที่จะเติบโตไปพร้อมกันได้ ซึ่งข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ควรพิจารณาเรื่องการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในงานมากขึ้น มีโอกาสรับผิดชอบงานได้อย่างอิสระ รวมถึงการส่งเสริมเรื่องของการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การส่งเสริมการฝึกอบรม การประชุม สัมมนาออกสถานที่ การเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาต่อ หรือการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เป็นต้น นอกจากนี้หัวหน้างานควรส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งในทีมมากขึ้น ทำให้ลูกน้องในทีมรู้สึกหัวหน้าเป็นคนที่เขาเชื่อถือและไว้วางใจ เช่น การเคารพและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา หมั่นแชร์ข้อมูลการดำเนินงานของบริษัทให้ลูกน้องรู้ รับผิดชอบงานที่ลูกน้องทำพลาดในฐานะหัวหน้างานโดยไม่ปิดความรับผิดชอบ เป็นต้น รวมทั้งทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกว่าหัวหน้างานมีความรู้ ความสามารถ ความยุติธรรมในการบริหารและดำเนินงานที่เพียงพอ

2. ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ และผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรให้ความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานเพิ่มมากขึ้น ให้พนักงานเกิดความรู้สึกใกล้ชิดและพร้อมสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งองค์กรอาจพิจารณาถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วม ส่งเสริมเรื่องของการทำงานเป็นทีมมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน เกิดแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่การมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

มีการจัดกิจกรรมกีฬาหรือการจัดกาสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่แข็งแรงพร้อมต่อการทำงาน เช่น การจัดกิจกรรมสันทนาการ กิจกรรมสานสัมพันธ์พนักงาน เป็นต้น

3. ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ และผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรพิจารณาในการปรับเปลี่ยนนโยบายการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนพนักงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ความทุ่มเทในงาน ภาระความรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำ

#### 5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จึงไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชากรทั้งหมดที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีผลตามที่ระบุในงานวิจัยนี้

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นผลการศึกษาจึงอาจยังไม่ได้สะท้อนภาพรวมของพนักงานที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของทั้งประเทศ ดังนั้นการศึกษานในอนาคตอาจพิจารณาศึกษาเพิ่มเติมในภูมิภาคอื่น ๆ ด้วย

3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ศึกษาเป็นเพียงบางด้านเท่านั้น ซึ่งอาจพิจารณาปัจจัยในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจพิจารณาใช้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นด้วย

## บรรณานุกรม

- สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553). ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษาอุตสาหกรรม  
เชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน. วิทยานิพนธ์ วิทยา  
ศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นฤมล แสงผล (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรรถพร คงเขียว (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี.  
เอ็ม คอนเฟอเรนซ์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กาญจณี พันธุ์ไฟโรจน์ (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะพยาบาล  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่ 20 ฉบับที่ 5  
(ฉบับพิเศษ), คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.
- สุวีณา ไชยแสนย์ (2558). องค์การแห่งความสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแคว  
จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- เมธพร ผังลักษณ์ (2559). ความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต 1. งานนิพนธ์ตามหลักสูตรการศึกษา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณิชารีย์ แก้วไชยยา (2559). ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท  
นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกสฤษฎ์ ลักขิตานนท์ และคณะ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะ  
รัฐศาสตร์. ทู่นสนับสนุนการวิจัยจากคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิรนนท์ ศรีภิรมย์ (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของครูและบุคลากรวิทยาลัย  
เทคโนโลยีพาณิชยและบริหารธุรกิจ. วิจัยสถาบัน, วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยและบริหาร  
สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทศวรรษ บุญญา (2559). ภาวะผู้ตาม การรับรู้รูปแบบการใช้อำนาจของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปิ่นมณี ชำนาญกิจ (2561). การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลศิริราช. สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุตินา จิรนนท์ (2561). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภณิดา บุญทวี (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร. สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริสิทธิ์ ทুমสา, ณัฐวดี โรจน์นิตติกุล (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผู้ผลิตยานยนต์แห่งหนึ่ง. วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ, ปีที่ 5, ฉบับที่ 1, มกราคม-มิถุนายน 2561.
- ละมิตร์ ปีกขาว (2561). ความสุขในการทำงานของพยาบาลไทยในต่างมุมมอง. วารสารพยาบาล, 67(2), 44-50, 2561
- ศรีนวล แดงภู, อารง สุทธาศาสน์ (2561). ความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัทมหาชน. รมยสาร, ปีที่ 16, ฉบับที่ 1, มกราคม-เมษายน 2561.
- นิภาวรรณ ไหลคำ, พรชนิตว์ ลีนาราช (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของนักวิชาชีพสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยวิจัยในประเทศไทย. อินฟอร์เมชัน, ปีที่ 25, ฉบับที่ 1, มกราคม-มิถุนายน 2561
- โนรี มีกิริยา, อุทัยรัตน์ แสนเมือง (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 13, ฉบับที่ 2, กรกฎาคม-ธันวาคม 2561.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2561). การศึกษาความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ. วรสารสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ปีที่ 21, มกราคม-ธันวาคม 2561
- อรรพรรณ บุตรทุมพันธ์, พิมพ์สุรางค์ เตชะบุญเสริมศักดิ์, วาสนา พาวิณ (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยภายใต้กำกับของรัฐ. วรสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ, ปีที่ 42, ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วารรัตน์ จอมโคกกรวด (2562). ปัจจัยที่เกื้อกูลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษาบริษัท พี.ซี.เอส. แมชีน กรุ๊ป โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย. วรสารวิชาการ, ปีที่ 6, ฉบับที่ 1, มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ยุทธนา สุริยะ, รัตนาภรณ์ พันธุ์โพ (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนเขตชายแดนไทย-กัมพูชาจังหวัดบุรีรัมย์. วรสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย 2562 ; 27(1) : 15-24.
- ก้านทอง บุหระ (2560 : 169-176). องค์กรแห่งความสุข: แนวคิด กระบวนการ และบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. วรสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ว่าที่ร้อยตรีเด่นชัย อาทิตย์เจริญชัย (2558). องค์กรแห่งความสุขของโรงเรียนศรีบุญยานนท์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มัลลิกา บุนนาค (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ. ภาควิชาสถิติ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก (2557). องค์กรแห่งความสุข. ค้นวันที่ 26 มกราคม 2563 จาก <https://bit.ly/38IPvZU>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ขวัญเมือง บวรอัสวกุล (2562). Happy Workplace องค์กรแห่งความสุข 8 ประการ. ค้นวันที่ 26 มกราคม 2563 จาก <http://tpso4.m-society.go.th/index.php/th/tpso-news/2017-05-16-15-16-27/43-happy-workplace-8>
- ดร. เมธา หริมเทพาธิป. (2560). ทฤษฎีความต้องการของแมกคลีแลนด์ (McClelland's Need Theory). ค้นวันที่ 26 มกราคม 2563 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629840>
- พูลสุข นิลกิจสรานนท์ (2561). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2561-63 ธุรกิจบริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่, Krungsri Research, หน้า 1. ค้นวันที่ 31 มกราคม 2563 จาก [https://www.krungsri.com/bank/getmedia/7577815c-d4b2-4df3-9c2f-52ff7d3956f3/IO\\_Mobile\\_Operator\\_2017\\_TH.aspx](https://www.krungsri.com/bank/getmedia/7577815c-d4b2-4df3-9c2f-52ff7d3956f3/IO_Mobile_Operator_2017_TH.aspx)
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2563). โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. ค้นวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://bit.ly/38adDo7>
- ผศ.ดร.โชคชัย แสงดาว (2557). วิวัฒนาการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตอนที่ 2. ค้นวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <http://www.mut.ac.th/research-detail-26>
- Chaiprasit, Santidhirakul (2011). Happiness at Work of Employees in Small and Medium-sized Enterprises, Thailand. *International Conference on Asia Pacific Business Innovation & Technology Management*, Faculty of Business Administration, Chiang Mai University.
- Abdullah, Ling, Peng (2016). An exploratory analysis of happiness at workplace from Malaysian teachers perspective using performance-welfare model. *International Journal of Asian Social Science*.
- Amirullah (2017). Factors that lead to happiness at the workplace among academicians: A case of UITM. Faculty of business management university technology mara (malacca) city campus.
- Ribeiro, Lopes, Fernandes, Diniz (2019). Impact of worker motivation and work environment on job happiness: case study of an organization that develops social support activities. The 34<sup>th</sup> International Business Information Management Assosiation (IBIMA).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gebba, Khan, Khan (2019). The Secrets of Happiness at Work. A Case Study of Private Healthcare Providers in Dubai. *Journal, Volume 10, No 1.*
- Yingyong, Rojniruttikul (2019). Workplace Happiness in Express International Shipping Service Provider. *AU-GSB e-Journal, Volume 12, No 1.*
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York, Harper & Brothers.
- Herzberg, F. (1991). Herzberg's two-factor theory, *A Harvard Business Review Paperback: Motivation Massachusetts*, Harvard Business School.
- Manion, J. (2003). Joy at work : As experienced, as expressed. *Doctor of Philosophy in Human and Organizational Systems*, University of Michigan.
- Warr, P. (2007). Searching for happiness at work. *The Psychologist*, 20(12), 726–729.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. Third Edition. New York: John Wiley and Sons Inc.





ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน เขตกรุงเทพมหานคร

---

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร”
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน
  - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงาน
3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ ผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามในทางเสียหาย เพราะข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสุขในการทำงานของพนักงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มากขึ้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาบุคลากร และขอขอบพระคุณที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงทุกท่าน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ท่านเป็นพนักงานที่ทำงานในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช่หรือไม่  
 ( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่

**1. เพศ**

( ) ชาย ( ) หญิง

**2. อายุ**

( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) ระหว่าง 25 - 34 ปี  
 ( ) ระหว่าง 35 - 44 ปี ( ) ระหว่าง 45 - 54 ปี  
 ( ) 55 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพ**

( ) โสด ( ) สมรส  
 ( ) หย่าร้าง ( ) แยกกันอยู่

**4. ระดับการศึกษา**

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
 ( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก

**5. ตำแหน่งงาน**

( ) 1. พนักงานระดับปฏิบัติการ  
 ( ) 2. พนักงานระดับหัวหน้างาน  
 ( ) 3. พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป

**6. อายุงาน**

( ) ต่ำกว่า 5 ปี ( ) ระหว่าง 5-10 ปี  
 ( ) ระหว่าง 11-20 ปี ( ) 20 ปีขึ้นไป

**7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

( ) ต่ำกว่า 20,000 บาท ( ) ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท  
 ( ) ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ( ) ระหว่าง 45,001 – 60,000 บาท  
 ( ) ระหว่าง 60,001 - 75,000 บาท ( ) มากกว่า 75,000 บาท

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

กรุณาพิจารณาว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านการบังคับบัญชา</b>						
1	หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง และพัฒนาการทำงาน					
2	หัวหน้าให้การช่วยเหลือในการทำงานของท่าน					
3	หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่ท่านเชื่อถือและไว้วางใจ					
4	หัวหน้าของท่านสนับสนุน ส่งเสริม การพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน					
<b>ด้านลักษณะงาน</b>						
5	งานของท่านมีความน่าสนใจ ทำทายความสามารถ					
6	ปริมาณมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในทีม					
7	ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน					
8	งานที่ท่านได้รับมีความสำคัญต่อการก้าวหน้าของ บริษัท					

ข้อที่	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านความก้าวหน้าในงาน</b>						
9	ท่านมีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต					
10	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ฝึกอบรม					
11	งานของท่านมีโอกาสได้แสดงผลงานอย่างเด่นชัด					
12	ตำแหน่งงานปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
<b>ด้านการเป็นที่ยอมรับ</b>						
13	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน					
14	ท่านได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน					
15	บุคลากรในหน่วยงานอื่นรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่าน					
16	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำโครงการพิเศษต่างๆของหน่วยงาน					
<b>ด้านสัมพันธที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน</b>						
17	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
18	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ					
19	เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ					
20	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง					
<b>ด้านสัมพันธที่ดีกับผู้บังคับบัญชา</b>						
21	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับท่านและไว้วางใจในการทำงานของท่าน					
22	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและกระจายงานอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม					
23	ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน					

ข้อที่	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
24	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี</b>						
25	สถานที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วน อำนวยต่อการทำงาน					
26	วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานมีความพร้อม					
27	สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด มีความเหมาะสม					
28	ทางบริษัทมีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยที่เพียงพอต่อพนักงาน					
<b>ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน</b>						
29	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านที่ทุ่มเท					
30	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน					
31	บริษัทจ่ายค่าจ้าง และค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสม					
32	สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง มีความเหมาะสม					

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงาน

กรุณาพิจารณาระดับความสุขในการทำงานของท่านอย่างน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ความสุขในการทำงาน</b>						
1	ท่านมีความสุขกับการงานที่ท่านทำอยู่					
2	ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน					
3	ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ทำ					