

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
(ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2563

กุลนิษฐ์ อักษรศรี

นางสาวกุลนิษฐ์ อักษรศรี
ผู้วิจัย

Sun Sukh

กนก กิ่งไม้

สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ด.อ.อ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

Sanitree Pp.

สาวตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ที่คอยให้การปรึกษา คำแนะนำ ชี้แนะและแก้ไขในสิ่งต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการศึกษาในทุกขั้นตอน พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ให้ถูกต้องตามหลักการ ตลอดจนกำกับดูแลขั้นตอนการศึกษานี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เหล่าผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ประสิทธิประสาทความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ คุณธรรม จริยธรรม ที่เปรียบดั่งรากฐานความรู้ในการทำการศึกษที่สำคัญยิ่งในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลในการนำไปใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้

กุลนิษฐ์ อักษรศรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

FACTORS AFFECTING WORK HAPPINESS OF THE OFFICER AT A DEPARTMENT STORE IN NONTHABURI PROVINCE

กุลนิษฐ์ อักษรศรี 6150284

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D., สาวตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี จำนวน 325 คน โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมีทั้งสิ้น 5 ปัจจัย โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านผู้นำและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานตามลำดับ โดยทั้ง 5 ปัจจัยมีความสามารถในการร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 73.80

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน/ ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่/ ห้างสรรพสินค้า

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 ตัวแปรในการวิจัย	4
1.6.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	4
1.6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทห้างสรรพสินค้า	5
2.2 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	6
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	9
2.3.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)	9
2.3.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)	11
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา	21
2.6 สมมติฐานงานวิจัย	21

สารบัญ (ต่อ)

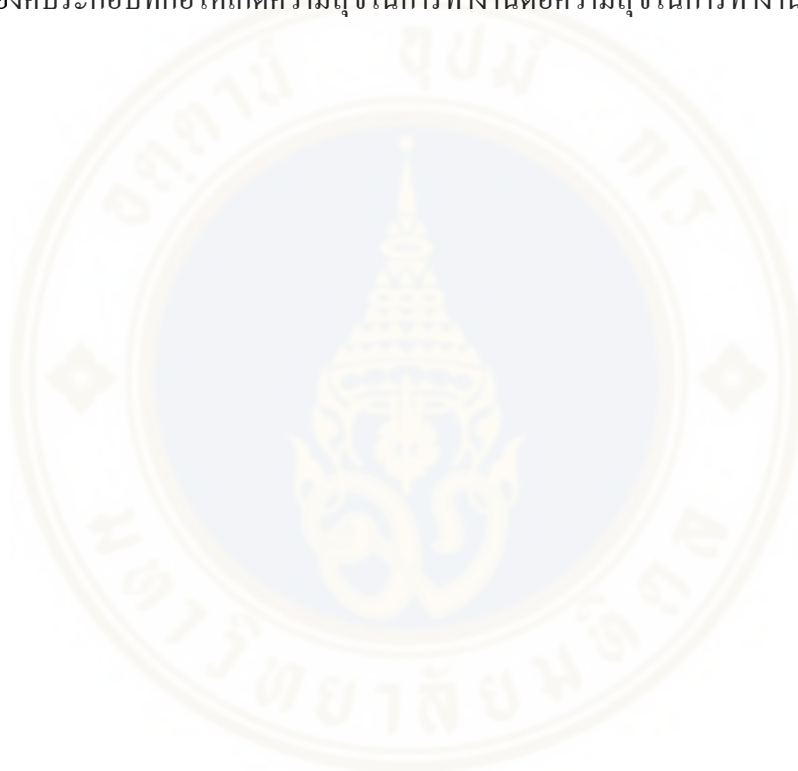
	หน้า
4.3.5 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุข ในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	38
4.4 ความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน	39
4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุข ในการทำงานกับความสุขในการทำงาน	40
4.6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)ระหว่างปัจจัยหรือ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อความสุขในการทำงาน	41
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	43
5.1 การอภิปรายผล	44
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
5.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิด ความสุขในการทำงาน	44
5.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่ง ในเขตนนทบุรี	45
5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน	45
5.1.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ของปัจจัยหรือ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อความสุข ในการทำงาน	47
5.2 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร	47
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	53
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	54
ประวัติผู้วิจัย	60

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
4.1	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ	28
4.2	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ	28
4.3	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ	29
4.4	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา	29
4.5	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับตำแหน่งงาน	30
4.6	ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุการทำงาน	30
4.7	ค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) ในแบบสอบถาม	31
4.8	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านผู้นำ	32
4.9	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	34
4.10	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน	35
4.11	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร	36
4.12	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	38
4.13	ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความสุขในการทำงาน	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานกับความสุขในการทำงาน	40
4.15	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)ระหว่างปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อความสุขในการทำงาน	41



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	จำนวนห้างสรรพสินค้าในประเทศไทย	6
2.2	แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย	21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยสภาพการณ์ของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันที่มีอัตราการแข่งขันที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันทางการค้าที่เกิดขึ้นในแทบทุกธุรกิจ ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาขีดความสามารถเพื่อก้าวขึ้นเป็นผู้นำในตลาดของกลุ่มธุรกิจ โดยหนึ่งในกลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มอัตราการแข่งขันปรับตัวสูงขึ้นคือ ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) มีมูลค่าของตลาดสูงถึง 2.5 ล้านล้านบาทในปี 2560 คิดเป็นสัดส่วน 15% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) ซึ่งเป็นอันดับสองรองจากกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม การผลิตที่มีสัดส่วน 27.4% โดยห้างสรรพสินค้าจัดเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) มีการขยายการลงทุนอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา โดยมีการลงทุนเพิ่มขึ้นอย่างเห็นในปี พ.ศ.2555-2556 ซึ่งเป็นช่วงปีที่ผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าทั้งหลายต่างขยายการลงทุนไปในจังหวัดศูนย์กลางของภูมิภาคและจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในประเทศ (พุลสุข นิลกิจสรานนท์, 2561)

จากปัจจัยการขยายตัวทางเศรษฐกิจทำให้องค์กรต่างต้องเตรียมพร้อมและวางแผนเพื่อรับมือกับการแข่งขันเพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่องค์กรวางไว้ โดยการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ และปัจจัยในหลากหลายด้าน ทั้งในด้านการเตรียมความพร้อมและเตรียมแผนไว้เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์อยู่เสมอ มีการปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะการที่องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพจะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการที่จะไปถึงเป้าหมายได้นั้นจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ทักษะและต้องร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงจะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายวางไว้ได้ นอกจากนี้หากบุคลากรขาดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมแล้ว องค์กรเหล่านั้นจะต้องเผชิญกับข้อจำกัดและความล้มเหลวอย่างแน่นอน (ปิยะวัฒน์ กรมระรวย, 2562)

ซึ่งการทำงานจะมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลได้นั้นต้องอาศัยพนักงานที่ดีเป็นฟันเฟืองเพื่อการขับเคลื่อนในทุก ๆ กระบวนการ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานของพนักงาน เพราะเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้วนั้นจะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มความสามารถ ทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพและส่งผลให้การขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งยังเป็นส่วนที่เสริมสร้างให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ

ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีมีห้างสรรพสินค้าตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละห้างสรรพสินค้ามีรูปแบบและการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน โดยห้างสรรพสินค้าที่ผู้วิจัยได้เลือกเพื่อทำการศึกษามีความโดดเด่นในด้านการให้บริการ มีทำเลตั้งอยู่ในย่านชุมชน ใกล้โรงพยาบาล การคมนาคมสะดวกสบาย เป็นแหล่งรวมสินค้าจากแบรนด์ชั้นนำมากมาย ตอบสนองไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ของคนทุกเพศทุกวัย อีกทั้งยังเปิดให้บริการมาอย่างยาวนานมากกว่า 20 ปีเป็นที่รู้จักของประชาชนทั้งในและนอกพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

ทางผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าความสุขของพนักงานนั้นส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรหรือไม่ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อนำสิ่งที่ได้ไปเป็นข้อมูลหรือแนวทางในการสร้างวิธีการทำงานที่ดีและมีความสุข เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานจะทำให้พนักงานในที่ทำงานอยากที่จะทุ่มเทในการทำงานลดความเครียดและส่งมอบสินค้าและบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ทั้งองค์กรและพนักงานเกิดการพัฒนาและเติบโตควบคู่กันไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

1.2 คำถามงานวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี
2. ความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีอยู่ในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีว่าอยู่ในระดับใด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี
2. เพื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้สามารถวางแผนและหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการด้วยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี จำนวน 2,300 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี จำนวน 341 คน คำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ความคลาดเคลื่อนยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05) ซึ่งจะใช้เวลาในการศึกษาเริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม 2563 ถึง สิงหาคม 2563

1.6 ตัวแปรในการวิจัย

1.6.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงไปถึงความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

- ด้านผู้นำ (Leadership)
- ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace)
- ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics)
- ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value)
- ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

1.6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงานของพนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตถนนทพบุรี

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสุขในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ สภาพแวดล้อมหรือสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดระดับความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ตลอดจนกระบวนการในการทำงานหรือปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลการที่ปฏิบัติงาน

2. ห้างสรรพสินค้า (Department Store) หมายถึง ร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง-สูง จำหน่ายสินค้าหลายชนิดที่ทันสมัย คุณภาพดี โดยมีการจัดวางสินค้าแยกเป็นแผนกตามประเภทของสินค้า ดึงดูดลูกค้าด้วยการตกแต่งร้านให้สวยงาม พร้อมทั้งมีพนักงานที่คอยให้คำแนะนำและบริการลูกค้า ผู้นำตลาด อาทิ Central, Robinson และ The Mall

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตถนนพหลโยธิน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถสรุปสาระสำคัญแบ่งออกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทห้างสรรพสินค้า
- 2.2 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา
- 2.6 สมมติฐานงานวิจัย

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทห้างสรรพสินค้า

ฝ่ายการวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2542) ได้กล่าวว่า ห้างสรรพสินค้า (Department Store) เป็นหนึ่งในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ซึ่งมีลักษณะเป็นร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่เป็นที่รวมของสินค้าทุกชนิดที่มีคุณภาพ เพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้าจำนวนมากในทุกระดับแบบครบวงจร (One Stop Shopping) มีการจัดวางสินค้าแบ่งเป็นหมวดหมู่ อย่างชัดเจน เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและเลือกซื้อ เน้นการจำหน่ายสินค้าจำพวก Soft Lines เช่น เครื่องแต่งกาย เครื่องหนัง เครื่องสำอาง เป็นต้น

มีการบริหารจัดการที่ค่อนข้างซับซ้อน มีพนักงานจำนวนมากและผู้ประกอบการแต่ละราย จะสร้างจุดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะเพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงความแตกต่าง มีการบริการที่ต่างกันออกไป ในแต่ละราย ซึ่งเป็นการวางกลยุทธ์เพื่อสร้างฐานลูกค้าและรักษาลูกค้าเอาไว้ โดยเน้นการให้บริการที่สะดวกสบายเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสถานที่ตั้งของห้างสรรพสินค้า ส่วนใหญ่มักจะทำเลที่ตั้งในเขตตัวเมือง ชุมชน ที่เป็นย่านเศรษฐกิจ มีผู้คนพักอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น และมีการคมนาคมที่สะดวกรวดเร็ว

โดยผู้ประกอบการในธุรกิจห้างสรรพสินค้าในประเทศไทยมีอยู่หลากหลาย แต่ผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าที่เป็นที่รู้จักและผู้คนนิยมเข้าใช้บริการมีอยู่ 3 ห้างสรรพสินค้า ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล (Central), โรบินสัน (Robinson), เดอะมอลล์ (The Mall) โดยทั้งสามห้างสรรพสินค้าได้มีการขยายสาขาไปทั่วภูมิภาคในประเทศไทย ซึ่งห้างสรรพสินค้าทั้งสามมีจำนวนสาขาในประเทศไทยดังภาพที่ 2.1

Retailers	Outlets				
	2013	2014	2015	2016	2017
Central Group	17	19	21	21	22
The Mall Group	8	8	8	10	11
Robinson	34	39	42	43	46
Total	59	66	71	74	79

ภาพที่ 2.1 จำนวนห้างสรรพสินค้าในประเทศไทย
ที่มา: วิจัยกรุงศรี (2561)

2.2 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานนั้นได้มีการนำเสนอแนวคิดและได้ให้นิยามความหมายของความสุขในการทำงานไว้หลากหลายมิติ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

ความสุขในการทำงานนั้นสามารถกล่าวได้ว่าเป็น ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่มีผลเกี่ยวข้องจากการปฏิบัติงาน ผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้บุคคลนั้นแสดงอารมณ์ออกมาในเชิงบวก การปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลที่หลากหลายทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความผูกพันในงาน (Warr, 1990) ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความตื่นรมย์ในงาน (Arousal) หมายถึง ความรู้สึกสนุกและไม่วิตกกังวลในการทำงาน
2. ความรู้สึกกระตือรือร้น (Self-Validation) หมายถึง ความรู้สึกตื่นตัว รู้สึกอยากทำงาน และการมีชีวิตชีวาในขณะที่ปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) หมายถึง ความรู้สึกพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานของตน

และในส่วนของปัจจัยของการอยู่ดีมีสุข(Subjective Wellbeing) ที่มีการพยายามอธิบาย ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข โดยประเมินและตัดสินจากแต่ละตัวบุคคลด้วยตนเองในด้านต่าง ๆ ที่มาจากอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญของชีวิต (Diener, 2000) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบอัน ได้แก่

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจใน สิ่งที่ตนเองเป็นและกำลังดำเนินอยู่ มีความสุขและสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต ที่มีความสอดคล้องกับ ความจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สามารถทำได้ตามความตั้งใจที่ตั้งเป้าหมายไว้ พร้อมทั้งเข้าใจและ สามารถยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในส่วนที่สำคัญของชีวิต (Satisfaction With Important Domain) หมายถึง การที่บุคคลได้ลงมือทำในสิ่งที่ตนเองมีความสนใจและชอบในด้านนั้น ๆ โดยมีความพึงพอใจ กับสภาพแวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องต่อการทำงาน ตลอดจนมีความสุขเมื่องานที่ปฏิบัติสำเร็จลุล่วง ตามเป้าหมายที่วางไว้ และนอกจากงานจะเกิดผลต่อตนเองแล้วยังเพื่อแผ่ประโยชน์ให้ผู้อื่นและสังคม รอบข้าง

3. ความรู้สึกเชิงบวก (Positive Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ด้านดี มีความรู้สึก ที่เป็นสุขกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความรื่นรมย์ ส่งผลให้ในการทำงานเกิดความสนุกสนานไม่เครียด ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีจิตใจที่เบิกบานในขณะที่ทำงาน เกิดความเลื่อมใส ศรัทธาในสิ่งที่ตนเองได้รับมอบหมาย รับรู้ถึงคุณงามความดีและคุณประโยชน์ของการที่ได้ทำงานตามหน้าที่

4. ความรู้สึกทางลบมีระดับที่ต่ำ (Low Levels Negative Affect) หมายถึง การที่บุคคลมี อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ความคับข้องใจเบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ ขาดความรับผิดชอบ หรือ ไม่ถูกต้องตลอดจน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมต่อการทำงาน เกิดความรู้สึกอยากปรับปรุงสิ่งที่ไม่ดีพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองให้เกิดความสุขมากยิ่งขึ้นในการทำงาน

Manion (2003) ได้อธิบายถึงความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ว่าคือ ผลที่เกิดขึ้นจาก การเรียนรู้อันเป็นผลของการตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตัวบุคคล มีความปลื้มใจ จนนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่คำนึงถึง การรับรู้ การแสดงออก ก่อให้เกิด การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่อยากจะทำปฏิบัติงาน เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บุคคลมีความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดย ความสุขในการทำงานเป็นการแสดงออกของอารมณ์เชิงบวก เกิดความสนุกสนาน แสดงพฤติกรรม ให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ดี เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล เกิดความรักในงานและมีความสุขกับต่อตัวองค์กรสูง ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง พื้นฐานที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรที่ทำงานร่วมกันในองค์กร การที่แต่ละบุคคลมีหน้าที่ที่แตกต่างกันทำงานร่วมกันทำให้เกิดสังคมนีในการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธ์ภาพอันดีกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วย เกิดความร่วมมือ มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

2. ความรักในงาน (Love Of The Work) หมายถึง การที่ตัวบุคคลรับรู้ถึงความรักและความผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน ให้ความร่วมมือรับรู้ว่าคุณเองมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความรู้สึกยินดีที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบของงาน มีความภูมิใจในการทำหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณเองได้ปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสามารถงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ และสามารถปฏิบัติงานที่มีความท้าทายให้สำเร็จ เกิดผลลัพธ์ทางบวกในการทำงาน รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การที่ตัวบุคคลรับรู้ว่าคุณเองได้รับความน่าเชื่อถือจากบุคคลที่ทำงานร่วมกัน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยได้รับการคาดหวังและความไว้วางใจในการทำหน้าที่ที่มอบหมาย

รวมศิริ เมาะ โปธิ (2550) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงานไว้ว่าหมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ณ สถานที่ทำงาน เมื่อบุคคลรู้สึกมีความสุขในการทำงานก็จะไม่รู้สึกว่าการทำงาน ซึ่งถือเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับตัวบุคคลเองและระดับองค์กร โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ปัจจัยดังนี้

1. ผู้นำ (Leadership) หมายถึง ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือ ตำแหน่งผู้นำต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มีส่วนในการช่วยส่งเสริมและสรรค์สร้างให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน ผ่านการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงาน โดยสามารถสร้างได้ 2 วิธี คือ การสื่อสารที่ชัดเจนตรงไปตรงมาและการอุทิศตนเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีสำหรับพนักงานขององค์กร

2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship At Workplace) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่ทำงานร่วมกัน มีความรักความสามัคคีภายในหมู่คณะ เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง งานหรือหน้าที่ที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน มีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้

4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมและความเชื่อของคนในองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติเป็นบรรทัดฐานที่ต้องทำตาม และมีการปฏิบัติร่วมกันมาอย่างต่อเนื่อง และถ่ายทอดจากผู้ที่ทำงานมาก่อนให้กับผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่

5. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality Of Work Life) หมายถึง ความพึงพอใจในภาพรวมของการทำงานที่ช่วยให้การทำงานสามารถไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง อันประกอบด้วยความสัมพันธ์ 3 ด้าน ดังนี้

- สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation)
- การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work)

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.3.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

Herzberg (1959) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลนั้นมีผลมาจากอิทธิพลของปัจจัย 2 ปัจจัย อันได้แก่

- ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) หรือสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และอื่น ๆ ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ทำให้อุคนเกิดความรู้สึกชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง เกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ทั้งจากเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชา หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่มีความน่าสนใจของงาน เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตรงกับความสามารถของบุคคลรวมทั้งต้องมีอิสระในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงานอย่างเสรี ไม่ถูกกำหนดหรือควบคุมจนเกินไป รวมทั้งมีอำนาจในการรับผิดชอบและตัดสินใจได้ตามขอบเขตอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสดำเนินการสูงขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ มีบทบาทในการดูแลรับผิดชอบที่มากขึ้น ตลอดจนการได้รับโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม

- ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือสิ่งที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงได้ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำใ้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจนและมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึง ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน มีความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานที่มีความชัดเจน

3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations With Supervision) หมายถึง การแสดงออกทางกิริยาหรือวาจาที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations With Peers) หมายถึง การแสดงออกทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกันจากเพื่อนร่วมงาน

5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations With Subordinators) หมายถึง การแสดงออกทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกันจากผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรีมีความสำคัญของงานต่อองค์กร

7. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ชื่อเสียง หรือขนาดของ องค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

8. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจาก การทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน ที่มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

10. ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) หมายถึง ผลตอบแทนที่ องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรมเป็นที่ พึงพอใจของบุคลากร นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการทำงานใน ตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือ พักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส

2.3.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

Maslow (1954) เป็นทฤษฎีที่กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์นั้นไม่มีที่สิ้นสุด แต่ละบุคคล ย่อมแสวงหาความต้องการเพื่อมาเติมเต็มความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยความต้องการของมนุษย์ จะเป็นไปในลักษณะที่มีจุดเริ่มต้นจากต่ำไปหาสูงที่กว่า ซึ่งเรียกว่าลำดับขั้นของความต้อกรงขั้นแบ่ง ได้เป็น 5 ขั้น ดังนี้

- ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของ มนุษย์เพื่อความอยู่รอดของชีวิต นั่นคือปัจจัย 4 หรือปัจจัยขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์
- ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety And Belonging Need) เป็น ความต้องการเพื่อให้ตนเองมีความปลอดภัย และมีความมั่นคงทางฐานะเศรษฐกิจและอาชีพ
- ความต้องการทางด้านสังคมและความเป็นเจ้าของ (Social and Security Need) เป็น ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่นและความรู้สึกว่าตนเองนั้น เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ทางสังคม

- ความต้องการการยกย่องในสังคม (Esteem of Status Need) เป็นความต้องการมีเกียรติยศ มีฐานะดีในสังคม ได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลทั่วไป

- ความต้องการได้รับผลสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ (Self Actualization or Self Realization Need) ความต้องการนี้นับว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ใฝ่ฝันได้

โดยจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

- ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

- ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยตลอดจนวารสารทางวิชาการและเอกสารต่าง ๆ รวมถึงคลังข้อมูลในอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่มีความเกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานทั้งที่เป็นผลงานของนักวิจัยในประเทศไทยและนักวิจัยจากต่างประเทศพบว่า มีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในหลากหลายมิติมุมมองพบว่ามีการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานมาตั้งแต่อดีตจวบจนปัจจุบันทำให้ค้นพบข้อมูลต่าง ๆ มากมาย จึงรวบรวมและสรุปผลจากการทบทวนวรรณกรรมได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษาที่ได้
ชุตินันทน์ ฟ้าภิญญา (2552)	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คออลดีที เซรามิก จำกัด จังหวัด ลำปาง	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท คออลดีทีเซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire)	ภาพรวมความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท คออลดีทีเซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านผู้นำ และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน
รัชณี อธิธรรการ (2552)	ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางจิตวิญญาณ ความสุขในการทำงานและ ความตั้งใจที่จะลาออก: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	พนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 199 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม	ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจจะลาออก โดยมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาความสุขเป็นรายด้านพบว่า ความสุขในการทำงานแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยด้านความรักในงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจในงานและด้านการศึกษาต่อต่อสัมพันธ์

ตารางที่ 2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษาที่ได้
อรดา บุญเลิศ (2552)	การวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดำรงวิทยารามคำแหง	บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดำรงวิทยารามคำแหง จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม	องค์ประกอบของความสุขในการทำงานมีทั้งสิ้น 12 องค์ประกอบ โดย 5 อันดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ด้านความสุขภาพจิต ด้านการสนับสนุน จากองค์กร ด้านความรักในงาน และด้านความไว้วางใจ
จันทกฤต กฤตธรรม (2553)	ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เช่นทรล์พัฒนาเชียงใหม่ จำกัด	พนักงานของบริษัท เช่นทรล์พัฒนา เชียงใหม่ จำกัด จำนวน 142 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมีความสุขมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานได้แก่ ด้านคำนิชมร่วมขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านภาวะความเป็นผู้นำของหัวหน้าผู้บริหาร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ชนินันท์ จันทร์สว่าง (2553)	ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูชิสเต็มส์ จำกัด	พนักงานบริษัท เดอะแวลลูชิสเต็มส์ จำกัด จำนวน 179 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล	ปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานคือ ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านคำนิชมร่วมขององค์กร ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานคือ อยู่

ตารางที่ 2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษาที่ได้
เขาวัดกษณ์ เสมคำ (2553)	มุมมองของพนักงานฝ่ายบุคคลบริษัทเซ็นทรัลเทรด คอร์ปอเรชั่น จำกัด	พนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เซ็นทรัลเทรด คอร์ปอเรชั่น จำนวน 63 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล	มุมมองต่อความสุขในการทำงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านครอบครัวเป็นลำดับสูงสุด รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านการบริหารเวลา ด้านการมีสุขภาพดี ด้านการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ตามลำดับ
Chaiprasit & Santidhirakul (2011)	Happiness at Work of Employees in Small and Medium-sized Enterprises, Thailand	พนักงานบริษัทที่เป็นธุรกิจ SME ในจังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย จำนวน 300 คน แบ่งเป็น 100 คน ในกลุ่มธุรกิจ โรงงาน 100 คน ในกลุ่มธุรกิจบริการ และอีก 100 คน ในกลุ่มธุรกิจการค้า ด้วยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	พนักงานบริษัทที่เป็นธุรกิจ SME ในจังหวัดเชียงใหม่มีระดับความสุขในการทำงานที่สูง โดยปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีความสุข คือ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) และด้านผู้นำ (Leadership)
ปิยวรรณ มาศผล (2554)	การศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามทัศนคติของบุคลากร ทัศนศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมมณี พลาศติคไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม	พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมมณี พลาศติคไทย จำกัด จำนวน 512 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ	ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมมณี พลาศติคไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความแตกต่างของระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน รายได้ อายุ การทำงานและจำนวนผู้ต้องอุปการะ ส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษาที่ได้
เพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ (2556)	ความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด	นักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 546 คน โดยใช้แบบสอบถาม	ความสุขในการทำงานของนักบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านตำแหน่ง
Wesarat, Sharif & Majid (2014)	A Conceptual Framework of Happiness at the Workplace	เป็นการศึกษา Conceptual Framework ของการมีความสุขในที่ทำงาน	ปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ ตำแหน่ง รายได้ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำ จะถูกแทรกแซง โดย ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลให้ความสุขของ พนักงานแตกต่างกันออกไปตามแต่ละ วัฒนธรรมและค่านิยมในองค์กรนั้นๆ
ศิรินคร สายสุนทร, ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์, และณัฐวุฒิ โรจน์ นีรุตติกุล (2558)	ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท แกล็ค โซสมิท (ประเทศไทย) จำกัด	พนักงานในบริษัท แกล็ค โซสมิท ไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 187 คน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม	พนักงานมีความสุขในการทำงานในด้านความพึงพอใจ ด้านความกระตือรือร้น และด้านความถี่ใจอยู่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความแตกต่างทางเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ส่งผลให้มีความสุขในงงานด้านความถี่ใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
พิมสิริ ไตคะคุณะ (2560)	ความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง	พนักงานขายปลีกจำนวน 400 คน ใช้วิธีการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ด้วยการแจกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานขายปลีก	ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าคือ ความกระตือรือร้น ความสนุกในการทำงาน ที่เกิดจากการปฏิบัติสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษาที่ได้
พิรงรอง ไชติชนสกุล (2560)	ปัจจัยที่มีผลต่อความทุกข์ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)	ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 311 คน	ด้านความสุขในการทำงานในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานในระดับมาก โดยแบ่งเป็นความสุขด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ
ดวงดา ชัยต้นเทือก (2561)	ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันกับองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโรงงานผลิต	พนักงาน โรงงานผลิตอุตสาหกรรม ยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดสระบุรี จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม	ความสุขในการทำงานด้าน การเป็นที่ยอมรับและความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง และความสุขในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ
	อุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดสระบุรี		

ตารางที่ 2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษาที่ได้
ธาริน จันทจรตุงค์, อริวัฒน์ เจียวิรรรณกุล, และ ศิวะพร ภูพันธ์ (2561)	การสังเคราะห์งานวิจัย เกี่ยวกับความสูงใน การทำงาน	กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่นำมา สังเคราะห์ คือผลงานการวิจัยที่ได้ จากวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ที่ปรากฏ อยู่บนฐานข้อมูลออนไลน์ใน โครงการเครือข่ายห้องสมุดใน ประเทศไทย (ThaiLis) ที่เผยแพร่ ระหว่างปี พ.ศ. 2551-2560 จำนวน 20 เรื่อง	พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจ รongลงมา คือเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ทฤษฎีและแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ใน งานวิจัยมากที่สุด คือทฤษฎีความสูง 8 ประการของ สสส. โดย รูปแบบงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ รongลงมาคือ งานวิจัยเชิงผสมผสาน และงานวิจัยเชิงคุณภาพ ตามลำดับ
ยศพร ปัญจมะวัต (2561)	ความสูงในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของพนักงานประจำ บริษัทเจมส์เสฟบลิจซิ่ง	พนักงานในบริษัทเจมส์เสฟบลิจซิ่ง จำนวน 124 คน โดยใช้แบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความสูงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ความสูงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อ องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษาที่ได้
วัลยา โชติการณ (2561)	การรับรู้คุณค่าในตน ความเพียร และการเสริมสร้างพลัง การเสริมสร้างพลังอำนาจ ในงานที่ทำนายความสุข ในการทำงานของ พนักงานในบริษัทแห่ง หนึ่ง	พนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม	การรับรู้คุณค่าในตน ความเพียร และการเสริมสร้างพลัง อำนาจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของ พนักงานในบริษัท
Gulyani & Sharma(2018)	Total rewards components and work happiness in new ventures: The mediating role of work engagement	พนักงานของบริษัทธุรกิจ เทคโนโลยีที่ตั้งใหม่ในประเทศ อินเดีย จำนวน 201 คน	พบว่าความสุขของพนักงานได้รับอิทธิพลจากการได้รับรางวัลทั้ง ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสุขใน การทำงานอย่างมีนัยสำคัญคือ ความผูกพันและความมุ่งมั่นในงาน (Work Engagement)
ณิชารีย์ แก้วไชยษา, โสฬพัทธ์ เหมรัมย์ภูษโรจน์, และ ณภัทรวรต บัวทอง, (2562)	ความสุขในการทำงานและ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย สินค้า	เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานใน บริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้า จำนวน 239 ราย โดยใช้แบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ส่วนใหญ่ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานมักอยู่ในระดับปานกลางไปจนถึงระดับสูงถึงแม้ว่าองค์กรหรือกรณีศึกษาจะมีความแตกต่างกันก็ตาม โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อพนักงานจะมีปัจจัยที่แตกต่างหลากหลายตามแต่การอ้างอิงถึงทฤษฎีหรือแนวคิดที่นำมาใช้ในงานวิจัยนั้น ๆ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าโดยส่วนใหญ่ของงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นพนักงานในองค์กรที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจที่แตกต่างกันทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ต่างมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานในภาพรวม จะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

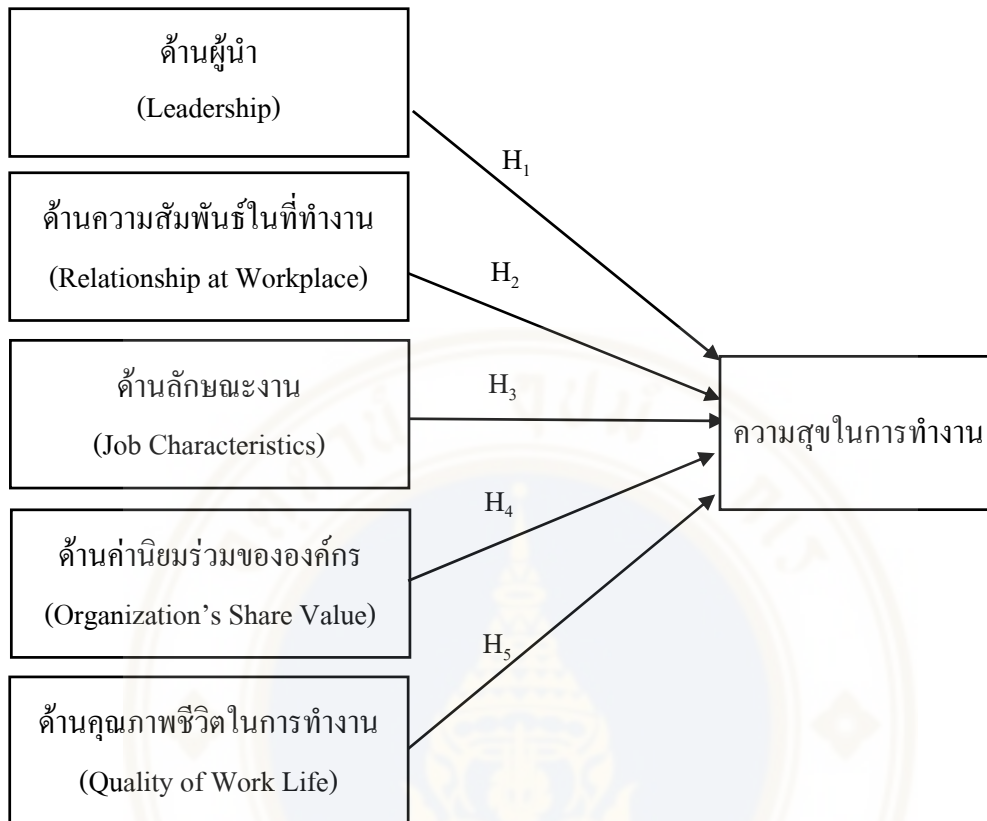
1. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
2. ด้านความผูกพันต่อองค์กร
3. ด้านการติดต่อสัมพันธ์
4. ด้านความรักในงาน
5. ด้านความสำเร็จในงาน
6. ด้านการเป็นที่ยอมรับ
7. อื่น ๆ

โดยในการวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของรวมศิริ เมนะ โปธิ และงานวิจัยของ ชุตติมฉานน์ ฟ้าภิญโญ เนื่องจากมีปัจจัยที่ครอบคลุมแนวคิดและทฤษฎีที่ได้มีการศึกษาไว้แล้วซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านได้แก่

1. ด้านผู้นำ
2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
3. ด้านลักษณะงาน
4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร
5. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยมีกรอบแนวความคิดในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ต่อไป

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา



ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

2.6 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1: ปัจจัยด้านผู้นำ ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัยที่ 2: ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัยที่ 3: ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัยที่ 4: ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัยที่ 5: ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่ง Morvaridi ได้กล่าวว่า การวิจัยเชิงปริมาณเป็นวิธีการดำเนินการวิจัยที่นิยมอย่างมากในการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ ทำให้เห็นผลได้อย่างประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญผ่านทางค่าตัวเลข สถิติที่แสดงถึงความคิดเห็นและหรือแนวคิดที่แตกต่างกัน สามารถทำได้โดยเน้นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อยืนยันหรือปฏิเสธทฤษฎี (Morvaridi, 2005) ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Hair ที่เน้นความสำคัญของหลักการและสถิติวิเคราะห์ในการหาข้อเท็จจริงจากการวิจัย (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ซึ่งในการวิจัยนี้ดำเนินการโดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อสรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยการศึกษารกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตถนนทบุรี โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตถนนทบุรี ที่มีพนักงานจำนวน 2,300 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มาจากการคัดเลือกจากประชากรพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีที่มีพนักงานจำนวน 2,300 คน และเนื่องจากทราบประชากรจำนวนประชากรแน่นอน ดังนั้นจึงสามารถที่จะคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้โดยวิธีของ Taro Yamane (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ความคลาดเคลื่อนยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05) เมื่อคำนวณจากสูตรแล้วผลปรากฏว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 341 คน ตามการใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนยอมรับได้

เมื่อนำไปแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{2,300}{1+2,300(0.05)^2}$$

$$n = 340.74$$

จากผลการคำนวณตามสูตรที่กล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 341 คน โดยมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) แบบการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตามความสะดวกของผู้วิจัย โดยได้ให้ทางฝ่ายบุคคลของห้างสรรพสินค้าดำเนินการกระจายแบบสอบถามไปยังหัวหน้าแผนกต่าง ๆ และให้หัวหน้าแผนกทำการสุ่มเลือกพนักงานเพื่อตอบแบบสอบถาม

ทั้งนี้การเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความสมัครใจเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการให้ข้อมูล โดยจะไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ หากรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะให้ข้อมูลสามารถยุติการตอบแบบสอบถามได้ทันที นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ มีเพียงผู้วิจัย

เท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ การรายงานผลวิจัยจะกระทำในภาพรวมและจะดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รัดกุม ไม่มีการอ้างชื่อของผู้ให้ ข้อมูลหรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวใด ๆ ก่อนได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และสามารถแจกแจงโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน อ้างอิงจากแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุขของนักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550) และ แบบสอบถามของงานวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง (ชุติมณฑน์ ฟ้าภิญโญ, 2552) โดยมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ แบ่งเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้นำ โดยมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ
3. ด้านลักษณะงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ
4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร โดยมีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ
5. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในปัจจุบัน โดยมีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ

3.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบว่ามีความเที่ยงตรงแล้วนำไปทดสอบก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) ของครอนบรัค (Cronbach) ซึ่งผลที่ได้มีค่ามากกว่า 0.7 เพราะฉะนั้นจึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

3.2.3 เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัดระดับความถี่แบบ Rating Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
เฉยๆ	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี จำนวน 341 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้มีการเข้าพูดคุยและชี้แจงถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัยในเบื้องต้นกับทางผู้บริหารและฝ่ายบุคคลของห้างสรรพสินค้า เพื่อสร้างความเข้าใจและขออนุญาตในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งทางผู้วิจัยได้ดำเนินการทำจดหมายขอความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัย เพื่อนำส่งให้กับทางผู้บริหารและฝ่ายบุคคลของห้างสรรพสินค้า เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ โดยจะดำเนินการทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามผ่านแบบสอบถาม ที่ได้พิมพ์แจกให้

3.4 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามเพื่อทำนับจำนวนและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนทำการนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์
2. นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนแล้วมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาผ่านการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistics Package for the Social Science: SPSS) วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ด้วยการวิเคราะห์ค่าทางสถิติในรูปแบบต่าง ๆ และทำการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา เป็นต้น โดยใช้ตารางแสดงจำนวนและร้อยละเพื่ออธิบายข้อมูลด้านลักษณะของประชากร ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) รวมไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน และระดับความสุขที่มีอยู่ในปัจจุบันด้วยวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistical Analysis)

ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี ด้วยวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลซึ่งได้ดำเนินการแจกไปทั้งสิ้น 400 ชุด จากจำนวนขนาดของกลุ่มประชากรที่ต้องเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 341 คน แต่จากการคัดกรองและตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามมีจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยได้จำนวน 325 ชุด ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้มาประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อเป็นการนำเสนอผลการศึกษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับดังนี้

- 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability)
- 4.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน
- 4.4 ความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน
- 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานกับความสุขในการทำงาน
- 4.6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ระหว่างปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อความสุขในการทำงาน

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ทำรวบรวมและนำข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์ (Computer) ซึ่งข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 325 คน สามารถแบ่งข้อมูลตามด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	115	35.40
หญิง	209	64.30
อื่น ๆ (LGBTQ)	1	0.30
รวม	325	100.00

ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม มีสัดส่วนใหญ่ของเพศหญิงจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 ซึ่งเป็นส่วนที่มากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือเพศชายจำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 35.40 และสัดส่วนที่น้อยที่สุดคือเพศทางเลือกซึ่งมีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 จากกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.2 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	18	5.50
21-30 ปี	99	30.50
31-40 ปี	119	36.60
41-50 ปี	68	20.90
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	21	6.50
รวม	325	100.00

ด้านอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และน้อยที่สุดคือช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปและช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี ที่มีจำนวน 21 คนและ 18 คิดเป็นร้อยละ 6.50 และ 5.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	208	64.00
สมรส	105	32.30
หย่าร้าง	11	3.40
อื่น ๆ (แต่งงานแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส)	1	0.30
รวม	325	100.00

ด้านสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรสจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 สถานภาพหย่าร้างจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ (แต่งงานแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.4 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	280	86.20
ปริญญาตรี	43	13.20
ปริญญาโท	2	0.60
รวม	325	100.00

ด้านระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือจบระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และน้อยที่สุดคือจบระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติการ	291	89.50
ผู้บริหารระดับต้น	22	6.80
ผู้บริหารระดับกลาง	8	2.50
ผู้บริหารระดับสูง	4	1.20
รวม	325	100.00

ด้านระดับตำแหน่งงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 89.50 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้นจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตารางที่ 4.6 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	43	13.20
1-5 ปี	110	33.80
6-10 ปี	71	21.80
10 ปีขึ้นไป	101	31.10
รวม	325	100.00

ด้านอายุการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาคือมีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และน้อยที่สุดคือมีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) โดยใช้ Cronbach's Alpha

ตารางที่ 4.7 ค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) ในแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	Cronbach's Alpha
ด้านผู้นำ (Leadership)	10	0.96
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at workplace)	9	0.95
ด้านลักษณะงาน (Job characteristics)	11	0.94
ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's share value)	6	0.93
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)	4	0.89
ความสุขในการทำงาน	8	0.95
ภาพรวม	48	0.94

การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability Test) โดยใช้ Cronbach's Alpha ผลการทดสอบปรากฏว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) มากกว่า 0.7 ขึ้นไป ($\alpha > 0.7$) สะท้อนว่าแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการเก็บข้อมูลนี้มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ทำการทดสอบสมมติฐานและทำกระบวนการต่าง ๆ ในการวิจัยต่อไปได้

4.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแสดงในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมนั้นมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานในระดับเท่าใด ซึ่งความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานมีทั้งหมด 5 ด้าน และแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังที่กล่าวในบทที่ 3 โดยสามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

4.3.1 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านผู้นำ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านผู้นำ

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	Mean	S.D	แปลผล
ด้านผู้นำ (Leadership)			
1. หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงานหรือหน่วยงาน	4.34	0.63	มาก
2. หัวหน้าของท่านสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับพนักงานทั้งองค์กร	4.34	0.60	มาก
3. หัวหน้าของท่านสามารถสร้างความรู้สึกรักให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมร่วมขององค์กร	4.30	0.65	มาก
4. หัวหน้าของท่านสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยมุมมองและโปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์กร	4.35	0.62	มาก
5. หัวหน้าของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.35	0.63	มาก
6. หัวหน้าของท่านสามารถสร้างแรงปรารถนา กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกเพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับท่าน	4.35	0.62	มาก
7. หัวหน้าของท่านสามารถดึงศักยภาพของท่านออกมา เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	0.68	มาก
8. หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่เสียสละ / อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร	4.27	0.71	มาก
9. หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจ ให้กับพนักงานในการทำภารกิจ และหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ	4.28	0.64	มาก
10. หัวหน้าของท่านจดจำและให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นโดยท่านอย่างสม่ำเสมอ	4.26	0.63	มาก
ภาพรวม	4.31	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านผู้นำ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้งหมด 3 ข้อ คือ หัวหน้าของท่านสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผย และ โปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62 หัวหน้าของท่านสามารถสร้างแรงปรารถนา กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกเพื่อสร้างความกระตือรือร้น ในการทำงานให้กับท่าน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62 และหัวหน้าของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 รองลงมาคือ หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงานหรือหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 หัวหน้าของท่านสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับพนักงานทั้งองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60 หัวหน้าของท่านสามารถสร้างความรู้สึกรักให้พนักงานตระหนัก และเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมร่วมขององค์กร ค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 หัวหน้าของท่านสามารถดึงศักยภาพของท่านออกมา เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจ ให้กับพนักงานในการทำภารกิจ และหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.64 หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่เสียสละหรืออุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.71 และหัวหน้าของท่านจดจำและให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นโดยท่านอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 ตามลำดับ

4.3.2 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	Mean	S.D	แปลผล
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at workplace)			
1. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเอื้ออาทรต่อท่าน	4.29	0.66	มาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความใส่ใจต่อท่าน	4.24	0.65	มาก
3. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับท่าน	4.23	0.69	มาก
4. ท่านมีความสุข รู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน	4.35	0.66	มาก
5. เมื่อท่านมีปัญหาสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานของท่านได้ ทุกเรื่อง	4.05	0.83	มาก
6. ท่านและเพื่อนร่วมงาน ต่างฝ่ายต่างเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกัน และกัน	4.25	0.68	มาก
7. ท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุก ๆ เรื่อง	4.08	0.75	มาก
8. ท่านมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.75	มาก
9. มีการแบ่งปันความรู้สึกันอย่างเปิดเผย และกว้างขวาง ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.17	0.68	มาก
ภาพรวม	4.20	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความสุข รู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเอื้ออาทรต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 ท่านและเพื่อนร่วมงาน ต่างฝ่ายต่างเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความใส่ใจต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานอยู่ที่ 0.65 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69 ท่านมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.75 มีการแบ่งปันความรู้สึกันอย่างเปิดเผย และกว้างขวางระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 ท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุก ๆ เรื่องมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.75 และเมื่อท่านมีปัญหาสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานของท่านได้ทุกเรื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.83 ตามลำดับ

4.3.3 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	Mean	S.D	แปลผล
ด้านลักษณะงาน (Job characteristics)			
1. หน้าที่ ที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด	4.29	0.60	มาก
2. ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเป็นระบบ ระเบียบแบบแผนที่แน่นอน	4.31	0.61	มาก
3. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.28	0.66	มาก
4. ท่านได้รับงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถของท่าน	4.14	0.70	มาก
5. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	4.02	0.67	มาก
6. งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก	4.32	0.65	มาก
7. งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความน่าสนใจหลายหลากและท้าทายความสามารถของท่าน	4.21	0.69	มาก
8. ท่านสามารถควบคุมงานที่ท่านทำได้ด้วยตัวท่านเอง	4.27	0.64	มาก
9. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่	4.17	0.71	มาก
10. ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน	4.39	0.61	มาก
11. ในปัจจุบันท่านได้ทำงานที่ท่านมีความชำนาญ	4.29	0.65	มาก
ภาพรวม	4.24	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะงาน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.61 รองลงมาคือ งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเป็นระบบ ระเบียบ แบบแผนที่น่าพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.61 หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60 ในปัจจุบันท่านได้ทำงานที่ท่านมีความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 ท่านสามารถควบคุมงานที่ท่านทำได้ด้วยตัวท่านเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.64 งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความน่าสนใจหลายหลาก และท้าทายความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69 ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.71 ท่านได้รับงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 และท่านมีโอกาสนำหน้าในงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67 ตามลำดับ

4.3.4 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	Mean	S.D	แปลผล
ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's share value)			
1. ท่านมีความเชื่อในค่านิยมร่วมขององค์กร และได้นำไปปฏิบัติ	4.17	0.65	มาก
2. ท่านมีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ	4.21	0.58	มาก
3. ท่านเข้าใจว่างานที่ท่านทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร	4.24	0.60	มาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (ต่อ)

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	Mean	S.D	แปลผล
ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's share value)			
4. ท่านตระหนักว่าความสำเร็จในงานของท่านมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร	4.23	0.61	มาก
5. ท่านยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง	4.22	0.67	มาก
6. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร	4.14	0.68	มาก
ภาพรวม	4.20	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเข้าใจว่างานที่ท่านทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60 รองลงมาคือ ท่านตระหนักว่าความสำเร็จในงานของท่านมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.61 ท่านยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67 ท่านมีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58 ท่านมีความเชื่อในค่านิยมร่วมขององค์กร และได้นำไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 และท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 ตามลำดับ

4.3.5 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

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

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	Mean	S.D	แปลผล
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)			
1. ท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ	4.24	0.69	มาก
2. ท่านมีชีวิตที่มีความสมดุลกันระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว (work life balance)	4.10	0.78	มาก
3. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.16	0.70	มาก
4. หัวหน้างานของท่านมีการบริหารที่เป็นธรรม	4.18	0.70	มาก
ภาพรวม	4.17	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69 รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านมีการบริหารที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 และท่านมีชีวิตที่มีความสมดุลกันระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว (work life balance) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.78 ตามลำดับ

4.4 ความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความสุขในการทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในปัจจุบัน	Mean	S.D	แปลผล
1. ท่านรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ	4.25	0.65	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ	4.30	0.64	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี	4.28	0.65	มาก
4. ท่านรับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ	4.31	0.63	มาก
5. ท่านรับรู้ว่ามีคนเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทำ	4.27	0.61	มาก
6. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ	4.42	0.59	มาก
7. ท่านรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน	4.30	0.66	มาก
8. ท่านรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน	4.26	0.66	มาก
ภาพรวม	4.30	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงาน โดยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 รองลงมาคือ ท่านรับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 ท่านรู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.64 ท่านรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 ท่านรู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 ท่านรับรู้ว่ามีคนเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.61 ท่านรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 และท่านรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.65 ตามลำดับ

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน กับความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานกับความสุขในการทำงาน

ปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิด ความสุขในการทำงาน	ความสุขในการทำงาน			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านผู้นำ	0.48**	0.00	ต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	0.61**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ด้านลักษณะงาน	0.77**	0.00	สูง	เดียวกัน
4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร	0.79**	0.00	สูง	เดียวกัน
5. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.75**	0.00	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ: **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานกับความสุขในการทำงานโดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ 5 ระดับ ดังนี้ (Hinkle D. E., 1998)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.90-1.00	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก
0.70-0.90	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
0.50-0.70	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
0.30-0.50	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
0.00-0.30	มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามรายด้านของปัจจัยจากคำถามของแบบสอบถามสามารถอธิบายรายละเอียดของแต่ละด้านได้ว่า

ด้านผู้นำมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.48$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้นำเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.61$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ

เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เพิ่มขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.77$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน เพิ่มขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.79$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร เพิ่มขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.75$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพิ่มขึ้นจะทำให้ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

4.6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)ระหว่างปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression)ระหว่างปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อความสุขในการทำงาน

ปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.501	0.144	-	3.481	0.001
1. ด้านผู้นำ	-0.126	0.038	-0.127	-3.344	0.001**
2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	0.087	0.038	0.094	2.291	0.023*
3. ด้านลักษณะงาน	0.379	0.052	0.364	7.258	0.000**
4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร	0.303	0.053	0.300	5.668	0.000**
5. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.262	0.042	0.297	6.220	0.000**

Adjusted R Square = 0.738, Std. Error of the Estimate = 0.281

หมายเหตุ: **ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, *ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์ศึกษา (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีมีทั้งหมด 4 ปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ค่า Beta เท่ากับ 0.364 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์ศึกษา (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีเพิ่มขึ้น 0.364 หน่วย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ค่า Beta เท่ากับ 0.300 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์ศึกษา (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีเพิ่มขึ้น 0.300 หน่วย ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ค่า Beta เท่ากับ 0.297 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์ศึกษา (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีเพิ่มขึ้น 0.297 หน่วย และ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ค่า Beta เท่ากับ 0.094 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์ศึกษา (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีเพิ่มขึ้น 0.094 หน่วย และในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผู้นำ ซึ่งมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ค่า Beta เท่ากับ -0.127 กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความสุขในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์ศึกษา (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีลดลง 0.127 หน่วย ซึ่งตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรมีความสามารถในการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์ศึกษา (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีคิดเป็นร้อยละ 73.80

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานทั้งหมด 5 ด้านประกอบด้วย ด้านผู้นำ (Leadership), ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace), ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics), ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) โดยเลือกกลุ่มประชากรในการทำการวิจัยคือ พนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 325 คน

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลในการศึกษา 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งฐานข้อมูลออนไลน์ และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามได้นำรวบรวมเพื่อวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistical Packet for The Social Sciences) ประกอบด้วย ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics), ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage), การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability), การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient), การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.30 ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีสถานะโสดคิดเป็นร้อยละ 64.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากกว่าระดับปริญญาตรีและปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 86.20 ตำแหน่งงานอยู่ระดับพนักงานปฏิบัติการคิดเป็นร้อยละ 89.50 และมีอายุในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 33.80

5.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี ทั้ง 5 ด้านมีภาพรวมดังนี้

- ด้านผู้นำ (Leadership) พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านผู้นำของพนักงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 และมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้งหมด 3 ข้อ คือ หัวหน้าของท่านสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผย และ โปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์กร หัวหน้าของท่านสามารถสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกเพื่อสร้างความกระตือรือร้น ในการทำงานให้กับท่าน และหัวหน้าของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at workplace) พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานของพนักงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความสุข รู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเอื้ออาทรต่อท่าน
- ด้านลักษณะงาน (Job characteristics) พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานของพนักงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน และมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02
- ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's share value) พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงานในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเข้าใจว่างานที่ท่านทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24

และท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

- ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) พบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีชีวิตที่มีความสมดุลกันระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว (work life balance) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10

5.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี โดยการวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน พบว่าความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 โดยหัวข้อคำถามที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการรวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ ว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร จากการวิจัยนี้สามารถอธิบายสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 (H₁) ด้านผู้นำจากผลการศึกษพบว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านผู้นำนั้นมีความสำคัญทางสถิติ (Sig) = 0.001 กล่าวคือ ผู้นำมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.48) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้นำมีความสำคัญในการทำงาน เพราะความสุขในการทำงานเกิดจากการที่ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นความกระตือรือร้นในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมทั้งต้องสามารถดึงศักยภาพของแต่ละบุคคลออกมาให้ช่วยกันสร้างสรรค์และพัฒนางาน เพื่อให้การงานสำเร็จลุล่วง ผ่านการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินธน์ ฟ้ากัญญา (2552) ที่ทำการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เชรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง พบว่าผู้นำเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขใน

การทำงานโดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = 0.623$) เพราะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลผนวกกับมีคุณธรรมในการทำงาน และให้การสนับสนุนและสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ผ่านการสื่อสารที่เอื้อต่อการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงศักยภาพของตนออกมาได้อย่างเต็มที่

สมมติฐานที่ 2 (H_2) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig) = 0.023 กล่าวคือ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่ร่วมงานด้วย จะก่อให้เกิดการถ้อยทีถ้อยอาศัย มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เป็นบ่อเกิดแห่งความรักใคร่ กลมเกลียวกันในหมู่คณะ มีความสมัครสมานสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข เช่นกันกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ของพิรงรอง โชติชนสกูล (2560) ที่พบว่า การมีสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่ผู้ร่วมงาน จะช่วยให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ มีความช่วยเหลือ สามัคคีกันในหน่วยงาน ทำให้คนในหน่วยงานนั้น ๆ มีความสุขกับการทำงานมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 (H_3) ด้านลักษณะงาน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig) = 0.000 กล่าวคือ ลักษณะงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการที่พนักงานรับรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของหน้าที่ที่กำลังทำ โดยการทำงานมีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน งานแต่ละงานเหมาะสมกับทักษะ ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล สามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน เป็นไปในแนวเดียวกันกับแนวคิดของ Manion ที่กล่าวถึงความสุขในการทำงานที่เกิดจากการรับรู้ว่าคุณได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถในด้านที่ตนเองถนัด ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 (H_4) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig) = 0.000 กล่าวคือ ค่านิยมร่วมขององค์กรส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากองค์กรแต่ละองค์กรต้องมีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ ที่สามารถสะท้อนภาพลักษณ์ของคนทั้งองค์กร ที่เป็นที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยที่ทุกคนในองค์กรมองเห็นเป้าหมายชัดเจนเป็นภาพเดียวกัน และสามารถทำงานให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรไปยังเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทกฤต กฤตธรรม (2553) ที่ทำการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กรส่งผลต่อความสุขในการทำงานเพราะ การมีค่านิยมร่วมกันแล้วคนทั้งองค์กรยึดถือปฏิบัติ

ตามจะช่วยให้ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม พนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเองและสามารถวางเป้าหมายของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อที่จะได้ทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 (H₅) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig) = 0.000 กล่าวคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมโดยรวมในสถานที่ทำงาน สามารถเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีอุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ทันสมัย สนองความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมถึงการออกแบบ ตกแต่ง การจัดวางตำแหน่งที่นั่งในการทำงาน ให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและปลอดภัยช่วยสร้างเสริมความสุขในที่ทำงาน เช่นกันกับงานวิจัยของสิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ทำการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ที่พบว่าการมีอุปกรณ์เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อความต้องการในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว สถานที่ทำงานมีความสวยงาม เพื่อสร้างความรู้สึกละวางผ่อนคลาย รวมถึง การจัดสถานที่ภายในองค์กรเพื่อผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานต่อความสุขในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตถนนพหลโยธินที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานมีทั้งหมด 5 ปัจจัย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร, ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน, ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านผู้นำตามลำดับ โดยมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 73.80

5.2 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตถนนพหลโยธิน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานมากขึ้นได้ดังนี้

1. ควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เพราะเขาสามารถทำงานออกมาได้ดี เนื่องมาจากงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ ความสามารถในด้านที่เขามีความถนัดและเชี่ยวชาญ
2. ควรมีการสื่อสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานรับรู้ รับทราบ เพื่อให้พนักงานสามารถมองเห็นเป้าหมายที่ชัดเจนและเป็นเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร ให้เขาได้ตระหนักว่างานที่เขาทำมีความสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้
3. ควรมีการจัดสภาพแวดล้อม สถานที่ในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ กล่าวคือ มีความสะอาดและปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ
4. ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น ทั้งกิจกรรมที่เป็นทางการ เช่น กิจกรรม CHR งานกีฬาสี รวมถึงกิจกรรมที่ไม่เป็นทางการ เช่น การจับคู่บัดดี้ พี่เลี้ยงพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานที่เข้ามาใหม่รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้รวดเร็ว โดยกิจกรรมที่จัดมุ่งหวังให้พนักงานมีความสุข รู้สึกดี และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วม

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถเก็บแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ คือ 341 ชุด แต่ข้อมูลที่ได้อีกกลับมายังครบถ้วนสมบูรณ์มีเพียง 325 ชุด เป็นผลเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่ทำให้ห้างสรรพสินค้าปิดให้บริการ และปรับลดพนักงานที่มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน อีกทั้งห้างสรรพสินค้าแห่งนี้ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับปรุงต่อเติมพื้นที่ ทำให้การเก็บข้อมูลไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรีเท่านั้น ไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของพนักงานในห้างสรรพสินค้าทั่วทั้งประเทศได้ จึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศด้วย
3. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของความสุขในการทำงานของพนักงานทั้งองค์กรได้อย่างแท้จริง โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรระบุสัดส่วนพนักงานแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อความทั่วถึงของข้อมูลที่ได้รับ

4. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาข้อมูลเพียงบางด้านเท่านั้น โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมขอบเขตของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่กว้างขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น



บรรณานุกรม

- จันทกฤต กฤตธรรม. (2553). ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนินันท์ จันทรสว่าง. (2553). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชุตินมณฑ์ ฟ้าภิญญา. (2552). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณิชารีย์ แก้วไชยษา, โสพพัทธ์ เหมรัญช์โรจน์, และ ฌักวรรต บัวทอง. (2562). ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้า. Chulalongkorn Medical Journal, 987-999.
- ดวงดาว ชัยตันเทือก. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน ทูตทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันกับองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน โรงงานผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดสระบุรี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธาริน จันทจรจรงค์, อธิวัฒน์ เจียวิวรรณกุล, และ ศิระพร ภู่อพันธ์. (2561). การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 80-91.
- ธิดารักษ์ ลือชา และ กฤษณากรณ์ ยุงทอง. (2560). ความสุขในการทำงาน : ความหมายและการวัด. วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 9-18.
- ปิยวรรณ มาศผล. (2554). การศึกษาระดับความสุขในการทำงานตามธรรมชาติของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมถุงพลาสติกไทย จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยะวัฒน์ กรมระรวย. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กร กรณีศึกษา โรงเรียนในสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 520-534.
- ฝ่ายการวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2542). การค้าส่งค้าปลีกไทย: รายงานทิศทางการเศรษฐกิจและการค้าไทย :ภาคการค้าภายในประเทศ. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมศิริ โตกะคุณะ. (2560). ความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิรงรอง โชติชนสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. JC Journal, 1-11.
- พลสุข นิลกิจสรานนท์. (2561). ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่. เข้าถึงได้จาก แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63: https://www.krungsri.com/bank/getmedia/ece23010-e01f-42ee-a944-264c479bbd46/IO_Modern_Trade_180905_TH_EX.aspx
- เพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ. (2556). ความสุขในการทำงานของนักบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยศพร ปัญงะวัต. (2561). ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของพนักงานประจำ บริษัทแจ่มใสพับลิชชิ่ง. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวลักษณ์ เสมอคำ. (2553). มุมมองของพนักงานฝ่ายบุคคลบริษัทเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ต่อความสุขในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัชณี อธิชิวรากร. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางจิตวิญญาณ ความสุขในการทำงาน และความตั้งใจที่จะลาออก : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลยา โชติการณ์. (2561). การรับรู้คุณค่าในตน ความเพียร และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่ทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิรินคร สายสุนทร, ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์, และ ณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล. (2558). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท แก๊สโซลิตีโคลัน (ประเทศไทย) จำกัด. วสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม, 431-437.
- อารดา บุญเลิศ. (2552). การวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Chaiprasit, K., & Santidhirakul, O. (2011). Happiness at Work of Employees in Small and Medium-sized Enterprises, Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 189-200.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and proposal for a National index. *The American Psychologist Association*, 34-43.
- Gulyani, G., & Sharma, T. (2018). Total rewards components and work happiness in new ventures: The mediating role of work engagement. *Evidence-based HRM*, 255-271.
- Hair, Black, Babin, & Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- Warr, P. (1990). The Measurement of Well-Being and Other Aspects of Mental Health. *Journal of Occupational Psychology*, 193-210.
- Wesarat, P.-O., Sharif, M. Y., & Majid, A. H. (2014). A Conceptual Framework of Happiness at the Workplace. *Asian Social Science*, 78-88.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

.....

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลเท่านั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (ห้างสรรพสินค้า) แห่งหนึ่งในเขตนนทบุรี

ซึ่งจัดทำเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลเป็นงานวิจัยเชิงวิชาการ เพื่อนำไปต่อยอดในการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีความสุขและประสิทธิภาพในอนาคต โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้นและไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ทางผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านช่วยอ่านแบบสอบถามอย่างละเอียดและตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่จัดไว้ให้ตามความเป็นจริงหรือที่ใกล้เคียงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง 3) อื่นๆ.....

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 21 ปี 2) 21-30 ปี 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี 5) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานะภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หย่าร้าง 4) อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก

5. ระดับตำแหน่งงาน

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติการ 2) ผู้บริหารระดับต้น
 3) ผู้บริหารระดับกลาง 4) ผู้บริหารระดับสูง

6. อายุการทำงาน

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

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน
คำชี้แจง โปรดระบุระดับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ว่าท่านเห็นด้วยกับประโยค
ต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านผู้นำ (Leadership)					
1. หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนา ทีมงานหรือหน่วยงาน					
2. หัวหน้าของท่านสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับ พนักงานทั้งองค์กร					
3. หัวหน้าของท่านสามารถสร้างความรู้สึกรักให้พนักงานตระหนัก และเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมร่วมขององค์กร					
4. หัวหน้าของท่านสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผย และ โปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์กร					
5. หัวหน้าของท่านสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6. หัวหน้าของท่านสามารถสร้างแรงปรารถนา กระตุ้นให้เกิด จิตสำนึกเพื่อสร้างความกระตือรือร้น ในการทำงานให้กับท่าน					
7. หัวหน้าของท่านสามารถดึงศักยภาพของท่านออกมา เพื่อให้ ท่านสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่เสียสละ / อุทิศตนเองให้กับ พนักงานและองค์กร					
9. หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจ ให้กับพนักงานในการทำภารกิจ และหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้ ประสบความสำเร็จ					
10. หัวหน้าของท่านจดจำและให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่ เกิดขึ้น โดยท่านอย่างสม่ำเสมอ					

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at workplace)					
11. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเอื้ออาทรต่อท่าน					
12. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความใส่ใจต่อท่าน					
13. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสำคัญกับท่าน					
14. ท่านมีความสุข รู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน					
15. เมื่อท่านมีปัญหาสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานของท่านได้ทุกเรื่อง					
16. ท่านและเพื่อนร่วมงาน ต่างฝ่ายต่างเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน					
17. ท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุก ๆ เรื่อง					
18. ท่านมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงาน					
19. มีการแบ่งปันความรู้สึกันกันอย่างเปิดเผย และกว้างขวางระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
ด้านลักษณะงาน (Job characteristics)					
20. หน้าที่ ที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด					
21. ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเป็นระบบระเบียบ แบบแผนที่แน่นอน					
22. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
23. ท่านได้รับงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถของท่าน					
24. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
25. งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก					
26. งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความน่าสนใจ หลากหลาย และท้าทายความสามารถของท่าน					

ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
27. ท่านสามารถควบคุมงานที่ท่านทำได้ด้วยตัวท่านเอง					
28. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่					
29. ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน					
30. ในปัจจุบันท่านได้ทำงานที่ท่านมีความชำนาญ					
ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's share value)					
31. ท่านมีความเชื่อในค่านิยมร่วมขององค์กร และได้นำไปปฏิบัติ					
32. ท่านมีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ					
33. ท่านเข้าใจว่างานที่ท่านทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร					
34. ท่านตระหนักว่าความสำเร็จในงานของท่านมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร					
35. ท่านยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง					
36. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร					
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)					
37. ท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ					
38. ท่านมีชีวิตที่มีความสมดุลกันระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัว (work life balance)					
39. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
40. หัวหน้างานของท่านมีการบริหารที่เป็นธรรมชาติ					

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในปัจจุบัน

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ว่าท่านเห็นด้วยกับประโยคต่อไปนี้อย่างไร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในปัจจุบัน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ					
2. ท่านรู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ					
3. ท่านรู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี					
4. ท่านรับรู้ว่าจะงานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ					
5. ท่านรับรู้ว่ามีคนเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทำ					
6. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ					
7. ท่านรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน					
8. ท่านรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม