

**ตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของสภาพแวดล้อมขององค์กรและ
คุณภาพชีวิตในงานที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ**

**THE STRUCTURAL EQUATION MODEL ON THE CASUAL RELATIONSHIP OF
ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT AND WORK-LIFE QUALITY AFFECTING
PERCEPTION OF EMPLOYEES WORK HAPPINESS AT KASIKORNBANK
PUBLIC COMPANY LIMITED, RATBURANA HEAD OFFICE**

อลิษา กำแพงเงิน¹ ธัญนันท์ บุญอยู่² และสมใจ บุญทานนท์³

Alisa Kampaengnogen¹ Thanyanan Boonyoo² and Somjai Boonthanon³

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

²หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

¹Master of Business Administration Program, Graduate school, Southeast Asia University

²Doctor of Business Administration Program, Graduate school, Southeast Asia University

³Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

Received: August 22, 2018 / Revised: March 11, 2019 / Accepted: March 19, 2019

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมขององค์กร คุณภาพชีวิตในงาน และการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างสาเหตุของสภาพแวดล้อมขององค์กรและคุณภาพชีวิตในงานที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจกับประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ จำนวน 284 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีการตอบกลับครบทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม PLS Graph 3.0 ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพแวดล้อมขององค์กร คุณภาพชีวิตในงาน และการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างสาเหตุของสภาพแวดล้อมขององค์กรและคุณภาพชีวิตในงานที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานพบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรมีอิทธิพลโดยรวมกับคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานมีค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.520, 0.507 และ 0.626 ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.217

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมขององค์กร คุณภาพชีวิตในงาน การรับรู้ความสุขในการทำงาน

Abstract

The purposes of this research are (1) to study the level of organizational environment, work-life quality, and the perception of work happiness of the employees at Kasikorn Bank Public Company Limited, Ratburana Head Office; and (2) to study the structural equation model on the casual relationship of organizational environment and work-life quality on the perception of work happiness of the employees at Kasikorn Bank Public Company Limited, Ratburana Head Office. This is a quantitative research and it is considered as a survey research. The research sample consisted of 284 employees in the Retail Business and Service Network Division of Kasikorn Bank Public Company Limited, Ratburana Head Office. A questionnaire was employed as a research tool, with 100 % rate of return. The statistics for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, and structural equation modeling with the use of the PLS Graph 3.0 program. The results show that (1) the overall rating means of organizational environment, work-life quality, and the perception of work happiness of the employees at Kasikorn Bank Public Company Limited, Ratburana Head Office are at the high level; and (2) results of the analysis on the structural equation model on the casual relationship of organizational environment and work life quality affecting perception of work happiness of the employees show that there is a direct influence of organizational environment on the work-life quality in terms of an adequate compensation, career advancement, and employees' potential development at the level of 0.520, 0.507, and 0.626 respectively, and work-life quality in terms of an adequate compensation, career advancement, and employees' potential development has a direct influence on the perception of work happiness at the level of 0.217.

Keywords: Organizational environment, Work-life quality, Perception of work happiness

บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเริ่มก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการแข่งขันที่สูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีเริ่มมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว การดำเนินธุรกิจทั้งขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ เริ่มให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ มุมมองการจัดการทรัพยากรมนุษย์ก็เริ่มปรับเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น องค์กรหลายองค์การต่างเริ่มมองเห็นถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ โดยมองว่า มนุษย์เปรียบเสมือนสินทรัพย์อย่างหนึ่งที่มีชีวิตมีความสามารถในการขับเคลื่อนให้กลายเป็นนวัตกรรมสร้างสรรค์ให้เกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Balaji, 2013: 470) ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจนั้นถือเป็นเรื่องยากสำหรับหลายองค์การ หากองค์การสามารถสร้างให้ทรัพยากรมนุษย์รู้สึกถึงการทำงานอย่างมีความหมาย ทำให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดความสุขได้ภายในจิตใจย่อมถือว่า องค์กรนั้นสามารถสร้างความแข็งแกร่งได้ภายในองค์การ (Abdullah & Ling, 2015: 148)

ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของแต่ละบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม เหตุการณ์หรือประสบการณ์ในการทำงานที่ตรงกับความต้องการและความสำเร็จของตน โดยความสุขในการทำงานจะมีผลทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น สนุกสนาน เต็มใจที่จะทำงาน และสามารถทำงานออกมาได้เป็นอย่างดี (Siriwan et al., 2015: 315) แต่จากภาวะการณ์ทางการบริหารจัดการที่เปลี่ยนแปลงไป หลายองค์การต่างมุ่งเน้นจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ เกิดความตื่นตัว และมอบหมายความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจแปรเปลี่ยนกลายเป็นการทำงานที่อยู่ภายใต้ความกดดัน และความวิตกกังวลที่จะต้องเผชิญกับปัญหาและเหตุการณ์ต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลทำให้ความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิตลดลง และจากการสำรวจความสุขของคนไทยในปี 2558 ลดลงอยู่ที่ 31.44 จากปี 2557

อยู่ที่ 31.48 และ ปี 2556 อยู่ที่ 33.35 (National Statistical Office, 2015) ซึ่งจากผลการสำรวจทำให้ทราบว่า บุคคลต่างแสวงหาความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะความสุขที่เกิดจากการทำงานที่ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและเป็นแหล่งรายได้ที่จะนำไปใช้เพื่อการดำรงชีวิตที่ดี ช่วยให้มีสุขสบายแต่อย่างไรก็ตามเงินก็ไม่ใช่ว่าปัจจัยหลักในการส่งเสริมให้เกิดความสุขแก่บุคคลเสมอไป

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก็เป็นอีกองค์การหนึ่งที่มีแนวนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ ส่งเสริมให้เป็นคนดี คนเก่ง และสร้างคุณค่าในการทำงาน พร้อมทั้งให้ความสำคัญในการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับองค์การ เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน (Kasikornbank Public Company Limited, 2015) แต่จากนโยบายการส่งเสริมดังกล่าวก็จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เข้ามาเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานภายในองค์การเกิดความสุขและเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน องค์การจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างมีนัยสำคัญเพื่อความสามารถในการกำหนดค่านิยมองค์การที่สนับสนุนและส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นขององค์การ (Kiriago & Bwisa, 2013: 289; Poornachandran & Ramya, 2017: 378) ตลอดจนสร้างสมดุลระหว่างสภาพการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลอันเกิดจากการรับรู้คุณภาพชีวิตในงานที่องค์การส่งเสริมและพัฒนาความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงวิธีการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ การมีส่วนร่วมและความมีอิสระในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการได้รับสิทธิประโยชน์และผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

และมีผลต่อการดำเนินชีวิต ทักษะคิด รวมทั้งคุณค่าของพนักงานในองค์กร อันจะทำให้พนักงานเกิดความสุข ความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืน (Chaiprasit & Santidhirakul, 2011: 189)

ดังนั้นจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของสภาพแวดล้อมขององค์กรและคุณภาพชีวิตในงานที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ เพราะการที่องค์กรจะบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องทราบว่า จะมีปัจจัยใดบ้างที่จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำผลการวิจัยนี้มาใช้ประโยชน์ในการบริหารการวางแผนและปรับปรุงองค์กรให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนเพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมขององค์กร คุณภาพชีวิตในงาน และการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างสาเหตุของสภาพแวดล้อมขององค์กรและคุณภาพชีวิตในงานที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ จำนวนทั้งสิ้น 979 คน

(Kasikornbank Public Company Limited, 2017) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ จำนวน 284 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Yamane (1973) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ± 5 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมขององค์กร คุณภาพชีวิตในงาน และการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ
2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไปบริหารการวางแผนและเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานทุกคนทุกระดับในองค์กร

ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment - OE) เป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวบุคคลในขณะที่ปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดการทำงานของบุคคลทั้งด้านกายภาพ สังคม และวัฒนธรรมที่ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้บรรยากาศและสถานที่ในการทำงาน (Kiriago & Bwisa, 2013: 291) ตลอดจนการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่เอื้ออำนวยต่อปัจจัยที่ทำให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่ การมีส่วนร่วมของพนักงาน และคุณภาพชีวิตในงานที่จะเสริมสร้างความสมดุลที่ดีที่จะทำให้เกิด

ความสัมพันธ์เชิงบวกทางกายภาพ (Chaiprasit & Santidhirakul, 2011: 189) ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข เกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจ และทำงานได้อย่างมีคุณภาพ แต่ในทางกลับกัน หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดภาวะความกดดัน เบื่อหน่าย และเหนื่อยล้าในการทำงาน รวมถึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และจากการศึกษาวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในงาน โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพและการรวมกลุ่มทางสังคมเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานปรับปรุงประสิทธิภาพในงาน และเป็นแรงจูงใจที่ส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิผล (Poornachandran & Ramya, 2017: 378) อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานและคุณภาพชีวิตในงานจะเสริมสร้างความสมดุลที่ดีที่จะทำให้เกิดทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสุขในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เช่นกัน (Kiriago & Bwisa, 2013: 289)

2. คุณภาพชีวิตในงาน (Work-Life Quality - WLQ) เป็นกระบวนการหนึ่งที่ต้องการเป็นผู้ส่งเสริมและพัฒนาความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้น โดยการสร้างภาวะสมดุลระหว่างสภาพการทำงานและความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ ที่มีความสำคัญต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานก่อให้เกิดความสุขและความกระตือรือร้นในการทำงานที่ก่อให้เกิดคุณค่ากับองค์กรอย่างแท้จริง (Balaji, 2013: 471; Luekitinan, 2017: 58) โดยคุณภาพชีวิตในงานทั้งด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ความก้าวหน้าในอาชีพ และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานจะสามารถบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ทั้งด้านการติดต่อสัมพันธ์และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

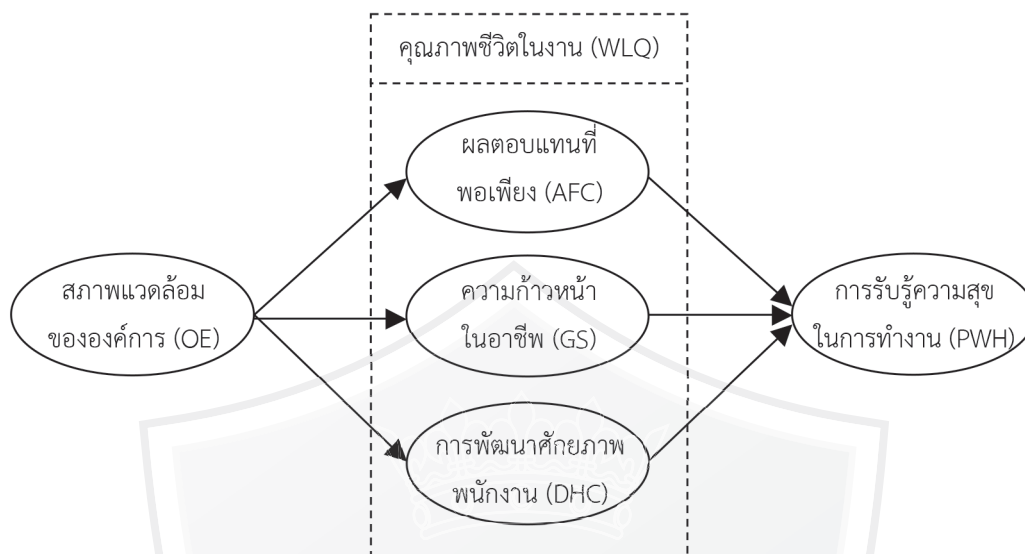
และเพียงพอ (Chinachoti, Siriwongse & Vivadhanaj, 2016: 149-150) หากองค์กรสามารถสร้างสมดุลระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในงานทั้งด้านผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ หรือการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่ดีก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืน (Chaiprasit & Santidhirakul, 2011: 191) และจากการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยคุณภาพชีวิตในงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์เช่นกัน (Chinachoti, Siriwongse & Vivadhanaj, 2016: 145-146; Kiriago & Bwisa, 2013: 289)

3. การรับรู้ความสุขในการทำงาน (Perception of Work Happiness - PWH) ถือเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกตอบสนองการรับรู้ความสุขที่เกิดจากการทำงาน การแสดงออกในด้านบวกมากกว่าด้านลบ โดยเฉพาะองค์กรที่มีข้อจำกัดด้านทุนและเทคโนโลยี เมื่อพนักงานทำงานได้รับรู้ถึงความสุขที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ การสร้างความสุขในที่ทำงานไม่จำเป็นต้องใช้เงิน แต่ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมุ่งมั่นในการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง (Chaiprasit & Santidhirakul, 2011: 198) ให้เกิดความกระตือรือร้น การรักในงาน ความไว้วางใจ ความผูกพันต่อองค์กร และความคิดสร้างสรรค์ในงาน เพื่อขับเคลื่อนให้กลายเป็นนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่หรือต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่ให้มีคุณค่าต่อองค์กร (Boonyoo et al., 2016: 83)

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของสภาพแวดล้อมขององค์กรและคุณภาพชีวิตในงาน

ที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ราษฎร์บูรณะ ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์สร้างเป็นกรอบ
แนวความคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในงานด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียงมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในงานด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 7 คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียงเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับการรับรู้ความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 8 คุณภาพชีวิตในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับการรับรู้ความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 9 คุณภาพชีวิตในงานด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับการรับรู้ความสุขในการทำงาน

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งตามขอบเขตและรายละเอียดที่ศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ จำนวนทั้งสิ้น 979 คน (Kasikornbank Public Company Limited, 2017)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ จำนวน 284 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Yamane (1973) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ มีข้อคำถาม 6 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับของสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Moos (1986) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับของคุณภาพชีวิตในงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพ โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Gilmer & Haller (1966) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับของการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Moos (1986) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

โดยลักษณะของข้อคำถามในส่วนที่ 2-4 นั้นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932)

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยง (reliability) เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ซึ่งผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาพบว่าสภาพแวดล้อมขององค์กร ($\alpha = 0.772$) คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ($\alpha = 0.690$) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\alpha = 0.830$) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ($\alpha = 0.771$) และการรับรู้ความสุขในการทำงาน ($\alpha = 0.690$)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคาร จำนวน 284 ฉบับ มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 100 และมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ที่ประกอบด้วย

6.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าร้อยละ

6.2 ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของสภาพแวดล้อมขององค์กร คุณภาพชีวิตในงาน และการรับรู้ความสุขในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.3 การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PLS Graph 3.0 (Chin, 2001)

ผลการวิจัย

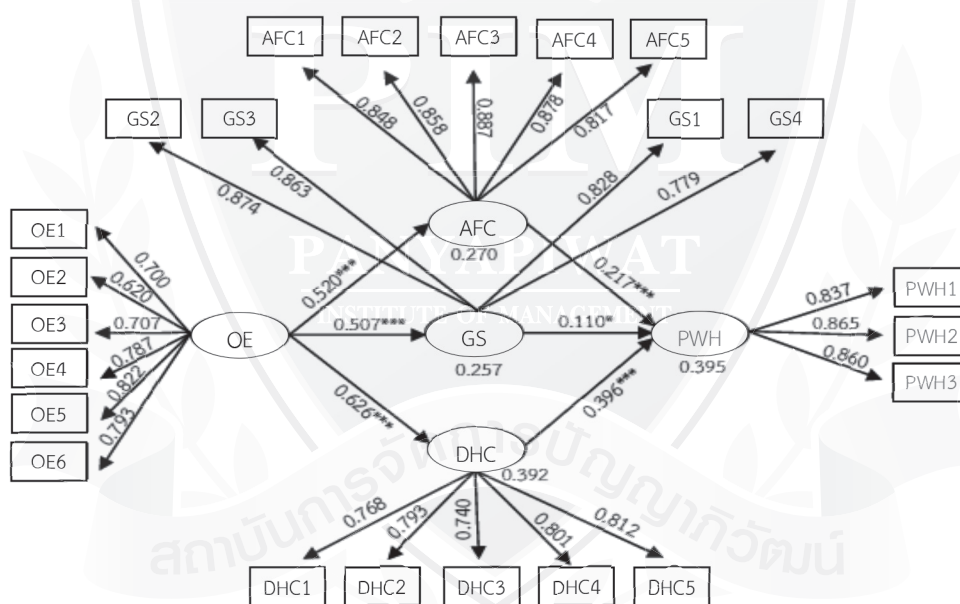
1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.38) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 48.24) มีระดับ

การศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท (ร้อยละ 51.41) มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 4-6 ปี (ร้อยละ 29.93) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท (ร้อยละ 31.69)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของสภาพแวดล้อมขององค์กร คุณภาพชีวิตในงาน และการรับรู้ความสุขในการทำงานพบว่า ระดับของปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ปัจจัยการรับรู้ความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.62) และสุดท้ายปัจจัยคุณภาพชีวิตในงาน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.57)

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการ

ทำงาน โดยปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่มีความเป็นนามธรรมและไม่สามารถวัดได้ด้วยตัวเอง จำเป็นต้องอาศัยค่าจากตัวแปรมาตรวัดที่อาจใช้เป็นตัวแสดงอาการหรือเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ โดยการวิเคราะห์ตัวแปรแฝงจะทำการวิเคราะห์ทีละตัวที่เชื่อมโยงเส้นทางไปยังตัวแปรมาตรวัดของแต่ละตัวแปร และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่เข้ามาเชื่อมโยงเพื่อเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางต้องมีค่าสูงกว่า 0.20 ตามเกณฑ์ของ Chin (2001) แสดงว่าตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์โดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างจะปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ 2 ประการ คือ (1) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน (PWH) พบว่า คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ (AFC) ด้าน

ความก้าวหน้าในอาชีพ (GS) และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน (DHC) มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน (PWH) มีค่าเท่ากับ 0.217, 0.110 และ 0.396 ตามลำดับ โดยที่มีสภาพแวดล้อมขององค์กร (OE) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน (PWH) มีค่าเท่ากับ 0.113, 0.056 และ

0.248 ตามลำดับ และ (2) ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ (AFC) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (GS) และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน (DHC) พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร (OE) มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในงาน

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ (AFC) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (GS) และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน (DHC) มีค่าเท่ากับ 0.520, 0.507 และ 0.626 ตามลำดับ โดยผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R ²)	อิทธิพล (effect)	OE	AFC	GS	DHC
การรับรู้ความสุขในการทำงาน (PWH)	0.395	DE	0.000	0.217***	0.110	0.396***
		IE	0.000	0.000	0.000	0.000
		TE	0.000	0.217	0.110	0.396
คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ (AFC)	0.270	DE	0.520***	0.000	0.000	0.000
		IE	0.000	0.000	0.000	0.000
		TE	0.520	0.000	0.000	0.000
คุณภาพชีวิตในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (GS)	0.257	DE	0.507***	0.000	0.000	0.000
		IE	0.000	0.000	0.000	0.000
		TE	0.507	0.000	0.000	0.000
คุณภาพชีวิตในงานด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน (DHC)	0.392	DE	0.626***	0.000	0.000	0.000
		IE	0.000	0.000	0.000	0.000
		TE	0.626	0.000	0.000	0.000

หมายเหตุ DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect

4. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างคุณภาพชีวิตในงานด้านต่างๆ เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมขององค์กรสู่

การรับรู้ความสุขในการทำงานพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีความแตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	สัมประสิทธิ์		
		เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1	สภาพแวดล้อมขององค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง	0.520***	11.642	สนับสนุน
H2	สภาพแวดล้อมขององค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	0.507***	13.708	สนับสนุน
H3	สภาพแวดล้อมขององค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในงานด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน	.626***	18.084	สนับสนุน
H4	คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียงมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน	0.217***	3.237	สนับสนุน
H5	คุณภาพชีวิตในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน	0.110*	1.718	สนับสนุน
H6	คุณภาพชีวิตในงานด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน	0.396***	5.402	สนับสนุน

หมายเหตุ * หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ ค่า $t \geq 1.65$

** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ ค่า $t \geq 1.96$

*** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ ค่า $t \geq 2.58$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า (1) สภาพแวดล้อมขององค์การมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 11.642, 13.708 และ 18.084 ตามลำดับ และ (2) คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน โดยมีค่า t-test เท่ากับ 3.237, 1.718 และ 5.402 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (mediation variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (mediation effect) ของคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ผลที่ได้จะปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (mediation effect)

	สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H7	คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียงเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับการรับรู้ความสุขในการทำงาน	0.120	0.030	0.066	0.189
H8	คุณภาพชีวิตในงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับการรับรู้ความสุขในการทำงาน	0.150	0.032	0.090	0.217
H9	คุณภาพชีวิตในงานด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมขององค์กรกับการรับรู้ความสุขในการทำงาน	0.237	0.039	0.158	0.317

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบอิทธิพลคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมขององค์กรสู่การรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงาน มีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) ถึงขอบเขตบน (Boot ULCI) มีค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 เอาไว้ แสดงว่า ผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลคุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงานเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมขององค์กรสู่การรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีค่าอิทธิพลทางอ้อมไม่เท่ากับ 0 โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.066, 0.090 และ 0.158 ตามลำดับ และขอบเขตบนเท่ากับ 0.189, 0.217 และ 0.317 ตามลำดับ

อภิปรายและสรุปผล

โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้เป็น 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร จากผลการ

วิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรที่เป็นสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวทั้งภายในและภายนอกองค์กรย่อมมีผลต่อการทำงานและสะท้อนให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น โดยสภาพแวดล้อมที่ดีจะทำให้พนักงานธนาคารมีคุณภาพชีวิตในงานที่ดีได้ เนื่องจากธนาคารได้มีการจัดสภาพแวดล้อมให้แก่พนักงาน ทั้งโครงสร้างการบริหารที่เข้าใจง่าย สถานที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกต่อการทำงาน และไม่แออัดจึงทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Poornachandran & Ramya (2017: 378) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในงาน โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพและการรวมกลุ่มทางสังคมจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานปรับปรุงประสิทธิภาพในงานและเป็นแรงจูงใจที่ส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิผล (Kiriago & Bwisa, 2013: 289)

2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในงาน จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานที่จะนำไปสู่ความสุข

และความมั่นคงในงานได้ในระดับหนึ่ง โดยคุณภาพชีวิตในงานของพนักงานธนาคารทั้งด้านผลตอบแทนที่พอเพียง ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน เนื่องจากธนาคารเป็นองค์กรขนาดใหญ่และได้มีการกำหนดค่าตอบแทนตามหลักมาตรฐานสากลที่เหมาะสมต่อการครองชีพของสังคม และการดำเนินชีวิตประจำวัน อีกทั้งมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเกิดการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการอบรมและสัมมนา จึงทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและสามารถเป็นเหตุให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Chinachoti, Siriwongse & Vivadhanajat (2016: 146) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์สูงสุด และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อต่ำที่สุด โดยคุณภาพชีวิตในงานจะเสริมสร้างความสมดุลที่ดีที่จะทำให้เกิดทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสุขในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เช่นกัน (Chaiprasit & Santidhirakul, 2011: 189)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงการประยุกต์ใช้ในการวิจัย

1.1 จากผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมขององค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในงานทั้งด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ ความก้าวหน้าในอาชีพ และการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารธนาคารจะต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างสภาพแวดล้อมขององค์กรให้มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม มีความสะดวกต่อการทำงาน และไม่แออัด เพื่อสร้าง

บรรยากาศในการทำงานทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขเพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว

1.2 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ ความก้าวหน้าในอาชีพ และการพัฒนาศักยภาพพนักงานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารธนาคารจะต้องส่งเสริมให้พนักงานได้รับการอบรมและสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานในหน้าที่ของตน รวมทั้งสร้างสรรค์แนวคิดและกระบวนการทำงานใหม่ๆ ให้เกิดความสุขในการทำงาน และเพื่อนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ทางการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร

1.3 จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสุขในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารธนาคารต้องมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและองค์กร มีความสุขกับการทำงานเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ ตลอดจนเพื่อรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำไปศึกษากับองค์กรหรือธุรกิจอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเป็นระบบและเป็นองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อการวางแผน และปรับปรุงองค์การให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเพื่อรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กร

2.2 ควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจเดียวกันทั้งภาครัฐ และเอกชน หรือธุรกิจอื่นที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและต่อยอดให้เกิดประโยชน์กับองค์กรต่อไป

References

- Abdullah, A. G. K. & Ling, Y. L. (2015). Assessing the interpretation and application of workplace happiness scale from Malaysian school settings using rash model. *International Journal of Management Sciences*, 6(3), 148-153.
- Balaji, R. (2013). A study on quality of work life among employees. *International Journal of Innovative Research in Science, Engineering and Technology*, 2(2), 470-473.
- Boonyoo, T., Rungruangwuddikrai, N., Piriyaikul, M. & Khantanapha, N. (2016). Serial mediated effects of intellectual capital and entrepreneurship in transmitting organizational culture to performance of Bus Body Industry. *Doctor of Philosophy in Social Sciences Association Ramkhamhaeng University*, 6(1), 78-94. [in Thai]
- Chaiprasit, K. & Santidhirakul, O. (2011). Happiness at work of employee in small and medium-sized enterprises, Thailand. *Social and Behavioral Sciences*, 25, 189-200. [in Thai]
- Chin, W. W. (2001). *PLS graph user's guide version 3.0*. Retrieved January 8, 2018, from <http://www.spss-pasw.ir/upload/images/ei8gx66re11tenmq0sm.pdf>
- Chinachoti, P., Siri Wongse, T. & Vivadhanajat, S. (2016). The relation between quality of work life and work happiness of before retirement employee in Industry Nonthaburi Province. *MUT Journal of Business Administration*, 13(2), 145-161. [in Thai]
- Gilmer, V. & Haller, B. (1966). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Kasikornbank Public Company Limited. (2015). *Sustainable development report 2015*. Retrieved December 1, 2017, from http://www.kasikornbank.com/th/Social-Activities/Documents/Employee-for-Sustainable-2015_TH.pdf [in Thai]
- _____. (2017). *Employees and service networks*. Bangkok: Kasikornbank Public Company Limited. [in Thai]
- Kiriago, A. N. & Bwisa, H. M. (2013). Working environment factors that affect quality of work life among attendants in petrol stations in Kitale Town in Kenya. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(5), 289-296.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Luekitinan, W. (2017). The casual model of work happiness and organizational commitment. *Panyapiwat Journal*, 9(3), 55-66. [in Thai]
- Moos, R. (1986). *Work environment scale manual* (2nd ed.). CA: Consulting Psychologists.
- National Statistical Office. (2015). *Thai mental health survey (happiness) 2015*. Retrieved November 12, 2017, from https://www.m-society.go.th/article_attach/18392/20294.pdf [in Thai]
- Poornachandran, B. & Ramya, U. (2017). Work environment: It's impact on quality of work life among women employees in Bangalore. *AGU International Journal of Management Studies & Research*, 5, 374-379.

Siriwan, U., Thitikalaya, N., Soonthonmail, V., Ramabut, C., Plomelersee, S. & Ha, M. (2015). A confirmatory factor analysis of the emotional quotient management model. *International Journal of Arts & Sciences*, 8(4), 303-318.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.



Name and Surname: Alisa Kampaengngoen

Highest Education: Master of Business Administration Program,
Graduate school, Southeast Asia University

University or Agency: Southeast Asia University

Field of Expertise: General Management

Address: 191/1 Kanjanapiseak 005, Laksong, Bangkok, Bangkok 10160



Name and Surname: Thanyanan Boonyoo

Highest Education: D.B.A. (Business Administration), Ramkhamhaeng
University

University or Agency: Southeast Asia University

Field of Expertise: Business Management

Address: 60 Moo 12, Suankluai, Banpong, Ratchaburi 70110



Name and Surname: Somjai Boonthanon

Highest Education: Doctor of Management Science, Technological
University of the Philippines

University or Agency: Nakhon Pathom Rajabhat University

Field of Expertise: Business Management

Address: 85 Malaiman Rd., Mueang, Nakhon Pathom 73000