การศึกษาแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z

A Study of Increasing Work Happiness for Generation Y and Generation Z Employees of the Bank Head Office

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และหาสาเหตุปัญหาความสุขในการทำงาน รวมถึงแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๔๐ คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานร้อยละ ๔๘.๘ โดยความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานร้อยละ ๖๘.๗ โดยความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ปัญหาความสุขในการทำงานมีสาเหตุจากผู้บังคับบัญชา และปริมาณงานที่กระทบกับชีวิตส่วนตัวและสุขภาพ จึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมประเมินสมรรถนะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อช่วยลดปัญหาการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และการมอบหมายงานที่เกินภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอีกทางหนึ่ง

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ , ปัจจัยค้ำจุน , ช่วงวัย , ความสุขในการทำงาน

Abstract

The objectives of this research were to study the factors influencing happiness at work, and to explore the causes of happiness at work problems, including to find out the solutions for increasing happiness at work in Gen Y and Gen Z employees of the Bank Head Office. Data were collected through questionnaires from a sample of ๓๔๐ respondents and in-depth interviews with a sample of ๑๐ participants. The results showed that personal factor related to job position affected happiness at work with statistically significant differences of ๐.๐๕ level. Additionally, motivation factors influenced happiness at work by ๔๘.๘ percent. Especially, achievement and recognition were significantly influencing happiness at work at a statistically significant ๐.๐๕ level. In addition, hygiene factors influenced happiness at work by ๖๘.๗ percent. Especially, personal life, job security, relationships with supervisors, supervision technique, compensation and benefits were significantly influencing happiness at work at a statistically significant ๐.๐๕ level. The interviews further highlighted that happiness at work problems are caused by supervisors management and excessive workloads affecting their work-life balance. In order to address these issues, practitioner staff should participate in assessing supervisors managerial competencies and incorporating it into annual performance assessment.

Keyword : motivation factors , hygiene factors , generation , happiness at work

บทนำ

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง โดยในการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อให้บรรลุทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงาน ซึ่งหนึ่งในวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อความยั่งยืน เนื่องจากธนาคารให้ความสำคัญกับบุคลากรที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ประกอบกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารมุ่งเน้นเรื่องการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee Experience) เพื่อให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรและมีความสุขกับการทำงาน ซึ่งถือเป็นกลไกที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Management : HCM) ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญ และกำหนดเป็นหนึ่งในเกณฑ์ประเมินการบริหารทุนมนุษย์ (HCM Environment) โดยจากผลการสำรวจความสุขในการทำงาน ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานของธนาคารกลุ่ม Gen Y และกลุ่ม Gen Z ที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของบุคลากรทั้งธนาคาร และต่ำกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานสาขา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานกลุ่ม Gen Y และกลุ่ม Gen Z เป็นบุคลากรส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๓ และเป็นคนรุ่นใหม่ที่เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไป ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z
2. เพื่อหาสาเหตุปัญหาความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z
3. เพื่อหาแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

การศึกษาแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

วชิรวัชร งามละม่อม (๒๕๕๘) ได้กล่าวถึง ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ว่า เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง นอกจากนี้ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (๒๕๔๘, อ้างถึงใน ประภารัตน์ จิรสินไพศาล, ๒๕๖๔) ได้อธิบายลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลว่า บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

๒. แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชั่น (Generation)

สรรเพชญ ไชยสิริยะสวัสดิ์ (๒๕๕๗, อ้างถึงใน ชนิดา รัตนชล, ๒๕๖๒) แบ่งกลุ่มคนตามช่วงอายุหรือปีเกิด โดยเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หรือ Gen Y และเจเนอเรชั่นซี (Generation Z) หรือ Gen Z มีลักษณะดังนี้

เจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หรือ Gen Y คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.๒๕๒๓-๒๕๔๐ มีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ชอบงานด้านเทคโนโลยี ใช้ความคิดสร้างสรรค์ทำสิ่งใหม่ๆ รวมทั้งสามารถทำอะไรหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ในการทำงานมีความทะเยอทะยาน มุ่งมั่นในสิ่งที่ตนเองต้องการ พร้อมจะทำงานที่หนักขึ้นหากงานนั้นเป็นงานที่ตรงกับลักษณะงานที่ตนเองต้องการและพึงพอใจ ชอบความท้าทายและแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ให้ตนเอง ชอบการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากกว่าฟังคำสั่งจาก

หัวหน้างานหรือผู้นำอย่างเดียว มีความรับผิดชอบสูง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ แต่ยังให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

เจเนอเรชั่นซี หรือแซด (Generation Z) หรือ Gen Z คือ กลุ่มคนที่เกิดหลัง พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นคนที่เปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ยอมรับความแตกต่าง มีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติได้ดี มักทำในสิ่งที่ชอบ ชอบความสะดวกสบาย ไม่ชอบพิธีการ และสามารถทำอะไรหลายๆ อย่างได้ในคราวเดียวกัน รวมถึงสามารถรับข้อมูลข่าวสารมากมายอย่างรวดเร็วผ่านโลกออนไลน์ จึงทันโลกและสามารถวิเคราะห์สถิติเรื่องต่างๆ เพื่อคาดการณ์อนาคตและตัดสินใจทำอะไรได้อย่างรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย แต่ก็เป็นคนที่กลัวอนาคต จึงมักหาข้อมูลมาเปรียบเทียบและป้องกัน เช่น อาชีพอะไรที่มั่นคง นอกจากนี้ มีแนวโน้มว่าจะเลือกงานที่เงินดีมากกว่าที่ชอบจริงๆ รวมถึงคนกลุ่มนี้ต้องการคำอธิบายและเหตุผลมากขึ้น ส่วนการเรียนรู้ของคน Gen Z จะหาความรู้ได้ทุกที่ ไม่ชอบการเรียนแบบบรรยาย ชอบข้อมูลแนวกราฟ ภาพ สถิติชัดเจน เน้นข้อมูลสั้นๆ ที่เข้าใจง่ายๆ เพราะจดจำข้อมูลได้ดีจากข้อมูลสั้นๆ ตามแบบฉบับโลกออนไลน์

๓. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน

การวิจัยในครั้งนี้ได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) มากำหนดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่ง Federick Herzberg (๑๙๕๙, อ้างถึงในอภิสรา เปาอินทร์, ๒๕๖๒) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) รายละเอียดดังนี้

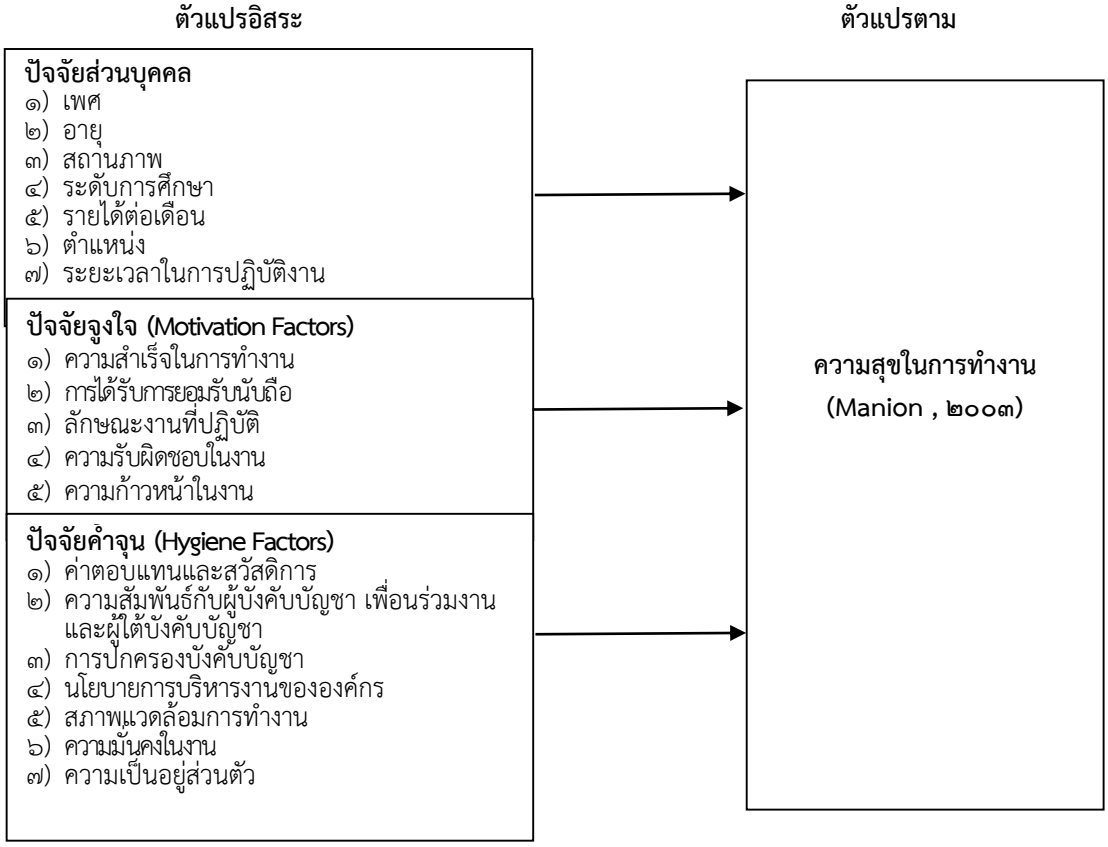
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักในงาน นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ๒) การได้รับการยอมรับนับถือหรือการยกย่อง (Recognition) ๓) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) ๔) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) และ ๕) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ชอบงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยดังกล่าวเป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ ประกอบด้วยปัจจัย ๗ ด้าน ได้แก่ ๑) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) ๒) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervisor , Peers and Subordinators) ๓) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technique) ๔) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) ๕) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ๖) ความมั่นคงในงาน (Job Security) และ ๗) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

๔. ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้ทฤษฎีองค์ประกอบความสุขในการทำงานของ Manion (๒๐๐๓, อ้างถึงใน ภณิดา บุญทวี, ๒๕๖๑) ซึ่งเสนอแนวคิดว่า ความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ในทางบวก เกิดความสนุกสนาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานของตนเอง แสดงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งผลให้ความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นไปด้วยดี เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดความรักในงานและมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบของความสุข ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานก่อให้เกิดมิตรภาพระหว่างการทำงาน ๒) ความรักในงาน (Love of the work) มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงาน จะต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เกิดความรู้สึกในทางบวกที่ได้ปฏิบัติงาน เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ๓) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดทำงานที่ท้าทายความสามารถได้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อองค์กร ๔) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) ได้รับความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ทำงาน รวมถึงได้รับความคาดหวังและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานต่อไปและอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความผูกพัน ความรู้สึกอันดีต่อองค์กร

๕. กรอบแนวคิด



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ดังนี้

๑. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z จำนวน ๑,๖๓๒ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๖) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Taro Yamane, ๑๙๗๓) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕ เปอร์เซ็นต์ และเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามอีก ๕ เปอร์เซ็นต์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามรวม ๓๔๐ คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จำนวน ๑๐ คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยใช้เทคนิคสโนว์บอล (snowball technique)

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๔๐ คน โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ทุกคน ในรูปแบบ Google Form ในช่วงระหว่างวันที่ ๒๖ กันยายน – ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย คำถาม ๖ ส่วน ส่วนที่ ๑ เป็นคำถามคัดกรองคุณสมบัติผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ สำหรับส่วนที่ ๓ ส่วนที่ ๔ และส่วนที่ ๕ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความสุขในการทำงานใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale แบ่งคะแนนเป็น ๕ ระดับ และส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับการสัมภาษณ์ใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เป็นคำถาม

ปลายเปิด ประกอบด้วยประเด็นและข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความสุขในการทำงาน รวมถึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Second Data) ได้แก่ ข้อมูลขององค์กร เว็บไซต์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน รวมถึงนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์สาเหตุหลักและสาเหตุย่อยของปัญหาในแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) และค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อเสนอแนะแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานต่อไป

สรุปผลการวิจัย

๑. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๒ มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๕ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๓ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๖ มีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๐ – ๓๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ดำรงตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ/อาวุโส (เกรด ๔ - เกรด ๘) คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๔ มีระยะเวลาปฏิบัติงานในธนาคาร ๕ -๑๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๑

๒. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่ม Gen Y และ Gen Z แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๒๘ SD = ๐.๖๒) โดยปัจจัยจูงใจที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x}$ = ๔.๓๙ SD = ๐.๖๐) รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x}$ = ๔.๒๙ SD = ๐.๖๘) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}$ = ๔.๒๘ SD = ๐.๖๘) และความรับผิดชอบในงาน ($\bar{x}$ = ๔.๒๘ SD = ๐.๖๙) ตามลำดับ ในขณะที่การได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๑๔ SD = ๐.๘๑) ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๒๖ SD = ๐.๖๑) โดยปัจจัยค้ำจุนที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ($\bar{x}$ = ๔.๔๕ SD = ๐.๖๒) รองลงมาคือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร ($\bar{x}$ = ๔.๔๒ SD = ๐.๖๒) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}$ = ๔.๓๕ SD = ๐.๖๓) และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x}$ = ๔.๒๘ SD = ๐.๗๓) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = ๔.๑๘ SD = ๐.๗๔) รองลงมาคือ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{x}$ = ๔.๐๘ SD = ๐.๙๘) และการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{x}$ = ๔.๐๓ SD = ๐.๙๐) ตามลำดับ

๔. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๒๘ SD = ๐.๗๑) โดยด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๔๐ SD = ๐.๖๙) รองลงมาคือ การติดต่อสัมพันธ์ ($\bar{x}$ = ๔.๓๕ SD = ๐.๗๑) การเป็นที่ยอมรับ ($\bar{x}$ = ๔.๓๓ SD = ๐.๘๐) และความรักในงาน ($\bar{x}$ = ๔.๒๓ SD = ๐.๘๕) ตามลำดับ ในขณะที่ข้อคำถามท่านมีความสุขในการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = ๔.๑๑ SD = ๐.๙๔)

๕. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้ง ๕ ด้าน มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z ร้อยละ ๔๘.๘ (R^2 = ๐.๔๘๘) โดยด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ตัวแปร (ปัจจัยจูงใจ)	Beta	S.E.	t	Sig.	Collinearity	
					Tolerance	VIF
(Constant)	-๐.๓๖๓	๐.๒๙๔	-๑.๒๓๔	๐.๒๑๘		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	๐.๓๕๐	๐.๐๙๓	๓.๗๕๓	๐.๐๐๐*	๐.๔๒๙	๒.๓๓๒
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	๐.๓๔๙	๐.๐๘๓	๔.๒๐๓	๐.๐๐๐*	๐.๒๙๗	๓.๓๗๑
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๐.๒๑๘	๐.๑๒๒	๑.๗๘๒	๐.๐๗๖	๐.๑๙๕	๕.๑๓๗
ด้านความรับผิดชอบในงาน	๐.๐๒๖	๐.๑๑๕	๐.๒๒๔	๐.๘๒๓	๐.๒๑๘	๔.๕๗๘
ด้านความก้าวหน้าในงาน	๐.๑๐๖	๐.๑๐๙	๐.๙๗๘	๐.๓๒๙	๐.๒๔๗	๔.๐๔๔
R= ๐.๖๙๘ R^2 = ๐.๔๘๘ Adj. R^2 = ๐.๔๘๐ SEE=๐.๖๗๗ F-value =๖๓.๕๖๘ P-value= ๐.๐๐๐						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

สำหรับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานทั้ง ๗ ด้านมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z ร้อยละ ๖๘.๗ (R^2 = ๐.๖๘๗) โดยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ตามตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ผลค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ตัวแปร (ปัจจัยค้ำจุน)	Beta	S.E.	t	Sig.	Collinearity	
					Tolerance	VIF
(Constant)	-๐.๓๒๔	๐.๒๔๑	-๑.๓๔๖	๐.๑๗๙		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๐.๑๓๗	๐.๐๕๘	๒.๓๖๘	๐.๐๑๘*	๐.๔๖๙	๒.๑๓๔
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	๐.๒๓๖	๐.๐๗๗	๓.๐๖๗	๐.๐๐๒*	๐.๒๕๔	๓.๙๔๕
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	๐.๑๘๘	๐.๐๖๖	๒.๘๔๖	๐.๐๐๕*	๐.๒๓๖	๔.๒๓๕
ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร	-๐.๐๙๗	๐.๐๙๔	-๑.๐๒๘	๐.๓๐๔	๐.๒๔๗	๔.๐๕๑
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-๐.๐๔๗	๐.๐๖๙	-๐.๖๘๔	๐.๔๙๕	๐.๔๔๗	๒.๒๓๗
ด้านความมั่นคงในงาน	๐.๒๕๐	๐.๐๙๑	๒.๗๓๓	๐.๐๐๗*	๐.๒๖๓	๓.๘๐๙
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	๐.๔๐๐	๐.๐๔๑	๙.๗๑๕	๐.๐๐๐*	๐.๕๑๑	๑.๙๕๘
R= ๐.๘๒๙ R^2 = ๐.๖๘๗ Adj. R^2 = ๐.๖๘๑ SEE=๐.๕๓๐ F-value =๑๐๔.๒๗๒ P-value= ๐.๐๐๐						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

๖. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐ คน พบว่า ปัญหาความสุขในการทำงาน แบ่งตามประเภทของสาเหตุออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ ๑ สาเหตุจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ๑) ผู้บังคับบัญชามีแนวทางการทำงานที่ไม่ชัดเจน ๒) ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงานมากจนเกินไปหรือไม่ให้อิสระในการทำงาน ๓) ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานไม่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ หรือไม่มีความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน ๔) การเลื่อนตำแหน่งไม่เป็นธรรม หรือผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง ๕) ผู้บังคับบัญชาขาดทักษะความเป็นผู้นำ และไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มที่ ๒ สาเหตุจากลักษณะการทำงาน ได้แก่ ๑) ผู้ปฏิบัติงานไม่ชอบในลักษณะงานที่ทำ เนื่องจากลักษณะงานไม่ได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง ๒) มีปริมาณงานเยอะส่งผลกระทบกับชีวิตส่วนตัวและสุขภาพ และ ๓) ตำแหน่งงานไม่มีความมั่นคง กลุ่มที่ ๓ สาเหตุจากนโยบายและสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ๑) ค่าตอบแทนน้อยเมื่อเทียบกับองค์กรภายนอก ๒) นโยบายขององค์กรบางนโยบายไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำและทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น และ ๓) การสนับสนุนเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ และการจัดพื้นที่ใช้สอยในสำนักงานยังสนับสนุนการทำงานได้ไม่เพียงพอ

อภิปรายผลการวิจัย

๑. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานธนาคาร สำนักงานใหญ่ กลุ่ม Gen Y และ Gen Z แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญมณี ศรีปลาด (๒๕๖๔) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า อาชีพและประเภทการจ้างงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิสรา เปาอินทร์ (๒๕๖๒) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งพบว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของภณิดา บุญทวี (๒๕๖๑) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๗ กรมสรรพากร พบว่า ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรชพร ทัพพ์วรา (๒๕๖๕) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของกลุ่มคนทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า วุฒิการศึกษา และรายได้ที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมนชนก ชูพรรคเจริญ (๒๕๖๒) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งพบว่า อายุและการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน อีกทั้งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา ศรีสว่าง (๒๕๖๑) ที่ศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม จังหวัดสงขลา ที่พบว่า เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมงคล สันติกุล (๒๕๖๔) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรท่าเรือกรุงเทพ การท่าเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานแต่ละองค์กรมีความหลากหลายด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน และแต่ละองค์กรมีลักษณะการทำงานร่วมกันที่ต่างกันในแต่ละองค์กร รวมถึงนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของแต่ละองค์กรที่มีความต่างกัน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน

๒. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความสุขในการทำงาน ซึ่งพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชั่น (Generation) ของสรรเพชญ ไชยสิริยะสวัสดิ์ (๒๕๕๗, อ้างถึงในชนิดา รัตนชล, ๒๕๖๒) โดยคน Gen Y มีความทะเยอทะยาน มุ่งมั่นในสิ่งที่ตนเองต้องการ มุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ รวมทั้งแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการทำงาน สำหรับคน Gen Z เป็นคนที่สามารถทุ่มเททำงานให้สำเร็จได้ในเวลาอันสั้น และจับ

ต้องความสำเร็จได้เร็ว วิเคราะห์และตัดสินใจรวดเร็ว กล้าตั้งคำถามกับการทำงานแบบเดิม ๆ เพื่อหาวิธีการทำงานใหม่ที่เร็วขึ้น รวมถึงผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของภณิดา บุญทวี (๒๕๖๑) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๗ กรมสรรพากรซึ่งพบว่า ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา ศรีสว่าง (๒๕๖๑) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม จังหวัดสงขลา ซึ่งพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕

๓. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความสุขในการทำงาน โดยพบว่า ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชั่น(Generation) ของสรรเพชญ ไชยสิริยะสวัสดิ์ (๒๕๕๗, อ้างถึงใน ชนิดา รัตนชล, ๒๕๖๒) ว่า คน Gen Y มีลักษณะชอบการทำงานเป็นทีม และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากกว่าฟังคำสั่งจากหัวหน้างานหรือผู้นำอย่างเดียว กล้าแสดงความคิดเห็น และกล้าร้องขอในสิ่งที่คิดว่าตนเองสมควรได้รับ ให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานมากกว่าเวลาทำงาน ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคาดหวังในเงินเดือนที่สูงขึ้น สำหรับคน Gen Z ให้ความสมดุลในเรื่องงานและชีวิตส่วนตัวเช่นเดียวกับคน Gen Y รวมถึงผลที่ได้จากการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา ศรีสว่าง (๒๕๖๑) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม จังหวัดสงขลา ซึ่งพบว่า ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญมณี ศรีปลาด (๒๕๖๔) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า สภาพการทำงานและสังคม ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของอรชพร ทัพพ์วรา (๒๕๖๕) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของกลุ่มคนทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของกลุ่มคนทำงานในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรชพร ทัพพ์วรา (๒๕๖๕) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะธนาคารมีสถานะเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงมีระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และผลการตอบแบบสอบถามมาค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) โดยมีข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน ดังนี้

๑. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะการทำงานที่หลากหลาย และสนับสนุนโอกาสด้านความก้าวหน้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดสอบเพื่อให้ลูกจ้างธนาคาร และพนักงานสัญญาจ้างได้มีโอกาสเป็นพนักงาน เป็นต้น

๒. จากการศึกษาพบว่า สาเหตุของปัญหาความสุขในการทำงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ตรงกัน ได้แก่ สาเหตุที่เกิดจากตัวผู้บังคับบัญชา และสาเหตุที่เกิดจากลักษณะการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ได้แก่ ๑) การเปิดให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการประเมินสมรรถนะการบริหารของผู้บังคับบัญชา และนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นผลสะท้อน

การบริหารงานตามความเป็นจริงว่า ผู้บังคับบัญชามีแนวทางการทำงานและพฤติกรรมที่ยังเป็นจุดอ่อนในด้านใด เพื่อนำไปปรับปรุงวิธีการบริหารงานต่อไป ๒) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ได้มีโอกาสหมุนเวียนงาน เพื่อไปทดลองเรียนรู้การทำงานใหม่ๆ ที่ตนเองสนใจภายในองค์กร เพื่อให้คนรุ่นใหม่มีประสบการณ์เรียนรู้งานที่หลากหลายด้านในองค์กร รวมถึงเปลี่ยนบรรยากาศการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและทีมงานใหม่ๆ ก็จะช่วยสร้างความสุขในการทำงาน และสร้างแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และ ๓) การปรับรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่น เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่ให้ความสำคัญในเรื่อง Work & Life Balance และการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าเวลา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความจำเป็นได้บริหารการดำรงชีวิตได้เหมาะสมมากขึ้น สามารถรักษาสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งจากการประเมินทางเลือกในการแก้ไขปัญหาทั้ง ๓ แนวทาง ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางที่ ๑ ได้แก่ การให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการประเมินสมรรถนะการบริหารของผู้บังคับบัญชา และนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด และการดำเนินการในแนวทางดังกล่าว นอกจากช่วยลดปัญหาด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาแล้ว ยังเป็นการช่วยลดปัญหาการที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน ที่เกินภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอีกทางหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารอาจพิจารณานำแนวทางที่ ๒ และแนวทางที่ ๓ มาปรับใช้กับการสร้างความสุขในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำแนวทางการศึกษา ตรวจตราและแก้ไขเนื้อหา ข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

จันทร์จิรา ศรีสว่าง. (๒๕๖๑). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม จังหวัดสงขลา*. จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/๒๕๖๑-๕-๖_๑๕๖๕๗๘๒๕๐๙.pdf

ชนิดา รัตนชล. (๒๕๖๒). *ความต้องการสวัสดิการตามเจเนอเรชั่นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. (สารนิพนธ์). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ประภารัตน์ จิรสินไพศาล. (๒๕๖๔). *ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปตท.จำกัด(มหาชน)*. (สารนิพนธ์). สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. จาก http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๑๕๓๓/๑/gs๖๒๑๑๓๐๐๘๖.pdf

ภณิดา บุญทวี. (๒๕๖๑). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๗ กรมสรรพากร*. (สารนิพนธ์). วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล. จาก https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๒๘๘๗

มงคล สันติกุล. (๒๕๖๔). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรท่าเรือกรุงเทพ การท่าเรือแห่งประเทศไทย*. (การค้นคว้าอิสระ). สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ. มหาวิทยาลัยเกริก. จาก https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/๒๕๖๔/F_Mongkol_Santikul.pdf

มนชนก ชูพรรคเจริญ. (๒๕๖๒). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. (สารนิพนธ์). สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเชิงนวัตกรรม. สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. จาก http://library.tni.ac.th/thesis/upload/files/ThesisISNey/Monchanok%๒๐Chupakcharoen%๒๐IS%๒๐IIM%๒๐๒๐๑๙.pdf

วชิรวัชร งามละม่อม. (๒๕๕๘). *แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์*. จาก http://learningofpublic.blogspot.com/๒๐๑๕/๐๙/blog-post_๑๑.html

อัญมณี ศรีปลาด. (๒๕๖๔). *สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระ). สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.

อภิสรา เปาอินทร์. (๒๕๖๒). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย.* (การค้นคว้าอิสระ). สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อรชพร ทัพพ์วรา. (๒๕๖๕). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของกลุ่มคนทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร.* จาก https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin๙๒/๖๒๑๔๑๕๔๗๐๒.pdf