

ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา
อำเภอองาร จังหวัดลำปาง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา
อำเภอองาว จังหวัดลำปาง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

HAPPINESS IN THE WORK OF EMPLOYEES OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK, NGAO
BRANCH, NGAO DISTRICT, LAMPANG PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Public Administration Degree
in Public Policy
May 2023

Copyright 2023 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
เรื่อง
ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา
อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ของ วริศรา อินแก้ว

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณภา ทองแดง)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชศรี เกียรติบุตร)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. มนตรา พงษ์นิล)

เรื่อง:	ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาวง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
ผู้ศึกษาค้นคว้า:	วริศรา อินแก้ว, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัย พะเยา, 2565
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณภา ทองแดง
คำสำคัญ:	ความสุขในการทำงาน, ปัจจัยความสุข, พนักงานธนาคาร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาวง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลักทั้งหมด 10 คน ได้แก่ 1) ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาวง จำนวน 1 คน 2) ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาวง จำนวน 2 คน 3) พนักงานธุรกิจสาขา จำนวน 2 คน 4) พนักงานบริการลูกค้า จำนวน 2 คน 5) ลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 2 คน 6) ลูกจ้างขับรถยนต์ จำนวน 1 คน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านเครื่องมือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แนวคิดด้านลักษณะงาน แนวคิดด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานและแนวคิดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาวง อำเภอองาว จังหวัดลำปางของพนักงานและลูกจ้าง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความต่างกันในเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างไม่เพียงพอ และแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาวง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง พบว่าตำแหน่งงานพนักงาน ลูกจ้าง มีแนวทางการส่งเสริมความสุข คือความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเป็นอย่างมาก รวมไปถึงต้องมีการค้นคว้าหาความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ตนเอง อ่านระเบียบ คำสั่ง ของธนาคารอยู่เสมอ พร้อมพัฒนาตัวเอง มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว รู้จักการวางแผนและตั้งเป้าหมายให้แก่ชีวิต รักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้ดี คือการทำให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ จิตใจมีความสุข และบริหารเวลาอย่างเหมาะสมจะช่วยให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานได้

Title: HAPPINESS IN THE WORK OF EMPLOYEES OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK, NGAO BRANCH, NGAO DISTRICT, LAMPANG PROVINCE

Author: Warissara Inkaew, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2022

Advisor: Assistant Professor Dr. Wannapa Tongdaeng

Keywords: Happiness at work, Factor of happiness, Bank employees

ABSTRACT

This study intends to examine characteristics that affect workplace happiness as well as strategies for fostering it among employees at the Government Savings Bank's Ngao branch in the Ngao district of Lampang province. This research was qualitative in nature. He described the following 10 significant informants as a group 1) Government Savings Bank branch manager in Ngao 2) Ngao Branch Government Savings Bank Assistant Managers Branch business personnel: 3 4) Two people who work in customer service 5) Two operational staff members 6) Data was gathered by Driver Employee 1 participants using a semi-structured interviewing instrument. The study's conceptual framework includes the idea of a job. Concepts of workplace relationships and workplace environments.

According to the survey, job characteristics were the main factors influencing the happiness of employees at Government Savings Bank's Ngao branch in the Ngao district of Lampang province. Workplace relationships and happiness were correlated with one another. Regarding the working environment, there are discrepancies in the tools, supplies, and insufficient workspaces. likewise the Government Savings Bank, Ngao Branch, Ngao District, Lampang Province, guidelines for fostering pleasure at work. Having happy relationships at home has a significant impact on satisfaction at work. In order to improve their ability to do their jobs, they must also constantly read the bank's rules and instructions. eager to grow as a person Positivity is contagious. Planning and organization skills.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ทองแดง ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำชี้แนะให้ไปในทิศทางที่ถูกต้อง ตลอดจนติดตามปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเนโบาย สาธารณะทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขและวิจารณ์ผลงานจนทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมไปถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณกำลังใจจากครอบครัวและเพื่อนพี่น้องรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รหัส 64 ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วรศรา อีนแก้ว



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	5
ปัจจัยที่ส่งเสริมความสุขในการทำงาน	12
ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารออมสิน	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ	26
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	27

การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	27
การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แยกตามประเด็นคำถามได้ดังนี้	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอางาว จังหวัดลำปาง.....	46
บทที่ 5 บทสรุป.....	50
สรุปผลการวิจัย.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	61
ประวัติผู้วิจัย.....	64



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สรุปผลการศึกษาด้านลักษณะงานโดยแบ่งตามตำแหน่งงานและอายุงาน	43
ตาราง 2 สรุปผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานโดยแบ่งตามตำแหน่งงานและอายุงาน	44
ตาราง 3 สรุปผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยแบ่งตามตำแหน่งงานและอายุงาน.....	45



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการแข่งขันสูงอันเนื่องมาจากการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ทำให้การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลเปลี่ยนแปลงไปมีการปรับตัวตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอดของชีวิต ส่งผลให้คนจำนวนมากเกิดความเครียดในการที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์และปัญหาต่าง ๆ จนทำให้ความสุขในการดำเนินชีวิตลดลง ทำให้เป็นปัญหาทางสุขภาพจิตได้ ดังนั้น ความสุขของคน จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการดูแลให้ได้อยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างราบรื่น แม้ว่าจะประสบกับความยากลำบากหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ก็สามารถรับมือกับภาวะของความยุ่งยากที่ไม่คาดคิดมาก่อนได้ (เอกสฤษฎี ลักขิตานนท์, 2559)

ความสุขในการทำงานเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการดำเนินกิจการขององค์กร ทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลต้องเกิดจากกระบวนการปฏิบัติงาน และบุคคลเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้ ในสถานที่ทำงานต้องมีบรรยากาศที่ชวนให้น่าทำงาน เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีที่มาที่แตกต่างกัน ดังนั้นด้านอารมณ์ ความรู้สึก มุมมอง ก็ย่อมแตกต่างกันไป ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยผลักดันและจะมองข้ามไปไม่ได้คือ ความสุขในการทำงาน หากพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้ว ก็จะมีผลิตผลผลงานที่มีคุณภาพ ทำให้เกิดการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กร (มนัสนันท์ ขลิบสุวรรณ, 2557)

ความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Manion (2003 อ้างอิงใน อารีญา เสงทวิทรัพย์สิริ, 2558) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สามารถสร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีในองค์กร ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสถานการณ์ภายในองค์กรปัจจุบัน เนื่องจากว่า บุคคลมักไม่มีความสุขในการทำงาน จากสภาวะแวดล้อมการแข่งขันที่สูงขึ้น ชั่วโมงการทำงานยาวนานมากขึ้น เทคโนโลยีที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา เป็นตัวอย่างข้างต้นที่ทำให้บุคลากรขาดความสุขในการทำงาน จนก่อให้เกิดการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

ธนาคารออมสิน มีสถานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย เน้นการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีรูปแบบของสินเชื่อและชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมาย อีกทั้งยังสร้างเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มชุมชน โครงการธนาคารเพื่อประชาชน โดยให้สินเชื่อระยะสั้น แก่ผู้ประกอบการรายย่อย (ให้ประชาชนมาเป็นหนี้ในระบบ ที่สามารถตรวจสอบได้ และการเก็บดอกเบี้ยตามความเป็นจริง) เป็นช่องทางการรับและจ่ายเงินกู้ จากโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง อีกทั้งยังลงทุนในการพัฒนาประเทศ ของหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ให้บริการรูปแบบเงินฝากที่หลากหลายเหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย (ธนาคารออมสิน, 2563, ออนไลน์)นอกจากนี้แล้วธนาคารยังได้สนองตอบนโยบายรัฐบาลตามโครงการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โครงการลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้ในระบบ โครงการสวัสดิการผู้ภัยโควิด โครงการสร้างงาน สร้างอาชีพ เป็นต้น โดยการประเมินผลงานของพนักงานนั้นจะอาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม มีการกำหนดชี้วัดผลการทำงาน ในรูปแบบ Key Performance Indicator: KPI เพื่อวัดผลการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ จะเห็นได้ว่าพนักงานต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันทั้งภายในและภายนอกองค์กรซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพื่อที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่วางไว้ จากปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นนั้น ทำให้พนักงานอาจจะเกิดความเบื่อหน่าย เกิดความเครียดในการทำงานได้

ในการดำเนินการธุรกิจของธนาคารออมสินในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดภายใต้หน่วยงานภาครัฐที่เป็นส่วนหนึ่งในการนำนโยบายจากภาครัฐมาปฏิบัติหรือส่งต่อให้กับประชาชน การที่พนักงานในธนาคารออมสินจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยความรักในการทำงาน ถ้าพนักงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ ไม่เครียดกับการทำงานและมีความรักในการทำงานแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมาก

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน โดยเลือกพื้นที่ศึกษาที่ธนาคารออมสินสาขา วังจันทน์ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการที่จะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานให้กับองค์กร ด้วยความเต็มใจและทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ เพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาบาง อำเภอบาง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาบาง อำเภอบาง จังหวัดลำปาง

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน กรกฎาคม 2565-พฤษภาคม 2566

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะจง จำนวน 10 คน ดังนี้

ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาบาง	จำนวน	1 คน
ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาบาง	จำนวน	2 คน
พนักงานธุรกิจสาขา	จำนวน	2 คน
พนักงานบริการลูกค้า	จำนวน	2 คน
ลูกจ้างปฏิบัติการ	จำนวน	2 คน
ลูกจ้างขับรถยนต์	จำนวน	1 คน

3. ขอบเขตพื้นที่การศึกษา

ธนาคารออมสินสาขาบาง อำเภอบาง จังหวัดลำปาง

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1 ศึกษาเนื้อหาว่าด้วยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาบาง อำเภอบาง จังหวัดลำปาง

4.2 ศึกษาเนื้อหาว่าด้วยแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาบาง อำเภอบาง จังหวัดลำปาง

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรักในการทำงาน และมุ่งมั่นที่จะทำให้งานออกมาสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นความรู้สึกเป็นบวกต่องานที่ได้ทำนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน ได้แก่ 3 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาแกว อำเภองาว จังหวัดลำปาง ที่มีต่องานที่ทำว่า เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายด้าน เป็นงานที่ต้องได้รับการพัฒนาความรู้ หรือทักษะใหม่ๆอยู่เสมอ ส่งผลให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

สัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาแกว อำเภองาว จังหวัดลำปาง ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การได้รับการยอมรับและไว้วางใจในผลงาน การให้โอกาสแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำปรึกษา การมอบหมายงานที่เหมาะสม และปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การให้การยอมรับในความสามารถในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาแกว อำเภองาว จังหวัดลำปาง ที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศในที่ทำงานอบอุ่น เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาแกว อำเภองาว จังหวัดลำปาง
2. เป็นแนวทางกำหนดนโยบายการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาแกว อำเภองาว จังหวัดลำปาง
3. ธนาคารออมสินสาขาอื่น สามารถนำผลการศึกษานี้ไปปรับประยุกต์ใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาางว อำเภองาว จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม รวบรวมข้อมูลเอกสาร การวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ทฤษฎีความสุขในการทำงาน
2. ปัจจัยที่ส่งเสริมความสุขในการทำงาน
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพในที่ทำงาน
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารออมสิน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1. ความหมายของความสุขในการทำงาน

สุนิสา สุขสงเคราะห์ (2562) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงาน ว่าความรู้สึกที่เกิดจากความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร มีความรักในงาน ได้รับอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ รับรู้ถึงความสำเร็จในงาน รวมทั้งได้รับการพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จิรสันต์ วงษ์วรสันต์ (2560) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงาน ว่าการที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก มีความรู้สึก สนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ตนเองได้ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสบการณ์ที่ได้รับ ก่อเกิดการสร้างสรรค์ทำงานในทางบวก

พิมสิริ โดทะคุณะ (2560) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงาน ว่าคือความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในหัวหน้าแผนก เพื่อนร่วมงาน

หรือ การทำงานที่ตนเองรักและถนัด สามารถทำงานให้สำเร็จ เกิดความภาคภูมิใจ สนุกสนาน กับงานที่ทำรวมทั้งเกิดประสบการณ์ในการทำงานที่มอบอารมณ์ทางบวกมากกว่าทางลบ

พิรงรอง โชติชนสกุล (2559) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงาน ว่าหมายถึงภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงาน และผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในระดับพนักงาน และความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลนั้น ๆ ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ ในการทำงาน ประกอบไปด้วยการที่บุคคลมีความรื่นรมย์ในการทำงาน ความรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจ ยินดีในการปฏิบัติงาน และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรู้สึกว่าจะอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานคือ ความรักในการทำงาน และมุ่งมั่นที่จะทำให้งานออกมาสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นความรู้สึกเป็นบวกต่องานที่ได้ทำ นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Gillmer (1971 อ้างอิงใน พิรงรอง โชติชนสกุล, 2559) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors)

2.1.1 ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานมานานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงาน

2.1.2 เพศ แม้ว่าจะงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวกับระดับของความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

2.1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกับต้องมีสมาชิกที่

มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่เด่นชัด แต่อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนาน แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.5 เวลาในการทำงาน เวลาที่จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ เช่น งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ทำในเวลาที่ไม่ปกติได้หยุดพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

2.1.6 เซาร์ปัญญา ปัญหาเรื่องเซาร์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ซึ่งพบว่า ผู้มีเซาร์ปัญญาสูงถ้ารับผิดชอบงานที่ทำเป็นประจำจะเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน

2.1.7 การศึกษา การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากผลการวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่

2.1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

2.1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า เงินเดือนมีส่วนสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากส่งผลต่อการดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคล ไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่ม นอกเวลาทำงาน และเงินเดือนที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยสำคัญแก่การดำรงชีพผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

2.1.10 แรงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจงาน เนื่องจากการได้งานที่ตนเองถนัด และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า บุคคลที่มีความสนใจในงานน้อย ซึ่งในชีวิตไม่ได้ปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยด้านงาน (Factor in the job)

2.2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้ และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ การรับหน้าที่ ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้ลึกต่องานที่

ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในการทำงานที่ทำ มักจะพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ จะต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจงาน

2.2.3 ฐานะทางวิชาการ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ตำแหน่งหน้าที่ทางการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับอิสระในการทำงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วย ทั้งนี้ เพราะฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันเกินไประยะเวลาที่ผ่านมาความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพที่เปลี่ยนไป

2.2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการทำงานไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีต รถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่อยู่จังหวัดหนึ่ง แต่ต้องเดินทางไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่นความเป็นอยู่ ภาษาที่ไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลาานาน

2.2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า คนที่ทำงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กที่มีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและความสัมพันธ์กัน

2.2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอย่างไร และดำเนินการอย่างไรสภาพการควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable management)

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ พบว่าพนักงานมีความต้องการความมั่นคงและแน่นอน แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะมีความสนใจน้อยลงก็ตาม ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นออกจากงาน และเป็นความต้องการของพนักงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูง รายรับอาจมีความสำคัญเป็นลำดับแรก

3.3 ผลประโยชน์เช่นเดียวกับรายรับ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพึงพอใจในงานได้

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จเพราะงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่ชัดเจน ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ยาก และยึดอัดอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในการทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งจัดเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงาน และพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานอย่างไร ชาวสารจากบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมาย และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานควรจะได้รับข่าวสารของหน่วยงานด้วย

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถ และความตั้งใจที่มีต่อผู้บริหารต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ ซึ่งมีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ หรือปัจจัยที่เป็นตัวเงิน และปัจจัยที่ไม่ใช่ตัวเงิน ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญที่จะต้องศึกษาทางที่จะโน้มน้าว หรือจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเติมศักยภาพของแต่ละบุคคลให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพัน พึงพอใจ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกนี้จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยดี และความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. ทฤษฎีความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ตามแนวคิดของ มาเนียน (Manion, 2003, pp. 652-659 อ้างอิงใน อาริญา เสงฤทธิ์ทรัพย์สิริ, 2558) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้ม นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้ที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี บุคคลปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุข สนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่

ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน และทำให้คงอยู่ในองค์การต่อไป โดยองค์ประกอบของความสุขมี 4 ด้าน ดังนี้

4.1 การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงาน เกิดสังคมนการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงานด้วย ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนได้รับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

4.2 ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงาน และปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

4.3 ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าตนปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า และทำให้องค์การเกิดการพัฒนา

4.4 การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

มาเนียน (Manion, 2003, pp. 652-659 อ้างอิงใน อาริญา เสงวิทรัพย์ศิริ, 2558) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จัดสภาพแวดล้อมให้จูงใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงาน และเกิดความสุขในการทำงาน จึงได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า ความสุขเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่นมีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุ

ตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

Gavin and Mason (2004 อ้างอิงใน จินดาวรรณ รามทอง, 2558) กล่าวว่า ความสุข เป็นผลจากความรู้สึกภายในของตนเองแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ซึ่งความสุข ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเป็นอิสระ คือ บุคคลมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ และการมีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตนได้

2. ความรู้ เป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจให้ได้ในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3. ความสามารถ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัดอบรมต่าง ๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขึ้น

จากองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน สรุปได้ว่า การที่บุคคลจะมีความสุขในการทำงานนั้น บุคคลต้องรู้สึกในทางบวกกับงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ จนนำไปสู่ความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

ปัจจัยที่ส่งเสริมความสุขในการทำงาน

Veenhoven (1984 อ้างอิงใน รัชนิกรณ ปานวงษ์, 2561) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน จากการศึกษาด้านสุขภาวะ และความสุขในชีวิต พบถึงความแตกต่างระหว่างคนที่มีความสุขกับคนไร้ความสุข 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ทรัพยากรในตัวบุคคล (Personal resource) พบว่า บุคคลที่มีความสุขจะมีลักษณะในการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญปัญหาของตน ได้แก่ การมีสุขภาพที่แข็งแรง การมีจิตใจที่เข้มแข็ง การมีความสามารถพิเศษ และกิจกรรมที่บุคคลเข้าร่วม

2. บุคลิกภาพ (Personality) พบว่า บุคคลที่มีความสุขจะมีความเชื่อมั่นในโชคชะตา มีกลวิธีในการปกป้องตนเอง มีแนวโน้มของการชอบหรือไม่ชอบสิ่งต่าง ๆ และการให้ความสำคัญเรื่องเวลา

3. รูปแบบการดำเนินชีวิต (Life style) พบว่า บุคคลที่มีความสุขนอกจากจะต้องดำเนินชีวิตอย่างพอกเพียร และมีสติแล้วยังพบว่า บุคคลกลุ่มนี้จะเปิดรับความสุข ความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ มากกว่า

4. ความปรารถนา (Longings) พบว่า บุคคลที่มีความสุขจะมุ่งให้ความสำคัญกับครอบครัว สุขภาพและความรื่นรมย์ในชีวิตมากกว่าฐานะทางเศรษฐกิจ แต่บุคคลที่ไม่มีความสุขจะให้ความสำคัญกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลไม่มีความสุขแสวงหาความเปลี่ยนแปลง ในขณะที่บุคคลที่มีความสุขจะมุ่งตอบสนองความต้องการที่แท้จริงจากภายในมากกว่า

5. ความเชื่อมั่น (Conviction) พบว่าบุคคลที่มีความสุขและไม่มีความสุขจะมีความเชื่อที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในด้านค่านิยม ศาสนา การยึดถือขนบธรรมเนียม และมุมมองที่มีต่อความสุข เป็นต้น

6. การเล็งเห็น และซาบซึ้งถึงคุณค่า (Appreciations) พบว่า บุคคลที่มีความสุขจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสนิทสนม และมีความพึงพอใจในตนเอง

Layard (2007 อ้างอิงใน รัชนิกรณ์ ปานวงษ์, 2561) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานประกอบด้วย 7 ปัจจัยคือ

1. สถานการณ์ทางการเงิน กล่าวคือ เงินมีผลต่อความสุขในการทำงาน หากรายได้ลดลงความสุขก็ลดลงไปด้วย โดยเฉพาะผู้ที่มีฐานะที่ยากจน ความไม่เท่าเทียมกันทางด้านรายได้ถือเป็นปัจจัยกำหนดความสุขของคนในสังคมด้วยเช่นกัน เพราะความรู้สึกเป็นสุขหรือไม่เป็นสุขนั้นมาจากพฤติกรรมการเปรียบเทียบกับคนอื่น

2. ความสัมพันธ์ในครอบครัว กล่าวคือสถานการณ์ในครอบครัวที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุข

3. การงาน กล่าวคือ การงานไม่ใช่แค่การสร้างรายได้เท่านั้น แต่ยังเพิ่มความหมายให้กับชีวิตอีกด้วย ด้วยเหตุนี้การว่างงานจึงเป็นสิ่งเลวร้าย เพราะนอกจากจะสูญเสียรายได้และยังสูญเสียความเคารพตัวเอง และความสัมพันธ์ทางสังคมอันเกิดจากการทำงาน

4. สังคมและเพื่อนฝูง กล่าวคือ มิตรภาพเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต เป็นสิ่งสะท้อนความเข้าใจ และความรู้สึกปลอดภัยซึ่งมีผลต่อความสุข

5. สุขภาพ คือ การมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตดีนั้นสำคัญต่อการเกิดความสุข

6. เสรีภาพส่วนบุคคล คือ การปกครองของรัฐบาล และกฎหมายที่มีเสถียรภาพปราศจากการใช้ความรุนแรง ซึ่งประชาชนจะมีความสุขจากระบบการปกครองที่ดี

7. ค่านิยมส่วนบุคคล กล่าวคือ ความสุขขึ้นอยู่กับปรัชญาชีวิต การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเอาใจใส่ผู้อื่น การทำดีเพื่อส่วนรวม ก็ทำให้เกิดความสุขทางใจ

Warr (2007 อ้างอิงใน รัชนิกรณ์ ปานวงษ์, 2561) ศึกษาเรื่องความสุขและความทุกข์ใจในการปฏิบัติงาน (Work, Happiness, and Unhappiness) พบปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคคล ในด้านลักษณะประชากร บุคลิกภาพ พฤติกรรม และวิถีความคิด

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในงานให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน รูปแบบความสัมพันธ์ บทบาทในงาน และคุณลักษณะของงาน ได้แก่

2.1 โอกาสในการควบคุมตนเอง (opportunity for personal control) หมายถึง การได้รับเกียรติและความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานนั้นๆและให้โอกาสปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคคลได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถและรู้สึกว่าการจะทุ่มเทกำลัง ความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร

2.2 โอกาสในการใช้ทักษะ (opportunity for skill use) หมายถึง การได้รับโอกาสในการสร้างเสริม และพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

2.3 การตั้งเป้าหมาย (externally-generated goals) หมายถึง การที่บุคคลมีเป้าหมายในการทำงาน และการทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ทำให้บุคคลมีความสุขในการปฏิบัติงาน

2.4 ลักษณะงานที่หลากหลาย (variety) หมายถึง ลักษณะของงาน หรือกิจกรรมในการทำงานมีความแตกต่างและหลากหลาย ไม่ซ้ำซากจำเจ เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะความสามารถความชำนาญที่หลากหลาย เพื่อให้การทำงานสำเร็จ ซึ่งความแตกต่างในการทำงานจะทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสรรคงานใหม่ๆที่แตกต่างไปจากเดิม ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต และมีความสุขในการทำงาน

2.5 ความชัดเจนของสิ่งแวดล้อม (environmental clarity) หมายถึง ระดับหรือความชัดเจนที่บุคคลสามารถคาดการณ์ได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในชีวิตของตน เช่น เมื่อตนทำงานได้ตามเป้าหมาย ตนจะต้องได้รับความดีความชอบ เป็นต้น ความไม่แน่นอนก่อให้เกิดเสมอในปัจจุบัน แต่ความชัดเจนของสภาพแวดล้อมมักเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ที่ดีและนำมาซึ่งความสุขของตน

2.6 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (contact with others) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์และสังคม ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในการปฏิบัติงาน

2.7 การได้รับค่าตอบแทน (availability of money) หมายถึง ค่าตอบแทน หรือเงินเดือนที่ได้รับจากการทำงาน เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน ซึ่งจะต้องเพียงพอในการดำรงชีวิตประจำวันมีความเป็นธรรม และทำให้ฐานะของครอบครัวมีความมั่นคง การที่บุคคลสามารถนำเงินไปใช้ในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนจะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง นอกจากนี้ความเพียงพอของรายได้ยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จในชีวิตอย่างหนึ่งของบุคคลทำให้มีความสุขในการปฏิบัติงานได้

2.8 ความปลอดภัยทางกายภาพ (physical security) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน ที่ไม่เสี่ยงอันตรายเกินไป ควรมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และมีการระบบการป้องกันอันตรายจากการคุกคามทางกายภาพเพื่อสร้างความมั่นใจถึงความปลอดภัยในขณะที่ทำงานไม่มีความหวาดระแวงกลัวอันตรายที่จะเกิดกับตนและความปลอดภัยของบุคลากรในองค์การจะมีผลกระทบโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานและทำให้มีความสุขในการทำงานด้วย

2.9 ตำแหน่งทางสังคมที่มีคุณค่า (valued social position) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของงาน และการเห็นคุณค่าของงานที่กระทำว่ามีความหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตน และต่อสังคมทำให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน

2.10 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (supportive supervision) หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ทั้งทางด้านความรู้ คำแนะนำในการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือในงานประจำวันกรณีมีปัญหา หรือเมื่อต้องการความช่วยเหลือ การส่งเสริมให้พัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความมั่นใจ และมีกำลังใจในการทำงาน มีการรับฟังความคิดเห็น ยกย่องชมเชย แสดงความยินดีในผลงานและความสามารถทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.11 ความก้าวหน้าในงาน (career outlook) หมายถึง โอกาสในการพิจารณาความดีความชอบ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น การปรับเงินเดือนที่สูงขึ้น สิ่งเหล่านี้ถือว่าการได้รับโอกาสซึ่งเปรียบเสมือนรางวัลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นรางวัลทางสังคมที่บุคคลที่ทำงานทุกคนต้องการ

2.12 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเป็นธรรมของกระบวนการที่นำไปสู่การจัดสรร มีมุมมอง 2 ลักษณะ คือ ความเป็นธรรมระหว่างบุคคลกับนายจ้างของตน และความเป็นธรรมขององค์กรกับสังคม เป็นความรับผิดชอบขององค์กรกับต่อสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจจะนำไปสู่การเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เกี่ยวกับอายุ เพศ หรือเชื้อชาติ เช่น ในกระบวนการดำเนินการจัดสรรและคัดเลือก การส่งเสริม การฝึกอบรม หรือให้กำลังใจในการลาออกจากงานซึ่งต้องมีความเสมอภาค และความเป็นธรรม เพราะจะมีผลต่อความสุขของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

ดาวิณี แสงลี (2559) ได้กล่าวว่า ลักษณะของงานคือการสร้างความรับรู้ สามารถระบุถึงความพึงพอใจในงานของบุคลากรได้ คุณลักษณะของงานเป็นแรงจูงใจในการสร้างความพึงพอใจให้กับองค์การจะมากจะน้อยขึ้นอยู่กับรูปแบบการจัดการคุณลักษณะขององค์การนั้น ๆ

จตุพร ไชยราช (2561) ได้กล่าวว่า ลักษณะงาน หมายถึง การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคน หรือ Put the right man on the right job ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งส่งผลต่อการขาดงานและการลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ

สรุปได้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์กรที่มีต่องานที่ทำว่าเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายด้าน เป็นงานที่ต้องได้รับการพัฒนาความรู้ หรือทักษะใหม่ๆอยู่เสมอ ส่งผลให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ลลิตา แท่งเพชร (2558) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคล มีความเกี่ยวข้องของสัมพันธ์กันโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจให้ตนเองได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือสังคม

จตุพร ไชยราช (2561) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน คือการรับรู้ของบุคคลในองค์กรที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลรอบข้าง ที่มีลักษณะความเป็นกันเอง มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ยอมรับฟังแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตร ผูกพัน ไม่มีความขัดแย้งกัน มีแต่ความจริงใจต่อกัน ซึ่งจะส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์กร ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การได้รับการยอมรับและไว้วางใจในผลงาน การให้โอกาสแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำปรึกษา การมอบหมายงานที่เหมาะสม และปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การให้การยอมรับในความสามารถในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วรัณธร ทรงเกียรติศักดิ์ (2558) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ รอบตัวทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต อยู่รอบตัวและมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จตุพร ไชยราช (2561) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวทั้งสิ่งที่มองเห็น และมองไม่เห็น แต่มีความสำคัญต่อบุคคล และเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

Gilmer (1966 อ้างอิงใน ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง, 2560) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานมีองค์ประกอบที่สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานไว้ 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ งานที่ทำนั้นมีความมั่นคง การได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้างาน ทำให้ผู้ที่ทำงานได้มีความรู้สึกที่อบอุ่นใจ และรู้สึกปลอดภัยที่จะได้ร่วมทำงานในองค์การ
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) คือ การได้รับโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยที่องค์การให้การสนับสนุนต่อพนักงานให้มีความก้าวหน้าต่อหน้าที่ในงานที่ทำ โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนโดยอย่างเป็นธรรม พิจารณาต่อการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและให้รางวัลแก่พนักงานรวมถึงการยอมรับและยกย่องชมเชยขณะที่พนักงานนั้นมีการทำงานได้ดี และมีการฝึกอบรมให้เรียนและรับรู้งานมากขึ้น
3. องค์การและการจัดการ (Company and management) คือ การจัดระบบโครงสร้างขององค์การ ในการกำหนดแผนนโยบาย การปฏิบัติตามแนวทางของบริษัท และการทำงานตามแผนขององค์การที่วางไว้
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนต่าง ๆ สำหรับในงานที่ทำ ซึ่งพิจารณาในเรื่องของค่าจ้างที่เหมาะสมกับจำนวนของงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรม
5. ลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the jobs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีสถานภาพ มีความภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี มีเกียรติ และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานที่มีการช่วยส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานที่ท้าทาย เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถจึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) เป็นการได้รับความเอาใจใส่ในการตรวจสอบรายละเอียดของผลงาน แนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้ทราบถึงรายละเอียดของผลงานที่ถูกต้องจากหัวหน้า การนิเทศงานจึงมีความสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทำได้ ซึ่งการนิเทศงานไม่ดี อาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือลาออกของผู้ที่ทำงาน

7. ลักษณะของงานทางสังคม (Social aspects of the jobs) เป็นการได้ทำงานกับกลุ่มที่มีความคล้ายกับงานที่ตนทำอยู่ ได้รับการยกย่องและยอมรับและที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในที่ทำงาน มีความสามัคคีรู้จักหน้าที่ของตน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การได้รับข่าวสารในบริษัท เช่น ข่าวสารที่สัมพันธ์กับการส่งเสริมการพัฒนาความเจริญของบริษัทแผนงานที่องค์การกำลังทำอยู่และจนถึงอนาคต ข่าวสารเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการทำงาน การรับรู้ข่าวสารในบริษัทเกี่ยวข้องกับนโยบายและขั้นตอนงานที่ทำ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานในบริษัทและบุคคลต่าง ๆ ในบริษัท

9. สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพของความปลอดภัยในงานที่ทำนั้นมีเครื่องมือ มีความสะอาด มีระเบียบ เครื่องจักรมีการจัดไว้อย่างเหมาะสมสำหรับเตรียมความพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดีและแสงสว่างพอเหมาะ มีศูนย์อนามัย รวมถึงการมีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefirts) คือ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่พนักงานจะรับ อย่างเช่น วันหยุดที่ได้พักผ่อนประจำปี การลางาน ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาขาว อำเภองาว จังหวัดลำปาง ที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศในที่ทำงานอบอุ่น เป็นต้น

ข้อมูลพื้นฐานของธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ที่ทรงตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย และฝึกฝนให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกต้องวิธี ซึ่งคลังออมสินได้ยืนหยัดในการทำหน้าที่นี้ตลอด

มา โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระมหากษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรีทุกพระองค์ และอีก หนึ่งหน้าประวัติศาสตร์ ที่จารึกไว้ นั่นคือใน พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิ พล อุดยเดช ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตรา พระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น เพื่อรองรับกับความก้าวหน้าของกิจการคลังออมสิน และ เปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และในปี พ.ศ. 2509 ยังทรง พระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระ มงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ถนน พหลโยธิน ซึ่งนับเป็นพระมหากรุณาธิคุณอย่างหาที่สุดมิได้ อันยังความปลาบปลื้มเป็นล้นพ้น เปรียบเสมือนพลังและแรงใจในการทำงานของชาวธนาคารออมสินในการทำหน้าที่สถาบัน การเงินที่ยืนหยัดเพื่อคนไทยและนำพาประเทศพัฒนาในทุกทางสืบไป

วิสัยทัศน์ (Vision) ธนาคารเพื่อสังคม ที่เป็นผู้นำด้านการส่งเสริมการออม สร้างความ มั่นคงให้กับประชาชน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

พันธกิจ (Mission)

1. สนับสนุนแหล่งเงินทุนที่เป็นธรรม และยกระดับเศรษฐกิจฐานราก และวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ แก้ปัญหาความยากจน และเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขัน

2. ให้บริการทางการเงินครบวงจรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย

3. ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน เพื่อสร้างความมั่นคงตลอดช่วงชีวิต

4. ดำเนินงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในทุกกระบวนการ

5. สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

6. บริหารจัดการแบบมืออาชีพ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ค่านิยมองค์กร (Core Value) ที่เป็น วิถีออมสิน (GSB Way) เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของธนาคารไปสู่การนำไปปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

1. เติบโตเต็มสร้างคุณค่าสังคมไทย

2. คิดใหม่ก้าวไกลใฝ่สร้างสรรค์

3. มุ่งมั่นสานต่อเหนือขีดจำกัด

บทบาทของธนาคารออมสิน

ช่วงต่อมาจาก พ.ศ.2536 ธนาคารออมสินได้กำหนดบทบาทของตนเองให้มีส่วนร่วม กับสังคมมากขึ้น จึงได้กำหนดภารกิจหลัก 5 ประการ ดังนี้

ภารกิจที่ 1: การเป็นธนาคารเพื่อการออม ธนาคารตระหนักดีถึงภารกิจด้านการ ส่งเสริมและระดมเงินออม ดังนั้นธนาคารจึงมีบริการด้านการให้บริการรับฝากเงินทั่วไปซึ่ง ได้แก่ เงินฝากเผื่อเรียก เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 12 เดือน เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ซึ่งเป็นเงินฝากที่ต่อเนื่องตาม ระยะเวลา และวงเงินที่กำหนดมีผลคุ้มครองผู้ฝาก และเงินฝากสลากออมสินพิเศษ นอกจากนี้ ได้สนับสนุนการออมด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การจัดงานวันออมแห่งชาติ การให้บริการรับฝาก นอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ไม่มีความสะดวก และ ผู้ที่อยู่ห่างไกล มีการจูงใจการออม สำหรับเยาวชนด้วยการแจกภาพชุดที่มีสาระน่ารู้ทุกครั้งที่นำ เงินมาฝาก และจะมีการหมุน รางวัลตามหมายเลขภาพเหล่านั้นเพื่อมอบทุนการศึกษาให้กับผู้ ที่ฝากเงินได้ตามเงื่อนไข จัดตั้ง สโมสรเยาวชนธนาคารออมสินและโครงการธนาคารโรงเรียนเพื่อเป็นการปลูกฝังให้เยาวชนได้ รู้จักและรักการออม ได้เรียนรู้ด้านการเงินการธนาคารตั้งแต่เยาว์วัย ตลอดจนการให้บริการ ด้านการเงินตามหลักศาสนาอิสลามซึ่งมีข้อห้ามเกี่ยวกับ ดอกเบี้ยโดยธนาคารบริหารจัดการ นำเงินฝากไปลงทุน เพื่อให้เกิดผลกำไรในด้านอื่น ๆ แทน เป็นต้น

ภารกิจที่ 2: การเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นที่จะ เป็น “ธนาคารเพื่อปวงชน เพื่อชุมชนและเพื่อสังคม” โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เป็นหลักโดยเฉพาะชุมชนต่าง ๆ ที่เป็นรากฐานของสังคม เพราะหากชุมชนเข้มแข็งมั่นคง สังคม ย่อมเจริญอย่างยั่งยืน ดังนั้นธนาคารจึงได้พัฒนาโครงการต่าง ๆ ที่จะทำให้ชุมชนสามารถ พึ่งตนเองและปรับตัวตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ดูแลสภาพแวดล้อมและอนุรักษ์รักษา ทรัพยากรของท้องถิ่น โดยธนาคารได้อาศัยสินเชื่อและกองทุนเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ ดำเนินการ เช่น การให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ชุมชนรู้จักการออม ทรัพย์เพื่อให้เป็นที่พึ่งของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง สินเชื่อเพื่อสถานศึกษาและสถาบันการ ฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อส่งเสริมบริการการ การศึกษาในภูมิภาคและเพื่อช่วยเพิ่มโอกาสของประชาชน ในการพัฒนาความรู้ความ สามารถของตนเพื่อเลี้ยงตนเองได้ สำหรับสินเชื่อเพื่อพัฒนา คุณภาพชีวิตคนนั้น เป็นการสนับสนุนให้ครัวรู้จักการดำรงชีวิตแบบพอเพียง ส่วนกองทุนเพื่อการ ลงทุนทางสังคม กองทุนเพื่อการพัฒนาเมืองในภูมิภาค และโครงการธนาคารชุมชนเป็นการ สนับสนุนให้คนในท้องถิ่นเป็นผู้มีส่วนร่วมกับการพัฒนาอย่างแท้จริงตลอดจนโครงการฟื้นฟู

อนุรักษ์และพัฒนาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของชุมชนต่างมุ่งเน้นไปที่ความยั่งยืนของชุมชนและสังคม

ภารกิจที่ 3: การเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ กิจกรรมของภาครัฐมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ธนาคารจึงได้ให้ความสำคัญต่อการลงทุนของภาครัฐและหน่วยงานของรัฐเสมอมา โดยได้สนับสนุนในรูปแบบของการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลและตั๋วสัญญาใช้เงินของกระทรวงการคลัง พันธบัตรและหุ้นของรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้แล้วธนาคารยังได้ให้สินเชื่อกับหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการด้าน สาธารณูปโภคและโครงการพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของประชาชน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เช่น การเคหะแห่งชาติที่ดูแลด้านที่อยู่อาศัยของประชาชน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ตลอดจนหน่วยงานด้านไฟฟ้า น้ำประปา ถนนหนทาง การติดต่อสื่อสารและคมนาคมของประเทศ

ภารกิจที่ 4: การเป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารออมสินตระหนักดีว่า ความแข็งแกร่งของสังคมนั้นเกิดจากความมั่นคงของสังคมย่อยซึ่งก็คือบุคคล แต่ละคนที่รวมตัวกันเป็นสังคมนั่นเอง ดังนั้นธนาคารจึงมุ่งมั่นให้มีบริการหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการของสังคมและเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป ทั้งข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ อาทิ สินเชื่อโทรทอง เป็นสินเชื่อเอนกประสงค์เพื่อส่งเสริมอาชีพและการอุปโภคบริโภค สินเชื่อสวัสดิการเป็นสินเชื่อที่สนับสนุนสวัสดิภาพในการครองชีพ และสินเชื่อเคหะเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารยังได้พัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลทั่วไป ตัวอย่างเช่น บริการตัวแลกเงินของขวัญ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) และบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านสาขาของธนาคารรวมถึงการชำระเบี้ย ประกันรถยนต์ การตรวจผลการออกรางวัลออมสินพิเศษ และบริการข่าวสารข้อมูลของธนาคารทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ภารกิจที่ 5: การเป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ ธนาคารตระหนักดีว่าระบบเศรษฐกิจย่อมประกอบไปด้วยธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งต่างมีความสำคัญต่อวงจรเศรษฐกิจทั้งนั้น ดังนั้นธนาคารจึงได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน โดยการให้สินเชื่อและการร่วมลงทุนกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น การให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมและขนาดกลางซึ่งเป็นการสนับสนุนธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีท้องถิ่นและวัตถุดิบภายในประเทศ การให้สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อระบบโครงสร้างพื้นฐานทาง เศรษฐกิจของประเทศ เช่น บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด บริษัท ผลิตไฟฟ้าระยอง จำกัด และบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์ เทเลคอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ซึ่งล้วนเป็นสาธารณูปโภค

ชั้นพื้นฐานที่สำคัญ นอกจากนี้ยังมีการร่วมลงทุนระยะยาวกับภาคเอกชนในรูปแบบของหุ้นกู้ หุ้นสามัญ ใบแสดงสิทธิซื้อหุ้นสามัญ และหน่วยลงทุน รวมทั้งให้ธนาคารพาณิชย์กู้ยืมระยะสั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาอาวุ อำเภอ งาว จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

เอกสฤษฎี ลักษิตานนท์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์ โดยกลุ่มที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 129 คน จากบุคลากรทั้งหมด 175 คน คิดเป็นร้อยละ 73.71 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 7 ด้าน พบว่าทั้ง 7 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา คือด้านความรักในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านอารมณ์ของท่านต่องาน/การปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากน้อยไปมาก เป็นดังนี้ ด้านความผูกพันต่อองค์กร รองลงมา คือ ด้านขวัญกำลังใจ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบรรยากาศขององค์กร และด้านภาวะผู้ตาม ส่วนด้านสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์สายวิชาการและสายสนับสนุนไม่มีความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์ ได้แก่ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านภาวะผู้ตาม ด้านสวัสดิการ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กันอย่างสูงในทิศทางบวกกับระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กันปานกลางในทิศทางบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กันสูงในทิศทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยด้านภาวะผู้ตามมีความสัมพันธ์กันน้อยในทิศทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กันน้อยในทิศทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันสูงในทิศทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กันสูงในทิศทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พิมสิริ โตกะคุณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง โดยมีกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการวิจัย 2 แบบ คือ แจกแบบสอบถามพนักงานขายปลีกและการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานขายปลีก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในชีวิต คือ การบรรลุเป้าหมายในชีวิตในด้านต่าง ๆ ตามที่ตนเองตั้งเป้าหมายไว้ เช่น ด้านการศึกษา ด้านการมีที่อยู่อาศัยของตนเอง ความพึงพอใจในงานคือความรักและศรัทธาในงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อม และสวัสดิการ อารมณ์ทางบวก คือ ความกระตือรือร้น ความสนุกในการทำงาน ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้า ส่วนอารมณ์ทางลบ เช่น ความเครียดหรือความหดหู่จากการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้า ดังนั้นหากบริษัทต้องการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจห้างสรรพสินค้าที่มีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีก โดยการส่งเสริมปัจจัยในด้านความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน และอารมณ์ทางบวก เพื่อจูงใจและรักษาพนักงานขายปลีกให้ทำงานกับบริษัทต่อไป

จิรสันต์ วงษ์วรสันต์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มประชากรศึกษาจำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่าความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย ในระดับมาก ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ในระดับมาก ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก นอกจากนี้ พบว่าปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านระดับการศึกษาและด้านระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย

ภณิดา บุญทวี (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร จำนวนทั้งสิ้น 143 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงานและความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความรื่นรมย์ในงานอยู่ในระดับน้อย และพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุงานที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7

กรมสรรพากร ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ต่อเดือน งานที่ปฏิบัติ และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร ที่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ นโยบายการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน

อภิสรรา เปาอินทร์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความสุขในการทำงานด้านมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคงมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านจิตใจเอื้อเฟื้อต่อกันและกัน ,ด้านการผ่อนคลาย ลดความเครียด, ด้านการมีความศรัทธาในศาสนาและศีลธรรม, ด้านความสุขขององค์กรและสังคม, ด้านการศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเอง, ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว, ด้านการมีเงิน รู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้ และด้านการมีสุขภาพที่แข็งแรง ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านตำแหน่งงาน และเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภวินท์ วัฒนเพ็ญไพบุลย์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรทั่วประเทศ กองควบคุมการก่อสร้างกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยมีกลุ่มประชากรศึกษาจำนวน 80 คน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรในกองควบคุมการก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง มีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในขั้นสูง และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน พบว่า ข้าราชการในสัดส่วนที่มากที่สุด มีความสุขในการทำงานด้านการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร อย่างมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเอง, ด้านชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว, ด้านครอบครัว, ด้านการเงิน, ด้านการพักผ่อน ลดความ เครียดในการทำงาน และด้านการมีสุขภาพที่แข็งแรง ตามลำดับ นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ยังพบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน และเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร กองควบคุมการก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากร กองควบคุมการก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุนิสา สุขสงเคราะห์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขของนักสังคมสงเคราะห์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนักสังคมสงเคราะห์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 267 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาสังคม สงเคราะห์ศาสตร์ มีตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ มีอายุราชการ 6-10 ปี มีรายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเพียงพอต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ไม่มีใบประกอบวิชาชีพสังคมรับ อนุญาต ได้รับสิทธิสวัสดิการตามสิทธิข้าราชการ และได้รับเงินโบนัสประจำปี โดยกลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข ด้านมีสุขภาพดี ว่ามี วิธีการดูแลสุขภาพตนเอง โดยมีความเห็นว่าตนเองมีความสุขแข็งแรง ทานอาหารครบ 5 หมู่ ด้านน้ำใจงาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขเมื่อได้ช่วยเหลือผู้อื่น มีความยินดีกับความ สำเร็จ ของเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานได้เลื่อนตำแหน่ง ด้านการผ่อนคลาย กลุ่มตัวอย่างมี ความเห็นว่าตนเอง สามารถจัดการความเครียดจากการทำงานด้วยการทำงานอดิเรก ส่วน ด้านการหาความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขและยินดีรับ คำแนะนำจากผู้อื่น เพื่อ พัฒนาการทำงานด้านการมีคุณธรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความสุข โดยสามารถปฏิบัติงาน ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ในด้านการใช้เงินเป็น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสุข เมื่อมีการ วางแผนการใช้เงินก่อนใช้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข ด้านความสุขของ ครอบครัว กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าตนเองมีความสุขเมื่อกระทำผิด ครอบครัวจะให้ภัย และความ สุขขององค์กรและสังคม โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมี ความสุข

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอ งาว จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด เอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการกำหนดกรอบแนวคิด โดยมีแนวคิดด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งประเภทตามตำแหน่งงานและอายุงาน ซึ่งส่งผลต่อ ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอ งาว จังหวัดลำปาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาางว อำเภองาว จังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ
5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ คือพนักงานธนาคารออมสินสาขาางว อำเภองาว จังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งสามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดีเนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานในธนาคารออมสินสาขาางว และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี จำนวน 10 คน ดังนี้

ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาางว	จำนวน	1 คน
ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาางว	จำนวน	2 คน
พนักงานธุรกิจสาขา	จำนวน	2 คน
พนักงานบริการลูกค้า	จำนวน	2 คน
ลูกจ้างปฏิบัติการ	จำนวน	2 คน
ลูกจ้างขับรถยนต์	จำนวน	1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้กำหนดไว้ โดยการกำหนดประเด็นคำถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และ

แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาต่าง อำเภอต่าง จังหวัดลำปาง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้าน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาต่าง อำเภอต่าง จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 4 แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาต่าง อำเภอต่าง จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นอื่นๆหรือปัญหาอุปสรรคด้านอื่นๆ (ถ้ามี)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเป็นเกณฑ์ในการเลือก จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาลองจัน และผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล อีสต์วิลล์

หลังจากนั้นนำแบบสัมภาษณ์มาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขยื่นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง ในลำดับต่อมา ดำเนินการขอรับรองมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากหน่วยพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยพะเยา หลังจากดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือและขอรับรองมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เสร็จแล้ว ในขั้นตอนสุดท้ายจึงนำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ สื่อสิ่งพิมพ์รวมทั้งข้อมูลที่เคยเผยแพร่ทางเว็บไซต์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และอ้างอิงในการทำวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เก็บข้อมูลแบบเจาะจงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามขั้นตอนดังนี้

- 2.1 ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 2.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์โดยการใช้ประเด็นคำถามตามที่กำหนดไว้ ผู้สัมภาษณ์จะเริ่มจากการแนะนำตนเอง แนะนำวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และหลีกเลี่ยงคำถามที่ไม่เหมาะสมหรือคำถามที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง โดยผู้สัมภาษณ์จะเริ่มสนทนาจากคำถามที่กำหนดไว้ พร้อมบันทึกคำตอบทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์ จากนั้นจะสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิดที่จะนำไปสู่ประเด็นการศึกษา และให้อิสระกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในการตอบคำถามมากที่สุด
- 2.3 รวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวม และบันทึกเป็นข้อความ
2. นำข้อความที่จัดบันทึกมาสรุปจำแนกเป็นประเด็นหลัก และเรียบเรียงจัดให้เป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงเนื้อหาสาระในประเด็นหรือเรื่องนั้น
3. ตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอผลการวิจัย
4. นำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาขาว อําเภอลำปาง โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาความ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาาง อำเภองาว จังหวัดลำปาง โดยงานวิจัยนี้เป็นรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาาง อำเภองาว จังหวัดลำปาง 2) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาาง อำเภองาว จังหวัดลำปาง โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวมเป็น จำนวน 10 คน หลังจากการเก็บข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แยกตามประเด็นคำถามได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน

1.1 องค์การสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม ประชุม อย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...องค์กรได้สนับสนุนให้มีการจัดประชุมทุกเดือน และทุกไตรมาส เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารและวิธีการดำเนินงานจากองค์กรไปสู่พนักงานได้อย่างสม่ำเสมอ...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...องค์กรได้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าของพนักงานแต่ละคน และความก้าวหน้าขององค์กร...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...องค์กรได้มีการจัดอบรม ซึ่งเน้นนโยบาย เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ของธนาคารอยู่เสมอ เพื่อได้เรียนรู้เทคนิคในการวิเคราะห์ลูกค้า และเสนอขายผลิตภัณฑ์ได้อย่างมืออาชีพ...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...องค์กรได้จัดให้มีการประชุม อบรม สม่ำเสมอในรูปแบบออนไลน์ เพื่อลดข้อจำกัดด้านสถานที่ การเดินทางและระยะเวลาได้เป็นอย่างดี...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...องค์กรได้มีการจัดประชุม อบรม วิธีการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...องค์กรได้มีการจัดอบรม ประชุม ในบางตำแหน่ง โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อจะมีการอบรมบ่อยครั้งมากกว่าด้านเงินฝาก...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“... องค์กรได้มีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอ เช่น อบรมใบอนุญาตการขายประกันชีวิต อบรมใบอนุญาตการขายประกันวินาศภัย และอบรมใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุน...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...องค์กรได้มีการจัดอบรม ประชุม ชักซ้อมแนวทางในการทำงาน รวมไปถึงมีการจัดประชุมนอกสถานที่อย่างสม่ำเสมอ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8, 26 มกราคม 2566)

“...องค์กรได้สนับสนุนในการอบรม ประชุม ในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง เพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...องค์กรได้สนับสนุนในการอบรม ประชุม ในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นคล้ายกันว่า องค์กรได้มีการจัดอบรม ประชุมอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงการประชุมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ และวิธีการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง เนื่องจากธนาคารออมสินถือกำเนิดตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง เนื่องจากธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ดำเนินธุรกิจการการเงินมา 111 ปี...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เนื่องจากมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเก็บออมเงินไว้ใช้จ่ายตอนเกษียณอายุ...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เพราะธนาคารออมสินมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เปิดให้บริการมาอย่างยาวนาน และมีสาขาทั่วประเทศ...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เพราะธนาคารออมสินมีสถานะเป็น รัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่มายาวนาน และถือกำเนิดตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เพราะธนาคารออมสิน มีสถานะการเงิน ที่มั่นคงแข็งแกร่ง โดยมีความเงินฝากและสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ของสถาบันการเงินของรัฐ...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เนื่องจากเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ สนับสนุนรัฐบาลในการลงทุนต่าง ๆ มีบทบาทในการระดมเงินออมจากประชาชนผู้ตลาดทุน ของประเทศ...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เพราะเป็นหน่วยงานที่รัฐบาลค้ำประกัน และมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคงในระดับหนึ่ง เนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่มา ยาวนานและมีสังคมการทำงานที่ดี ดังนั้นถ้าบรรจุเป็นพนักงานจะมั่นคงมากยิ่งขึ้น...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นคล้ายกันว่า งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เนื่องจากธนาคารออมสินถือกำเนิดตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงแข็งแกร่งที่เปิด ให้บริการมาอย่างยาวนาน

1.3 ท่านคิดว่าได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...งานที่ทำในปัจจุบันได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการ เนื่องจากธนาคารออมสินมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่มีรัฐบาลถือหุ้นเป็นส่วนใหญ่ เกิน 50 % โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาผลกำไร...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีการ พิจารณาการขึ้นเงินเดือนทุกปี...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้วยภาระงานและความรับผิดชอบค่อนข้างสูง ค่าตอบแทนจึงจำเป็นต้องสูงตามไปด้วย...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำในปัจจุบันได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงาน เช่น เงินค่ารักษาพยาบาล เงินค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงาน...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม คุ่มค่ากับประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีการพิจารณาปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีสอดคล้องกับนโยบายเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้น...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับศักยภาพ ความรู้ความสามารถในการทำงานกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสวัสดิการ และมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...งานที่ทำได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม คุ่มค่ากับประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นคล้ายกันว่างานที่ทำในปัจจุบันได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ คุ่มค่ากับประสบการณ์การทำงานในองค์กร

1.4 งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะในด้านการบริหารเพื่อให้องค์กรพัฒนาและเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ทำ ไม่ได้ใช้ทักษะหลากหลายเท่าที่ควร...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ทางกฎหมาย บัญชี รวมไปถึงทักษะในการเจรจาต่อรอง...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะด้านการเจรจาต่อรองกับลูกค้า ทักษะด้านการตลาด รวมไปถึงทักษะด้านการสื่อสาร...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย โดยเฉพาะทักษะในด้านการขายผลิตภัณฑ์เงินฝากและสินเชื่อของธนาคาร...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะหลายด้าน เช่น ทักษะด้านการเงิน การบัญชี และทักษะในการเรียนรู้เทคโนโลยี...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ไม่ได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในบางตำแหน่ง...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และมีใจรักในงานบริการลูกค้า...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะ ศิลปะ และความสามารถที่หลากหลายในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ว่า งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย โดยเฉพาะทักษะด้านการขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ การเจรจาต่อรองกับลูกค้า มีความละเอียดรอบคอบในการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ

2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

2.1 เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานและสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นได้...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานสามารถให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน ทำให้การติดต่อประสานงานง่ายและสะดวกขึ้น...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน เนื่องจากมีการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน สามารถทำงานตามแผนที่วางไว้ได้...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีการเรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ สามารถเป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตามในทุกสถานการณ์...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน เนื่องจากทำงานได้หลายด้านและมีความสามารถที่หลากหลาย...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานด้านประสบการณ์ในการทำงานและการเจรจาต่อรองให้ประสบความสำเร็จ...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถการทำงานในด้านบริการอย่างมืออาชีพ สามารถรับมือกับลูกค้าได้ทุกประเภท...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน เนื่องจากทำงานได้ค่อนข้างหลากหลาย...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถ เนื่องจากมีความชำนาญในการทำงานมาอย่างยาวนาน...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นคล้ายกันว่า เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน เนื่องจากทำงานได้หลากหลายด้าน ทำงานแบบเป็นขั้นตอน ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ

2.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรและเป็นกันเองในระดับใด

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมาก มีวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัว...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมาก มีวัฒนธรรมการทำงานที่มีโครงสร้างเป็นระบบชัดเจน...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมาก มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี สร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน ภายใต้วิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมากที่สุด เนื่องจากทำงานร่วมกันแบบพี่น้อง ครอบคลุม...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมากที่สุด เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรค ก็สามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมาก มีวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัวที่อบอุ่น ห่วงใยซึ่งกันและกัน...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมาก สามารถแบ่งปันเรื่องราว พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ทุกเรื่อง...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมากที่สุด มีความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมาก สามารถพูดคุยได้อย่างเปิดกว้างและมีความเป็นกันเอง...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมากที่สุด สามารถให้คำปรึกษาซึ่งกันและกันได้...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ว่า ในองค์กรการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรในระดับมาก เนื่องจากมีวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัวที่อบอุ่น คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.3 ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานร่วมกันให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีเป้าหมายเดียวกัน มุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลการดำเนินงานขององค์กร...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ทำงานแบบช่วยกันคิดช่วยกันทำ พร้อมกับแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี คอยส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีความเป็นมืออาชีพในการทำงานร่วมกันให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีการมอบหมายงานและแบ่งหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ไม่มีการแบ่งแยกตำแหน่ง และไม่เลือกปฏิบัติ...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี โดยเฉพาะการติดต่อความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆทั้งภายนอกและภายใน...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี และร่วมแรงร่วมใจกันผลักดันองค์กรให้ไปสู่ผลสำเร็จได้...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นคล้ายกันว่า เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีการมอบหมายงานและแบ่งหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน ร่วมแรงร่วมใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลการดำเนินงานขององค์กร

2.4 เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการประชุมเป็นการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการประชุมเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่าง คือเป็นการสื่อสารจากตำแหน่งที่สูงกว่าลงมาตำแหน่งที่ต่ำกว่าได้แก่ นโยบาย/เป้าหมายองค์กร กฎระเบียบ เพื่อให้พนักงานรับทราบและปฏิบัติตาม...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียมโดยไม่มีการปิดกั้นการเสนอความคิดเห็นใด ๆ...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ ทำให้กล้าที่จะแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการประชุมเป็นการวางแผนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการประชุมโดยไม่มีการปิดกั้นการเสนอความคิดเห็นใด ๆ...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอและบ่อยครั้ง...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการประชุมสามารถเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสูงสุด...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการประชุมสามารถสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมา...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการประชุม ...”
(ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นคล้ายกันว่า เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการประชุม โดยไม่มีการปิดกั้นการเสนอความคิดเห็นใด ๆ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1 ในองค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งานอยู่เสมอหรือไม่อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน เช่น เครื่อง Sumo ที่ใช้ในการทำธุรกรรมในการเปิดบัญชี ลดการใช้กระดาษ ประหยัดการใช้ทรัพยากร...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน เช่น เครื่อง Sumo ที่ใช้ในการทำธุรกรรมในการเปิดบัญชี และมีโปรแกรมใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน เช่น เครื่อง Sumo ที่ใช้ในการทำธุรกรรมในการเปิดบัญชี ลดการใช้กระดาษ...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน เช่น เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ผ่านระบบโปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Teams เป็นต้น...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน เช่น แอปพลิเคชัน Mymo ที่ช่วยทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว และใช้งานได้ 24 ชั่วโมง...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน เช่น บริการ GSB NOW บริการแจ้งเตือนรูปแบบใหม่ ที่ใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน เช่น บริการ Office 365 ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถใช้งานได้ผ่านหลากหลายอุปกรณ์ ที่สามารถเชื่อมต่อ

อินเทอร์เน็ตได้ จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันที่ง่ายต่อการบริหารจัดการ...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งาน เช่น การให้บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล หรือ บริการ NDID โดยใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบกับหน้าเพื่อทำธุรกรรมออนไลน์ต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งาน เช่น เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ผ่านระบบโปรแกรม Microsoft Teams ทำให้ไม่ต้องเดินทางไปประชุม ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งาน เช่น Mymo เป็นระบบ Mobile Banking ที่ช่วยทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือได้อย่างสะดวกรวดเร็ว...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ว่า ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่อง Sumo ที่ใช้ในการทำธุรกรรมในการเปิดบัญชีลดการใช้กระดาษ แอปพลิเคชัน Mymo ที่ช่วยทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็ว และใช้งานได้ 24 ชั่วโมง รวมไปถึงเทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ผ่านระบบโปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Teams เป็นต้น

3.2 ท่านมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ หรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอสามารถใช้งานให้ตรงกับความต้องการได้...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอและมีการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้อยู่บ่อยครั้ง...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและทันต่อความต้องการใช้งาน...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งาน เนื่องจากเครื่องมือมีจำนวนที่จำกัด...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งาน...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอเพราะคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัด และไม่สามารถใช้งานได้หลากหลายโปรแกรม...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอเพราะคอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้ได้แค่บางโปรแกรม...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอ และระบบ Network ยังไม่ค่อยเสถียร...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอสามารถใช้งานให้ตรงกับความต้องการได้...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ว่า ในองค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากเครื่องมือมีจำนวนจำกัด คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้ได้แค่บางโปรแกรม และระบบ Network ยังไม่ค่อยเสถียร

3.3 สถานที่ทำงานของท่านมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ หรือไม่อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีการตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่เป็นประจำทุกปี...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีแสงสว่างเพียงพอ พื้นที่การทำงานกว้างขวาง อากาศถ่ายเทได้สะดวก...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีการทำกิจกรรม 5 ส. ที่ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน ถูกสุขลักษณะ ทำให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อหน่วยงาน...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีการกำหนดพื้นที่ใช้งานอย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นพื้นที่ปฏิบัติงาน พื้นที่รับประทานอาหาร พื้นที่จอดรถ...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เช่น มีสบู่และอ่างล้างมือที่สะอาด มีที่ทิ้งขยะที่ถูกสุขลักษณะและเพียงพอ เป็นต้น...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากพื้นที่การทำงานโปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากพื้นที่การทำงานกว้างขวาง ไม่แออัด...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีแม่บ้านคอยทำความสะอาดอยู่เสมอ และมีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยในที่ทำงาน...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีการตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดในกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีการปฏิบัติตามกิจกรรม 5 ส. อย่างสม่ำเสมอ...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นคล้ายกันว่า สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีการตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดในกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานรวมถึงมีการทำกิจกรรม 5 ส. (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ

และสร้างนิสัย) ที่ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน

3.4 บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่าน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข หรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยสรุปความคิดเห็นต่างๆของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีทัศนคติเชิงบวก...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่มีศักยภาพและลูกค้าที่ดี...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากมีวัฒนธรรมในการทำงานแบบครอบครัว...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร บรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่ดี สามารถเปิดใจรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศการทำงานไม่เคร่งเครียด มีหัวหน้างานคอยให้คำปรึกษา...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่ดี และสามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“...บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานเป็นมิตร เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นคล้ายกันว่า บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขเนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศการทำงานอบอุ่น อยู่ร่วมกันแบบครอบครัว ทำงานเป็นทีม คอยช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน

ตาราง 1 สรุปผลการศึกษาด้านลักษณะงานโดยแบ่งตามตำแหน่งงานและอายุงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ผลการศึกษาด้านลักษณะงาน
ตำแหน่งงานพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> -องค์กรได้มีการจัดอบรม ประชุมอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงการประชุมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ และวิธีการทำงานให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน -งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคง เนื่องจากธนาคารออมสินถือกำเนิดตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง
ตำแหน่งงานลูกจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> -องค์กรได้จัดให้มีการประชุม อบรม สม่่าเสมอในรูปแบบออนไลน์ เพื่อลดข้อจำกัดด้านสถานที่ การเดินทางและระยะเวลาได้เป็นอย่างดี -งานที่ทำในปัจจุบันมีความมั่นคงในระดับหนึ่ง ถ้าได้บรรจุเป็นพนักงานจะมั่นคงมากยิ่งขึ้น
พนักงานอายุงานมากกว่า 20 ปี	<ul style="list-style-type: none"> -งานที่ทำในปัจจุบันได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ คู่มาพร้อมกับประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานในองค์กร -งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย เพื่อให้องค์กรพัฒนาและเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ผลการศึกษาด้านลักษณะงาน
พนักงานและลูกจ้าง อายุงานต่ำกว่า 20 ปี	-งานที่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับศักยภาพ ความรู้ ความสามารถในการทำงานกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ -งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย มีความละเอียดรอบคอบใน การทำงาน และมีใจรักในงานบริการลูกค้า

ตาราง 2 สรุปผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานโดยแบ่งตามตำแหน่งงานและ
อายุงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
ตำแหน่งงานพนักงาน	-เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการ ทำงาน เนื่องจากทำงานได้อย่างมืออาชีพ มีการทำงานแบบเป็น ขั้นตอน ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ -ในองค์กรการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยกันอย่างเป็น มิตรในระดับมาก เนื่องจากมีวัฒนธรรมการทำงานแบบ ครอบครัวที่อบอุ่น คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
ตำแหน่งงานลูกจ้าง	-เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการ ทำงาน เนื่องจากทำงานได้ค่อนข้างหลากหลาย -ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตร ในระดับมาก สามารถพูดคุยได้อย่างเปิดกว้างและมีความเป็น กันเอง
พนักงานอายุงาน มากกว่า 20 ปี	-เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีการ มอบหมายงานและแบ่งหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน ร่วมแรงร่วมใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลการดำเนินงานขององค์กร -เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการ ประชุม โดยไม่มีการปิดกั้นการเสนอความคิดเห็นใดๆ สามารถ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในแนวทาง เดียวกัน

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
พนักงานและลูกจ้าง อายุงานต่ำกว่า 20 ปี	- เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ไม่มี การแบ่งแยกตำแหน่ง และไม่เลือกปฏิบัติ - เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นทุกครั้งเมื่อมีการ ประชุม สามารถสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมา

ตาราง 3 สรุปผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยแบ่งตามตำแหน่งงาน
และอายุงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ตำแหน่งงานพนักงาน	- ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งานอยู่เสมอ - องค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงานอย่างเพียงพอสามารถใช้งานได้ตรงตาม ความต้องการได้
ตำแหน่งงานลูกจ้าง	- ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน เช่น เทคโนโลยีใน การประชุมออนไลน์ผ่านระบบโปรแกรม Microsoft Teams ทำให้ ไม่ต้องเดินทางไปประชุม ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย - องค์กรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจาก เครื่องมือมีจำนวนจำกัด
พนักงานอายุงาน มากกว่า 20 ปี	- สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมี การตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กำหนดในกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ สภาพแวดล้อมในการทำงานรวมถึงมีการทำกิจกรรม 5 ส. ที่ ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน - บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศการทำงานอบอุ่น อยู่ ร่วมกันแบบครอบครัว

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
พนักงานและลูกจ้าง อายุงานต่ำกว่า 20 ปี	-สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมี แม่บ้านคอยทำความสะอาดอยู่เสมอ และมีระบบกล้องวงจรปิด เพื่อความปลอดภัยในที่ทำงาน -บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศการทำงานไม่เคร่งเครียด มีหัวหน้างานคอยให้คำปรึกษา

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเมื่อแบ่งตามตำแหน่งงานและอายุงานพบว่า พนักงานมองว่าลักษณะงานที่ทำได้มีความมั่นคง เพราะเป็นองค์กรที่อยู่มาอย่างยาวนาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัวที่อบอุ่นและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีการทำเทคโนโลยีมาใช้งาน เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงานเพียงพอ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ส่วนลูกจ้างมองว่าลักษณะงานที่ทำได้มีความมั่นคงในระดับหนึ่ง ถ้าได้บรรจุเป็นพนักงานจะมีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น ความสัมพันธ์ในที่ทำงานสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมากและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้งาน แต่เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ยังไม่เพียงพอต่อการใช้งานเนื่องจากเครื่องมือมีจำนวนที่จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาบาง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

ความคิดเห็นด้าน แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาบาง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ตามกรอบแนวคิด ที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 1 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมองดังนี้

“...ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเป็นอย่างมาก ต้องมีการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว รวมไปถึงต้องมีการค้นคว้าหาความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ตนเอง อ่านระเบียบ คำสั่ง ของธนาคารอยู่เสมอ มีการวางแผนและ

ตั้งเป้าหมายให้แก่ชีวิต รักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีย่อมส่งผลให้คนสำเร็จตามไปด้วย...” (ท่านที่ 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 2 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมองดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุข คือ ต้องรู้จักค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ รู้จักเปิดใจพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดูแลสุขภาพร่างกายและกินอาหารที่มีประโยชน์ นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ เมื่อสุขภาพดีจะส่งผลต่อความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (ท่านที่ 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 3 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมองดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุข คือ พร้อมพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว เนื่องจากการทำงานธนาคาร เป็นงานที่ให้บริการลูกค้า เริ่มตั้งแต่การรักงานบริการ การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจ เมื่อมาอยู่ที่ทำงาน ควรตั้งปัญหาและเรื่องส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่รับผิดชอบให้ดีที่สุด เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ...” (ท่านที่ 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

4. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 4 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมองดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุข คือ มีการตั้งเป้าหมายความสำเร็จให้แก่ตนเอง หมั่นฝึกฝนทักษะให้มีความรู้ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมไปถึงให้รางวัลตัวเองในการเติมความสุขในชีวิต แบ่งเวลาว่างหลังจากการทำงานไปกับการศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน...” (ท่านที่ 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2566)

5. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 5 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมองดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุข คือ พัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน ค้นคว้าหาความรู้วิธีปฏิบัติงานอยู่เสมอ เนื่องจากการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งตลอดเวลา รวมถึงต้องมีการบริหารเวลาอย่างเหมาะสมจะช่วยให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเวลาเหลือสำหรับการพักผ่อนและครอบครัว...” (ท่านที่ 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

6. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 6 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมองดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุข คือ การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ก่อให้เกิดความสบายใจและสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถ รวมถึงการตั้งเป้าหมายการวางแผนออมเงินล่วงหน้าในระยะยาวไว้ใช้จ่ายในชีวิตหลังเกษียณ...” (ท่านที่ 6, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2566)

7. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 7 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมอง ดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุข คือ หมั่นค้นคว้าหาความรู้ ฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด เมื่อเกิดข้อผิดพลาดต้องยอมรับและเรียนรู้ที่จะปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ...” (ท่านที่ 7, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

8. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 8 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมอง ดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุข คือ การวางแผนในการพัฒนาตนเอง เช่น สอบใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุน สอบใบอนุญาตการขายประกันต่าง ๆ เพื่อนำมาเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า เปิดใจรับฟังคำแนะนำ คำติชม จากหัวหน้า และตั้งเป้าหมายในชีวิตการทำงานให้ประสบความสำเร็จ...” (ท่านที่ 8, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

9. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 9 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมอง ดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุขคือ มีความเป็นมืออาชีพและใส่ใจในการพัฒนาตนเอง มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ...” (ท่านที่ 9, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

10. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญท่านที่ 10 ได้ให้ความเห็นในด้านแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานในมุมมอง ดังนี้

“...แนวทางในการส่งเสริมความสุข คือ ต้องให้ความสำคัญกับสุขภาพกายและสุขภาพจิต โดยการรับประทานทานอาหารให้ครบ 5 หมู่ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้อารมณ์ดีและสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้...” (ท่านที่ 10, ผู้ให้สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ว่า แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงาน คือ การตั้งเป้าหมายและวางแผนในชีวิต รวมไปถึงต้องมีการค้นคว้าหา

ความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ตนเอง อ่านระเบียบ คำสั่ง ของธนาคารอยู่เสมอ
พร้อมพัฒนาตัวเอง มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว รักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้ดี
บริหารเวลาอย่างเหมาะสมจะช่วยให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาสเติบโตใน
หน้าที่การงานได้



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอ
งาว จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 2 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษา
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอ
งาว จังหวัดลำปาง 2) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคาร
ออมสินสาขางาว อำเภอ งาว จังหวัดลำปาง ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ตาม
วัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ได้แก่ 1) ผู้จัดการ
ธนาคารออมสินสาขางาว จำนวน 1 คน 2) ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขางาว จำนวน 2 คน
3) พนักงานธุรกิจสาขา จำนวน 2 คน 4) พนักงานบริการลูกค้า จำนวน 2 คน 5) ลูกจ้าง
ปฏิบัติการ จำนวน 2 คน 6) ลูกจ้างขับรถยนต์ จำนวน 1 คน โดยในบทนี้ ผู้วิจัยขอเสนอ
บทสรุปของการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอ
ผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอ งาว จังหวัดลำปาง

1.1 ด้านลักษณะงาน

พบว่าการศึกษาปัจจัยความสุขในการทำงานของธนาคารออมสินสาขางาว
อำเภอ งาว จังหวัดลำปางด้านลักษณะงาน มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าองค์กร
สนับสนุนให้มีการจัดการประชุม อบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ และ
วิธีการทำงานให้เป็นไปในบรรทัดฐานเดียวกัน

ลักษณะงานที่ทำมีความมั่นคง เนื่องจากธนาคารออมสินถือกำเนิดตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เปิดให้บริการมาอย่างยาวนาน และมีสาขาทั่วประเทศ โดยมีฐานเงินฝากและสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ของสถาบันการเงินของรัฐ

ลักษณะงานที่ทำได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถในการทำงานกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงาน

ลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในด้านการเจรจาต่อรองกับลูกค้า ทักษะด้านการตลาด ทักษะการสื่อสาร มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และมีใจรักในงานบริการลูกค้า

1.2 ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

พบว่าการศึกษาปัจจัยความสุขในการทำงานของธนาคารออมสินสาขาแกว อำเภोगาว จังหวัดลำปางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน เนื่องจากมีการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน สามารถทำงานตามแผนที่วางไว้ได้ ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ

ในองค์การการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมาก มีวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัวที่อบอุ่น ห่วงใยซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยได้อย่างเปิดเผยและมีความเป็นกันเอง

เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี คอยส่งเสริมสนับสนุน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีเป้าหมายเดียวกัน มุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลการดำเนินงานขององค์กร

เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียม โดยไม่มีการปิดกั้นการเสนอความคิดเห็นใด ๆ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานได้

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พบว่าการศึกษาปัจจัยความสุขในการทำงานของธนาคารออมสินสาขาแกว อำเภोगาว จังหวัดลำปางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความคิดเห็นคล้ายกันและต่างกันว่า ในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่อง Sumo ที่ใช้ในการทำธุรกรรมในการเปิดบัญชี ลดการใช้กระดาษ ประหยัดการใช้ทรัพยากร เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ผ่านระบบโปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Teams บริการ Office 365 ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถใช้งานได้ผ่านหลากหลายอุปกรณ์ ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันที่ง่ายต่อการบริหาร

จัดการ เป็นต้น แต่มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ไม่เพียงพอต่อการทำงาน เนื่องจากเครื่องมือมีจำนวนจำกัด คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้ได้แค่ บางโปรแกรมเท่านั้น

ส่วนสถานที่ทำงานมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีการ ตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดในกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการทำกิจกรรม 5 ส. ที่ช่วยสร้างสภาพแวดล้อม ที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน ถูกสุขลักษณะ ทำให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ พื้นที่การทำงานโปร่ง โล่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก

บรรยากาศในที่ทำงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อน ร่วมงานเป็นมิตรที่ดี บรรยากาศการทำงานอบอุ่น ทำงานร่วมกันเป็นทีม คอยให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการ ส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาขาว อำเภองาว จังหวัด ลำปาง

แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานพบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเป็นอย่างมาก ต้องมีการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว รวมถึงต้องมีการค้นคว้าหาความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ตนเอง อ่านระเบียบ คำสั่ง ของธนาคารอยู่เสมอ พร้อมพัฒนาตัวเอง มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว รู้จักการ วางแผนและตั้งเป้าหมายให้แก่ชีวิต รักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้ดี คือ การทำให้ร่างกาย แข็งแรงสมบูรณ์ จิตใจมีความสุข รวมถึงบริหารเวลาอย่างเหมาะสมจะช่วยให้การทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาขาว อำเภองาว จังหวัดลำปาง แยกเป็นประเด็น ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะงาน

ผลการศึกษาด้านลักษณะงานพบว่า ธนาคารออมสินสาขาขาว อำเภองาว จังหวัดลำปาง ได้สนับสนุนให้มีการจัดการประชุม อบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน และลักษณะงานที่ทำให้มีความมั่นคง เนื่องจากธนาคารออมสินถือกำเนิดตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เปิดให้บริการมาอย่างยาวนาน และมีสาขาทั่วประเทศ โดยมีฐานเงินฝากและสินทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ของสถาบันการเงินของรัฐ

งานที่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถในการทำงาน กับตำแหน่งที่รับผิดชอบ มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมสิริ โตกะคุณะ (2560) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานคือความพึงพอใจในงาน ซึ่งเกิดจากพนักงานได้รับการดูแลจากบริษัทผ่านทางนโยบายด้านการบริหารและสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทมอบให้พนักงาน ทั้งในด้านปัจจัยพื้นฐาน ความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ การสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า ทักษะด้านการตลาด มีใจรักในงานบริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรสันต์ วงษ์วรสันต์ (2560) ที่พบว่า ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะความสุขด้านงานที่มีความสัมพันธ์สูงสุด กล่าวคือการทำงานอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นสิ่งสำคัญ คือ การที่ได้ทำงานที่บุคคลนั้นเกิดรู้สึกมีความสุขสบายใจในการทำงาน มีความรักและภูมิใจในงานที่ตนเองได้ทำ ดังนั้นลักษณะงานจึงเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

1.2 ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานพบว่า เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน เนื่องจากมีการทำงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน สามารถทำงานตามแผนที่วางไว้ได้ ทำให้การติดต่อประสานงานง่าย และสะดวกขึ้น ในองค์กรการทำงานได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตรในระดับมาก มีวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัวที่อบอุ่น ห่วงใยซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยได้อย่างเปิดกว้างและมีความเป็นกันเอง

ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี คอยส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จินดาวรรณ รามทอง (2558) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ในที่ทำงานต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการ จัดสรรงานและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จะนำมาสู่การเกิดความสัมพันธ์อันดีที่จะส่งผลให้เกิด ความสุขในการทำงาน ดังนั้นหากการทำงานที่มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะส่งผลต่อการไม่ มีความสุขในการทำงานและการผลิตผลงานที่ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

การทำงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน มุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผลการดำเนินงานขององค์กร และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียม โดยไม่มีการปิดกั้นการเสนอความคิดเห็นใด ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จตุพร ไชยราช (2561) ที่กล่าวว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน คือการรับรู้ของบุคคลในองค์กรที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลรอบข้าง ที่มีลักษณะความเป็นกันเอง มีความ เคารพนับถือซึ่งกันและกัน ยอมรับฟังแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเป็นมิตร ผูกพัน ไม่มีความขัดแย้งกัน มีแต่ความจริงใจต่อกัน ซึ่งจะส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า ในองค์กรมีการนำ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้งานอยู่เสมอ เช่น เครื่อง Sumo ที่ใช้ในการทำธุรกรรมในการเปิดบัญชี ลดการใช้กระดาษ ประหยัดการใช้ทรัพยากร เทคโนโลยีในการประชุมออนไลน์ผ่านระบบ โปรแกรม Zoom โปรแกรม Microsoft Teams บริการ Office 365 ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงาน สามารถใช้งานได้ผ่านหลากหลายอุปกรณ์ ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันที่ง่ายต่อการบริหารจัดการ เป็นต้น และสถานที่ ทำงานมีสุขอนามัย ปลอดภัยต่อสุขภาพ เนื่องจากมีการตรวจสอบจากสำนักงานใหญ่ ให้เป็นไป ตามมาตรฐานที่กำหนดในกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน มีการทำกิจกรรม 5 ส. ที่ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่ น่าทำงาน เกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน ถูกสุขลักษณะ พื้นที่การทำงานโปร่งโล่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ อภิสิรา เปาอินทร์ (2562) ที่พบว่า ปัจจัยที่ผลต่อ ความสุขในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม คือ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีมาตรฐาน มั่นคงแข็งแรง และอาคารมีความพร้อมต่อการใช้งาน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง (2560) ที่พบว่า สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง เสียง ที่เอื้อต่อการทำงานมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และบรรยากาศในที่ทำงานสามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากเพื่อนร่วมงานเป็นมิตรที่ดี บรรยากาศการทำงานอบอุ่น ทำงานร่วมกันเป็นทีม คอยให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอางาว จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเป็นอย่างมาก ต้องมีการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว รวมไปถึงต้องมีการค้นคว้าหาความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ตนเองอ่านระเบียบ คำสั่ง ของธนาคารอยู่เสมอ พร้อมพัฒนาตัวเอง มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว รู้จักการวางแผนและตั้งเป้าหมายให้แก่ชีวิต รักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้ดี บริหารเวลาอย่างเหมาะสมจะช่วยให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานได้ จึงเป็นแนวทางในการทำงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนัสพันธ์ ขลิบสุวรรณ (2557) ที่พบว่า ในด้านการศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ ทำให้มีความสุขในการทำงาน มีความเชื่อว่าคนจะประสบความสำเร็จได้ต้องพัฒนาตนเอง เมื่อไม่เข้าใจงานหรือไม่รู้วิธีการทำงาน กล้าที่จะถามผู้อื่น ศึกษาวิธีต่าง ๆ ในการพัฒนาการทำงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และเมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จในการทำงาน จะนำไปปรับใช้กับตัวเองให้เป็นประโยชน์ในการทำงานและต้องรู้จักการผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ จะทำให้มีความสุขในการทำงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนิสา สุขสงเคราะห์ (2562) ที่กล่าวถึงความสุขในการทำงาน ว่าความรู้สึกที่เกิดจากความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร มีความรักในงาน ได้รับอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ รับรู้ถึงความสำเร็จในงาน รวมทั้งได้รับการพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการสรุปผลการอภิปราย ได้ว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอางาว จังหวัดลำปาง

1. ตำแหน่งงานพนักงาน พบว่าปัจจัยความสุขในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจมองได้ว่า ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นทำให้เกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ตำแหน่งงานลูกจ้าง พบว่าปัจจัยความสุขในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน แต่ในด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความแตกต่างกันเนื่องจาก ลักษณะงานมีความมั่นคงในระดับน้อยกว่าในพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

ไม่เพียงพอดต่อการทำงาน ซึ่งอาจมองได้ว่า ถ้าลูกจ้างได้รับการบรรจุเป็นพนักงาน จะทำให้มีความมั่นคงในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. พนักงานอายุงานมากกว่า 20 ปี พบว่าปัจจัยความสุขในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจมองได้ว่า เนื่องจากอยู่ในองค์กรมานาน ทำให้เกิดความรักและภูมิใจในความสำเร็จขององค์กร

4. พนักงานและลูกจ้างอายุงานต่ำกว่า 20 ปี พบว่าปัจจัยความสุขในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจมองได้ว่า เนื่องจากในสถานที่ทำงานมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีหัวหน้างานคอยให้คำปรึกษาจึงก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

5. แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา กว อ้าเภองาว จังหวัดลำปางพบว่าตำแหน่งงานพนักงาน ลูกจ้าง มีแนวทางการส่งเสริมความสุขประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเป็นอย่างมาก ต้องมีการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว รวมไปถึงต้องมีการค้นคว้าหาความรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ตนเอง เพื่อเพิ่มโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานได้

เมื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา กว อ้าเภองาว จังหวัดลำปาง ในประเด็นด้านต่าง ๆ รวมถึงแนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานแล้ว สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ที่เป็นส่วนหนึ่งในการกำลังสำคัญด้านทรัพยากรบุคคลในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ และเพื่อใช้ในการวางแผนเพื่อสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานในแต่ละสาขา ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา กว อ้าเภองาว จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และ ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสร้างความสุข ให้ลูกจ้างมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสเติบโต เช่น แนะนำแหล่งเรียนรู้ใหม่ ๆ ก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างมีความสุข

1.3 ในองค์กรควรสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย และจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ให้เหมาะสมพร้อมทำงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์กรควรกำหนดแนวทางการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้มีความชัดเจนและเหมาะสม จัดกิจกรรมโครงการพัฒนาทักษะขีดความสามารถของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความคล่องตัว มีความสุขในการทำงานและสามารถสร้างผลงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินแต่ละสาขาในจังหวัดลำปางเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- จตุพร ไชยราช. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา**. สารนิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- จินดาวรรณ งามทอง. (2558). **ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่: การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุ ตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จิรสันต์ วงษ์วรสันต์. (2560). **ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สื่อสารกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อยของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง. (2560). **สภาพแวดล้อมการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทก่อสร้าง**. สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ดาวิณี แสงลี. (2559). **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราช การุณย์**. สารนิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- ธนาคารออมสิน. (2563). **ประวัติธนาคารออมสิน**. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.gs.b.or.th>
- พิมสิริ ไตกะคุณะ. (2560). **ความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง**. สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิรกรอง โชติชนสกุล. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ นศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภณิดา บุญทวี. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร**. สารนิพนธ์ กจ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ภวินท์ วัฒนเพ็ญไพบูลย์. (2562). **ความสุขในการทำงานของบุคลากรทั่วประเทศ กองควบคุมการก่อสร้างกรมโยธาธิการและผังเมือง**. สารนิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- มนัสนันท์ ขลิบสุวรรณ. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รัชนีกรณ์ ปานวงษ์. (2561). **ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุรินทร์.** วิทยานิพนธ์ พย.ม., มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ลลิตา แท่งเพชร. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สมรรถภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ.** สารนิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรัณธร ทรงเกียรติศักดิ์. (2558). **ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สหเรือง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร.** สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สุนิสา สุขสงเคราะห์. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุขของนักสังคมสงเคราะห์องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.** สารนิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อภิสรดา เปาอินทร์. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย.** สารนิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อาริญา เสงทวิทรัพย์สิริ. (2558). **ความผูกพันต่อองค์การ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ วท.บ., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เอกสฤษดิ์ ลักษิตานนท์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา
UNIVERSITY OF PHAYAO

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว

อำเภอหาง จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขางาว อำเภอหาง จังหวัดลำปาง ประกอบด้วยผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานธุรกิจสาขา พนักงานบริการ ลูกค้า ลูกจ้างปฏิบัติการ ลูกจ้างขับรถยนต์ และเพื่อใช้ในการศึกษาระดับปริญญาโทเท่านั้น การเก็บข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับ จำนวน 1 ปี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ของนักวิจัยที่มี Password

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้สัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล นางสาววิศรา อินแก้ว

วัน / เดือน / ปีที่สัมภาษณ์.....

เวลา.....สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....

อายุ.....ระดับการศึกษา.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคาร
ออมสินสาขา ว อำเภอวัง จังหวัดลำปาง

1. ด้านลักษณะงาน

- 1.1 องค์การสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม ประชุม อย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร
- 1.2 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงหรือไม่ อย่างไร
- 1.3 ท่านคิดว่าได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบหรือไม่ อย่างไร
- 1.4 งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายหรือไม่ อย่างไร

2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

- 2.1 เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่านหรือไม่ อย่างไร
- 2.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรและเป็นกันเองในระดับใด
- 2.3 ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
- 2.4 เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นหรือไม่ อย่างไร

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- 3.1 ในองค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้งานอยู่เสมอหรือไม่ อย่างไร
- 3.2 ท่านมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพอเพียงหรือไม่ อย่างไร
- 3.3 สถานที่ทำงานของท่านมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพหรือไม่ อย่างไร
- 3.4 บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขหรือไม่ อย่างไร

**ตอนที่ 4 แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขา
งาว อำเภองาว จังหวัดลำปาง**

1. ท่านคิดว่าความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ส่งผลต่อความสุขในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านค้นคว้าหาความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านเปิดใจพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอหรือไม่ อย่างไร
4. ท่านให้รางวัลตัวเองในการเติมความสุขในชีวิตการทำงานหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านวางแผนงานและมีการตั้งเป้าหมายให้แก่ตัวเองหรือไม่ อย่างไร
6. ท่านคิดว่าการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลต่อความสุขในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	วริศรา อื่นแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	23 ตุลาคม 2535
สถานที่เกิด	ลำปาง
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2557 วท.บ. (เทคโนโลยีสารสนเทศ), มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	96 ม.1 ตำบลหลวงใต้ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52110
ผลงานตีพิมพ์	วริศรา อื่นแก้ว และวรรณภา ทองแดง (ผู้บรรยาย). (30 เมษายน 2566). ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. ใน การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 9 (หน้า 117-131), พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

