

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อวัดดัชนีความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและเสนอแนะแนวทางให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) ได้ตัวอย่างทั้งหมด 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการทดสอบไคสแควร์ (chi-square) โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน (ร้อยละ 76.9) มีอายุระหว่าง 23-30 ปี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 76.9) มีสถานภาพโสด จำนวน 151 คน (ร้อยละ 75.4) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน (ร้อยละ 86.2) มีอายุงาน 1-10 ปี จำนวน 170 คน (ร้อยละ 84.6) และมีระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บริการและการขาย 1 (BSS1) จำนวน 111 คน (ร้อยละ 55.4)

### 5.1.2 ระดับความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่

ระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง เชียงใหม่ มีความสุขในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.02 โดยแบ่งระดับความสุข ออกเป็น 4 ด้าน ตามลำดับดังนี้

ด้านการทำงาน มีความสุขในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.36

ในด้านการทำงาน มีระดับความสุขมากในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน รองลงมาคือ การปฏิบัติงานให้เป็นที่พอใจของลูกค้า การปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเป็นไป ตามมาตรฐานของธนาคาร ขั้นตอนการทำงานและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ การ ปฏิบัติงานภายใต้ความเสี่งและความกดดัน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีอิสระในการกำหนด วิธีการทำงาน ขอบเขตงานที่ชัดเจน งานที่ตรงกับความถนัด ความรู้ และประสบการณ์ ผู้บังคับบัญชาที่มองเห็นคุณค่าการทำงาน การเพิ่มผลประกอบการให้ธนาคาร ปริมาณงานที่ รับผิดชอบมีความเหมาะสม และผู้บังคับบัญชาที่มีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน มีระดับ ความสุขน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านเศรษฐกิจ มีความสุขในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 2.87

ในด้านเศรษฐกิจ มีระดับความสุขปานกลาง ในด้านภาระหนี้สินที่ไม่ กระทบต่อรายได้ประจำ รองลงมาคือ ด้านการขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสม ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับ ปริมาณงาน และการมีเงินออม มีระดับความสุขน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการ มีความสุขในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.13

ในด้านสวัสดิการ มีระดับความสุขปานกลาง ในด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การสนับสนุนให้มีการจัดอบรม สัมมนา การจัดสวัสดิการที่เหมาะสม และการจ่ายเงิน บำเหน็จพิเศษและโบนัส มีระดับความสุขน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านสุขภาพอนามัย มีความสุขในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 2.70

ในด้านสุขภาพอนามัย มีระดับความสุขปานกลาง ในด้านการตรวจ สุขภาพประจำปี การเข้าร่วมกิจกรรมสันทนาการต่างๆของธนาคาร การไม่มีโรคประจำตัว และ การออกกำลังกายสม่ำเสมอ มีระดับความสุขน้อยที่สุด ตามลำดับ



### 5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขกับระดับความสุขในด้านต่างๆ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยด้านอายุ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กับระดับความสุขในการทำงาน ด้านสวัสดิการ และด้านสุขภาพอนามัย แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กับระดับความสุขในหมวดด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านอายุงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กับระดับความสุขในการทำงาน ด้านสวัสดิการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กับระดับความสุขในหมวดด้านเศรษฐกิจและด้านสุขภาพอนามัย

ปัจจัยด้านระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กับระดับความสุขในการทำงาน ด้านสวัสดิการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กับระดับความสุขในหมวดด้านเศรษฐกิจและด้านสุขภาพอนามัย

### 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาด้านความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่ สามารถนำมาใช้อภิปรายผลการศึกษา โดยแบ่งระดับความสุขออกเป็น 4 ด้านตามลำดับดังนี้

ด้านการทำงาน มีความสุขในระดับปานกลาง จากการศึกษารวมของลักษณะการทำงานพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระงาน การทำงานร่วมกันเน้นความเป็นพี่น้อง สามารถให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน รวมถึงการปฏิบัติงานที่ต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการเป็นหลักจึงสามารถสร้างพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ด้านเศรษฐกิจ มีความสุขในระดับปานกลาง จากการศึกษารวมของลักษณะทางเศรษฐกิจ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินส่วนบุคคลที่ไม่กระทบต่อรายได้ประจำ และค่าครองชีพไม่มากนัก จึงทำให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี และมีเงินเหลือใช้สอยส่วนตัว

ด้านสวัสดิการ มีความสุขในระดับปานกลาง จากการศึกษารวมของลักษณะสวัสดิการพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมจากการมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับ

พนักงานและการเบิกค่ารักษาพยาบาล การเบิกค่ายานพาหนะเดินทางต่างๆ รวมถึงมีการจัดอบรมเพิ่มทักษะ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง

ด้านสุขภาพอนามัย มีความสุขในระดับปานกลาง จากการศึกษาภาพรวมของลักษณะสุขภาพอนามัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ทำให้ทราบถึงความคิดปกติที่เกิดขึ้นของร่างกายและสามารถป้องกันตนเองให้ห่างไกลจากโรคร้ายแรงต่างๆ ได้ทันเวลา

### 5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1 พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความสุขในหมวดต่างๆอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรนำตัวชี้วัดในแต่ละด้านไปพิจารณาตามลำดับความสำคัญ ในการสร้างนโยบายที่จะทำให้เกิดความสุขอย่างยั่งยืนและพัฒนาความสุขให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

5.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อดัชนีความสุขในด้านการทำงานที่สำคัญ คือ การทำงานเป็นทีม ที่มีส่วนที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน หากทำให้ไปอยู่ในกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจมาก ย่อมเกิดผลดีต่อองค์กร รวมถึงความเหมาะสมในการขึ้นเงินเดือน การจ่ายเงินโบนัสและเงินบำเหน็จพิเศษให้พนักงาน ดังนั้นควรที่จะมีการกำหนดนโยบายที่ทำให้พนักงานมีรายรับเพิ่มขึ้น ทั้งรายรับที่เป็นตัวเงินเช่น เงินเดือนรวมค่าครองชีพ และไม่ใช่ตัวเงินเช่น เครื่องแบบพนักงาน เป็นต้นเพื่อสร้างแรงจูงใจพื้นฐานให้พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้

5.3.3 ระดับดัชนีความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และไม่มีความสัมพันธ์กับดัชนีความสุข ในปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับดัชนีความสุข มีปัจจัยย่อยที่น่าศึกษาค้นคว้าต่อไปคือ ความมั่นคงในอาชีพ มีข้อสังเกตคือ ปัจจุบันองค์กรธนาคารกสิกรไทยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างงาน ซึ่งพนักงานทุกคนในแต่ละตำแหน่งต้องเรียนรู้ งานในทุกด้านซึ่งแต่เดิมจะรู้เฉพาะด้าน จึงต้องใช้เวลาศึกษาและต้องมีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาเพื่อทุกคนจะได้ปรับเปลี่ยนไปตามโครงสร้างงานได้ ความมั่นคงในอาชีพจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานได้

## 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

5.4.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขเพิ่มเติม เช่น ความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในอาชีพ เพราะหากผู้บังคับบัญชานำพาพนักงานไปสู่จุดหมายสูงสุดขององค์กรได้ พนักงานย่อมมีความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลถึงความก้าวหน้าในอาชีพของกลุ่มผู้มีความมั่นใจปานกลาง และค่อนข้างมาก ให้มีความมั่นใจมากได้อันจะมีผลถึงระดับความพึงพอใจที่มากขึ้นด้วย

5.4.2 ควรทำการศึกษาโดยบูรณาการทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างความสุขอย่างแท้จริง โดยเริ่มทำการศึกษาจากการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และเพื่อให้เกิดความกระจำงในหลายแง่มุมของพนักงานมากที่สุด เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละเขตการขายและการบริการแตกต่างกันไป แล้วจึงทำการศึกษาในเชิงปริมาณในการวัดระดับความสุขและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสุขต่อไป

5.4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการทดสอบไคสแควร์ (chi-square:  $\chi^2$ ) มีอำนาจการทดสอบ (Power of Test) ที่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้น อาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ได้ถ้าจำนวนตัวอย่างมีน้อยเกินไป ดังนั้นจึงควรทำการสุ่มตัวอย่างเพิ่ม หรือรวมกลุ่มใหม่ หรือใช้ค่า Likelihood Ratio แทน หรืออาจทำการศึกษาโดยใช้แบบจำลองต่างๆ เช่น แบบจำลองโลจิต (Logit Model) แบบจำลองโพรบิต (Probit Model) หรือการวิเคราะห์แบบจำลองถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เป็นต้น

5.4.4 ควรทำการศึกษาดัชนีความสุขของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตการบริการและการขายอื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน เพื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการวางแผนพัฒนาต่อไปและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในอนาคตได้