

ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1

Happiness at Work of Generation X and Generation Y Staff in Bangkok Bank

Public Company Limited, Chiang Rai Cluster, North 1

ปรัชภรณ์ สายโปธิ์ และอรพิน สันติธีรากุล**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ1 โดยทำการศึกษา จาก พนักงานทั้งสิ้น 151 คน แบ่งออกเป็นเจนเนอเรชันเอ็กซ์ 39 คนและเจนเนอเรชันวาย 112 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 เป็นเพศหญิง เจเนอเรชันวาย มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 30,001 บาท – 40,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี ภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองเจนเนอเรชัน โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวม ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Sig.=0.002) ด้านนโยบายและการบริหาร (Sig.=0.000) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Sig.=0.006)

ABSTRACT

The purposes of this study were to study the level of happiness at work and the factors affecting personnel happiness at work of Generation X and Generation Y employees of Bangkok Bank Public Company Limited, Chiang Rai Branch, Northern Region by studying from a total of 151 people, 39 personnel is Generation X and 112 personnel is Generation Y, were collected using questionnaires The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, Analysis of Variance and Multiple Regression Analysis.

The results of the study found that most of the level of happiness at work in both generations is at a moderate level. Factors affecting the overall happiness at work of Generation X and Generation Y are different. The opinion level of factors affecting happiness at work was at a high level, namely, Achievement, Recognition Responsibility and Job Security As for the factors affecting overall happiness at work, such as Possibility Growth (Sig.=0.002) Company Policy and Administration (Sig.=0.000) Job Security (Sig.= 0.006).

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทนำ

กลุ่มวัยทำงานทั่วไปในปัจจุบันส่วนใหญ่ประกอบด้วย 2 เจเนอเรชันด้วยกัน คือ (1) เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) หรือ Gen X เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508 – 2520 เป็นกลุ่มบุคคลที่รักความเป็นอิสระชอบหาความรู้ด้วยตัวเอง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี ชอบสนุกกับงาน มีความสนใจในด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงานและครอบครัว มีความมุ่งมั่นในการทำงานและต้องการความมั่นคง ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ เจเนอเรชันกลุ่มนี้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถของตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างยาวนาน (2) เจเนอเรชันวาย (Generation Y) หรือ “Gen-Y” เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521 – 2541 เป็นกลุ่มบุคคลที่เกิดในยุคแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มีเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของกลุ่มเจเนอเรชันนี้ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือ แต่ในลักษณะการทำงานและชีวิตส่วนตัวนั้นเจเนอเรชันวาย มีการมุ่งเน้นที่ทำงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานเป็นเดี่ยว โดยแต่ละบุคคลจะพยายามนำความสามารถพิเศษออกมาเป็นกลยุทธ์ในการทำงาน เน้นในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเดียวกันและในระดับผู้บังคับบัญชาหัวหน้า (Scheef & Thielholdt, 2004 อ้างถึงใน สรวาลี แสงแสง, 2559, น. 8)

ทั้งนี้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เขตเชียงราย ภาคเหนือ1 มีจำนวนพนักงานที่อยู่ในเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายมากกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนพนักงานในเขตดังกล่าวคือ มีจำนวนทั้งหมด 151 คน จาก 20 สาขา (สำนักงานเขตเชียงราย ภาคเหนือ1 สายลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 25 ธันวาคม พ.ศ. 2563) ซึ่งในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มพนักงานทั้งสองเจเนอเรชันถือว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย หากสามารถทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานทั้งสองเจเนอเรชัน ก็จะสามารถทราบถึงแนวทางในการดูแลพนักงานให้มีความสุขในการทำงาน มีความเต็มใจทำงาน และสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความสุขในการทำงานและเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายในเขตเชียงราย ภาคเหนือ1 โดยผลที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมมาตรฐานการดูแลจิตใจพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพซึ่งจะทำให้ส่งผลดีต่อองค์กรในอนาคตต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุข คือ ความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่ง ความสุขมีหลายระดับ ตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อยหรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลินหรือเต็มไปด้วยความสนุก สำหรับความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน (Warr, 2007 อ้างถึงใน บุญพิชชา จิตต์ภักดี และคนอื่นๆ, 2556, น. 35)

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนา โดยเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของ ปี ค.ศ. 1960-1969 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ, 2550 อ้างถึงใน กมลพร กัลยาณมิตร, 2559, น. 179) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) และความรับผิดชอบ (Responsibility)

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) ตำแหน่งงาน (Status) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares)

แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน

Scheef & Thielfoldt, 2004 (อ้างถึงใน สรวาลี แสงแสวง, 2559, น. 8) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของกลุ่มเจเนอเรชัน โดยอธิบายตามบริบทตามสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในองค์กรมีหลายกลุ่มช่วงอายุ ซึ่งทำให้เกิดรับรู้ที่แตกต่างกันจึงจะมีกระบวนการและมีวิธีในการทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน เป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมุ่งให้เกิดการพัฒนาและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร แบ่งกลุ่มเจเนอเรชัน ได้แก่ เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และเจเนอเรชันวาย (Generation Y)

พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตเชียงราย ภาคเหนือ 1

พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 151 ราย จาก 20 สาขา

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 โดยนำกรอบแนวคิดมาจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่พัฒนาโดยสุชีรา ภักทรายุทธวรรตน์ ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยมีองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุข 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Possibility Growth) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เบื้องต้น (Salary) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationships Superiors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship Subordinate) ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) และความสุขการทำงานในภาพรวม รวบรวมข้อมูลในช่องทางออนไลน์ ด้วยการสร้างแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form และสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร

กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ1 จำนวนประชากร 151 ราย จาก 20 สาขา แบ่งเป็น เจเนอเรชันเอ็กซ์หรือผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2520 จำนวน 39 ราย เจเนอเรชันวายหรือผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521-2541 จำนวน 112 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ 2.1 แบบการวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน 2.2 การวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ระดับความสุข มากที่สุด 5 คะแนน ระดับมาก 4 คะแนน ระดับปานกลาง 3 คะแนน ระดับน้อย 2 คะแนน ระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด การวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ Independent Sample t-Test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความสุขในการทำงานโดยรวมของแต่ละเจเนอเรชัน และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยหาค่า เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวม

ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.5 เจเนอเรชันวาย คิดเป็นร้อยละ 74.2 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.4 มีรายได้อยู่ที่ 30,001 บาท – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.5 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.3

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก 4 ปัจจัยได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.76$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.58$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 3.57$) ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง 7 ปัจจัย ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.40$) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.40$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.37$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 3.23$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ($\bar{X} = 3.23$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.10$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.08$) โดยค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานโดยรวมของทั้งสองเจเนอเรชันอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 โดยรวมพบว่ามีเพียงปัจจัย 3 ด้าน ที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน เรียงลำดับได้ดังนี้ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร (Std. Beta = 0.714) มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 สูงสุด ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Std. Beta = 0.161) และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Std. Beta = 0.152) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.851 กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 หรือสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 ได้ 85.1% ส่วนที่เหลือ 14.9% เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่น

จากการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสุขในการทำงานโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย โดยใช้สถิติทดสอบ Independent Sample t-Test พบว่าความสุขโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายแตกต่างกัน โดยเจเนอเรชันเอ็กซ์มีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานมากกว่าเจเนอเรชันวาย

อภิปรายผลการศึกษา

ระดับความเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 11 ด้าน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ส่วนค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารและด้านสภาพการทำงาน

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญภพ พันธุ์เสือ (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของนักบินพาณิชย์ ของบริษัทการบินในประเทศไทย พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูงมาก

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัสจันท์ มงคลพันธ์ (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลตติยภูมิ พบว่า ความสุขในการทำงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 11 ด้าน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ในเขตเชียงราย ภาคเหนือ 1 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ตามลำดับ

โดยผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชินกร น้อยคำยางและปภาดา น้อยคำยาง (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับที่สาม ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัฐพล พุกเจริญ (2558) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชัน (Baby Boomer, Gen-X, และ Gen-Y) ของบริษัท XXX พบว่า แรงจูงใจภายนอกอันดับแรกที่สามารถสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชัน X คือ ด้านนโยบายบริษัทและนโยบายการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะ

ด้านความสำเร็จของงานเริ่มต้นจากตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานที่ธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายไว้โดยผ่านการทำความเข้าใจเป้าหมายงาน และวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงานเอง และเกี่ยวข้องกับแผนงานประจำปีของหน่วยงาน การกำหนดเป้าหมาย ควรกำหนดเป้าหมายรายคนเป็นค่าเฉลี่ยตัวเลขที่ชัดเจน นอกเหนือจากการแบ่งแค่เพียงด้านการปฏิบัติงานและด้านพฤติกรรม เพื่อที่จะสามารถวางแผนการทำงานให้สำเร็จได้ในส่วนของ ผู้ปฏิบัติงานควรมีหลักเกณฑ์ส่วนประกอบ เช่น ตำแหน่งงาน ขอบเขตงาน จัดกิจกรรมรางวัลพนักงานดี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมาย

ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานธนาคารมีนโยบายในการดูแลและพัฒนาศักยภาพพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับธนาคาร และไม่มีนโยบายในการลดจำนวนพนักงาน ทั้งยังเป็นธนาคารขนาดใหญ่อันดับ 6 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยเมื่อพิจารณาจากทรัพย์สินรวม ทำให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถทำงานกับธนาคารไปตลอดจนเกษียณอายุ ในส่วนด้านความปลอดภัยในการทำงาน ธนาคารก็ให้ความสำคัญกับตัวอาคาร อุปกรณ์ประกอบอาคารต่างๆ ระบบไฟฟ้า คุณภาพอากาศ ที่สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นมาตรฐานสากล เสนอให้เพิ่มเติมความปลอดภัยด้านพื้นที่บริเวณจุดบริการลูกค้า ซึ่งเป็นจุดที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ บางสาขาเป็นสาขาแบบเก่าซึ่งง่ายต่อการเข้าถึงตัวพนักงาน ธนาคารอาจต้องมีการปรับรูปแบบภายในสาขาเช่น เคาน์เตอร์บริการลูกค้า ที่อยู่ในระดับที่สูงพอที่จะยากต่อการกระโดดข้ามได้ อีกทั้งยังมีสาขาที่ตั้งอยู่ติดถนนเส้นใหญ่ที่หากเกิดเหตุแล้วง่ายต่อการหลบหนี ควรเช็คสอบมุมกล้องวงจรปิด ว่าสามารถบันทึกเหตุการณ์ได้ครอบคลุมพื้นที่ทุกจุดหรือไม่เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยรวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ

ด้านนโยบายและการบริหาร ในด้านการกำหนดเป้าหมายระดับธนาคารจากวิสัยทัศน์ โดยใช้หลักการ Balance Scorecard ใช้เป็นเครื่องมือวัดผลสำเร็จขององค์กรครบทุกมุมมองทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านการตลาดและลูกค้า มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มุมมองด้านการพัฒนาศักยภาพ โดยพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมาว่าอะไรสำเร็จหรือไม่สำเร็จ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง และพัฒนา ธนาคารควรกระจายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน เพื่อไม่ให้งานอยู่ที่พนักงานคนใดคนหนึ่งมากเกินไป รวมถึงสื่อสารกับพนักงานเป็นประจำเพื่อให้แนวทางการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นร่วมในที่ประชุม เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงานระดับปฏิบัติการโดยตรง ไม่ใช่เพียงใช้ข้อมูลทางสถิติหรือผลประกอบการในอดีต

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสิ่งที่ธนาคารมีอยู่แล้วในด้านนี้คือ มีรูปแบบการพัฒนาพนักงานที่ชัดเจน มีการพัฒนาพนักงานที่มีขีดความสามารถสูง การให้ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถนำความรู้มาต่อยอดธุรกิจธนาคาร การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ตามคุณสมบัติและผลการประเมินงานรายบุคคล ซึ่งพนักงานทุกท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้ด้วยตนเองผ่านระบบ Intranet ของธนาคาร ซึ่งจะมีข้อมูลระบุเงื่อนไขไว้ชัดเจน หากมีความสนใจในด้านใดก็สามารถศึกษารายละเอียดและดำเนินการได้ด้วยตนเอง ส่วนหนึ่งผู้จัดการสาขาที่ใกล้ชิดกับพนักงานโดยตรงควรมีส่วนช่วยสังเกตเพื่อแนะแนวทางก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ในที่นี้อาจเนื่องด้วยธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีขนาดใหญ่

และมีจำนวนสาขามากกว่า 1,000 สาขาทั่วประเทศ การสื่อสารนโยบายระดับธนาคาร ไปยังระดับหน่วยงาน แล้วลงสู่เป้าหมายรายบุคคล อาจมีความคลาดเคลื่อนจากการสื่อความของหัวหน้างานรวมถึงดีความของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยอื่นนอกเหนือจากปัจจัยที่ศึกษา ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานทำให้ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เสนอให้มีการสื่อสารทางตรงจาก ผู้บริหารถึงพนักงานทุกระดับ ในรูปแบบ Video Conference หรือเป็นคลิปสารจากผู้บริหารถึงพนักงาน ผ่าน Smart TV ประจำสาขา กำหนดเวลาเข้ารับฟัง โดยให้พนักงานทุกท่านเข้ารับฟังการสื่อสารพร้อมกัน เมื่อได้รับฟังนโยบายจากผู้บริหารโดยตรง จะช่วยลดการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากการฟังแบบปากต่อปากไม่มากนักน้อย นอกจากนี้จะได้รับสารทางตรงแล้ว ยังเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของโรคติดต่อ

บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 4(3), 175-183.
- ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภัสจันท์ มงคลพันธ์. (2560). ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลตติยภูมิ. *วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า*, 34(2), 87 – 99.
- บุญพิชชา จิตต์ภักดี, เรมवल นันทศุภวัฒน์, และอรอนงค์ วิชัยคำ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความตั้งใจอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ. *พยาบาลสาร*, 40, 33-44.
- เพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ. (2558). ความสุขในการทำงานของนักบินพาณิชย์ ของบริษัทการบินในประเทศไทย. *Chulalongkorn Medical Journal*, 59(2), 207 – 218.
- รัฐพล พุกเจริญ. (2558). *ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชั่น (BabyBoomer, Gen-X, และ Gen-Y) ของบริษัท XXX* (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สราวลี แสงแสวง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y* (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เสาวลักษณ์ เวศม์รัชสกุล. (2558). *การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในแต่ละช่วงอายุกรณีศึกษา : การประปานครหลวง* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *ผลกระทบของ COVID-19 ต่อความยากจน*. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5491&filename=socialoutlook_report.