แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A CASE STUDY OF CREATING OPERATIONAL EMPLOYEES HAPPINESS GUILDELINE IN THE WORKPLACE: SOME CONVENIENCE STORES LOCATED IN BANGKOK AND METROPOLITAN

ภคกฤช สุวรรณมา[1] และธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร[2]

Pakakit Suwanmar[1] and Thanasit Phoemphian[2]

[1,2]คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

[1,2]Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) ศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน (3) เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง จำนวน 403 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนากลุ่มผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง จำนวน 12 คน

ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์พบว่า (1) พนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ มีความสุขในการทำงานในระดับมากเกือบทุกองค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบทางด้านกายที่มีระดับความสุขในการทำงานน้อย (2) เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานทุกระดับการศึกษามีความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะระดับปริญญาตรีมีความสุขมากที่สุด หากจำแนกตามระดับตำแหน่งงานของพนักงานทั้งหมด พบว่า ผู้จัดการมีความสุขในการทำงานมากที่สุดในทุกๆ ด้าน และจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มีความสุขในการทำงานมากกว่าระดับอื่น (3) แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยพบว่ามีทั้งหมด 7 แนวทางในการสร้างความสุข ได้แก่ 1) ใส่ใจ 2) ส่งเสริม 3) สร้างภูมิ 4) สื่อสาร 5) สานสัมพันธ์ 6) สนุกสนาน และ 7) สังสรรค์

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ ร้านสะดวกซื้อ

Corresponding Author

E-mail: pakakit@hotmail.com

Abstract

The purpose of this case study research is to (1) study operational employees happiness levels in the workplace, (2) to compare operational employees happiness classified by educational level, positional level, and working experience, and (3) to recommend the guideline of creating operational employees happiness in the workplace. The population sample were 403 operational employees. This research used stratified random sampling method and used a set or five rating scale questionnaire to collect data. The researcher used one-way variance analysis to analyze data. In addition, the researcher also analyzed content from group discussion of 12 operational employee supervisors.

The results of the study were 1) level of operational employees happiness more in high level, 2) the researcher found that when comparing operational employees educational level, positional level and working experience, undergraduate operational employees were the most happiest group and other educational level were just happy. Managerial position was happier than other positions. Moreover, operational employees, who had 6-10 years of working experience, were the most happiest group at work, and 3) the researcher found that there were seven ways of creating happiness at work for operational employees including 1) empathy, 2) encouragement, 3) building strength, 4) communication, 5) corporation, 6) fun, 7) party.

Keywords: Happiness in workplace, Operational employees, Convenience Stores

บทนำ

มนุษย์ทุกคนบนโลกใบนี้ล้วนแล้วแต่ต้องการความสุขในชีวิตด้วยกันทั้งสิ้น เห็นได้จากคำอวยพรในทุกเทศกาลทุกโอกาส ที่มักจะอวยพรขอให้มีความสุข ดังที่เดวิด ฮูม นักปรัชญาชาวอังกฤษให้เหตุผลว่า “จุดมุ่งหมายที่ยิ่งใหญ่ในความพากเพียรอุตสาหะทั้งมวลของมนุษย์ ก็คือการได้รับความสุข” ทาล เบน-ซาฮาร์ (Ben-Shahar, 2007: 58) ความสุขในการทำงานเป็นอีกหนึ่งความสำคัญของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคน เพราะการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เห็นได้ว่าในการทำงาน เราจะใช้ชีวิตและให้เวลามากกว่าการอยู่กับครอบครัว หากทุกคนมีความสุขในการทำงาน ผลงานที่ได้จะมีประสิทธิภาพ คุณภาพในทุกๆ ด้าน เห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่มุ่งเน้นถึงความเชื่อมโยงระหว่างทุน 6 ทุน ได้แก่ ทุนธรรมชาติ ทุนกายภาพ ทุนสังคม ทุนมนุษย์ ทุนการเงิน และทุนวัฒนธรรม ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ทุนทั้ง 6 นั้นมีส่วนทำให้คุณภาพชีวิตและความสุขของมนุษย์เกิดขึ้น

ปัจจุบันร้านสะดวกซื้อมีจำนวนสาขาและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเป็นที่นิยม องค์การจึงต้องทำให้พนักงานมีใจอยากให้บริการ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน (สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร, 2556)

นอกจากนี้ร้านสะดวกซื้อควรให้ความสำคัญและใส่ใจกับเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการบริการเติบโต มั่นคง อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากพนักงาน ซึ่งตัวพนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุขเป็นอันดับต้น

จึงสามารถหยิบยื่นการบริการที่ดี ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อทุกระดับต้องมีความสุข สามารถให้บริการด้วยความสุข มีความคิดที่เป็นบวก เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ในการให้บริการพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในร้าน ถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุดขององค์การ เพราะเป็นหน้าด่านที่ต้องให้บริการและรับมือกับลูกค้า ดังนั้นเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อมีความสุข ก็สามารถส่งต่อความสุขไปถึงลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อจำแนกตามวุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่ง ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ทบทวนวรรณกรรม

Kjerulf (2014) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือความรู้สึกของความสุขที่รับจากการทำงาน การรู้สึกสนุกสนาน การได้งานที่ยิ่งใหญ่และรู้สึกถึงความภาคภูมิใจจากการได้ทำงาน การเห็นคุณค่าของงานที่ทำร่วมกับบุคคลอื่นๆ

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2555) ให้ความหมายของความสุขของคนทำงานไว้คือ ประสบการณ์และความรู้สึกของคนทำงานที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า เข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง ผู้บังคับบัญชามีความเมตตาและกรุณา มีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ ได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ถ้าคนทำงานได้รับสิ่งต่างๆ ดังกล่าวอย่างบ่อยครั้งและต่อเนื่อง ก็จะทำงานอย่างมีความสุข

องค์การควรมีสุขภาวะที่ดี 3 มิติ คือ ใจ กาย สังคม องค์การสามารถนำมาพัฒนาประยุกต์ให้เกิดการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานเพื่อให้เกิดความสุขแก่พนักงานได้เป็นอย่างดี ความสุขในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านใจ คือ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตัวบุคคลที่ส่งผลกับตนเอง ประกอบด้วยความภูมิใจในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง เจตคติต่องานที่ทำ ด้านกาย คือ ความพร้อมของสุขภาพกาย ความสามารถในการทำงาน และด้านสังคมและองค์การ คือ สัมพันธภาพในการทำงาน นโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และความเหมาะสมของค่าตอบแทน (รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550: 31) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรม ทำให้ได้พบองค์ประกอบของความสุขในการทำงานเพิ่มเติมดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน	องค์ประกอบ	รวมศิริ เมนะโพธิ (2550)	นันทรัตน์ อุ่ยประเสริฐ (2552)	สสส. (2552)	สิรินธร แซ่อึ้ง (2553)	นิสารัตน์ ไวยเจริญ และคณะ (2554)	Biswas-Diener (2003)	Anderson (2004)	Chiumento Institution (2006)	Chamorro-Premuzic, Bennett & Furnham (2007)	Warr (2007)
ใจ	1. ความภูมิใจในตนเอง				/	/		/	/	/	
	2. การเห็นคุณค่าในตนเอง			/	/	/	/				
	3. เจตคติต่องานที่ทำ	/		/	/	/	/				/
กาย	1. ความพร้อมของสุขภาพกาย	/	/	/	/	/	/	/	/		
	2. ความสามารถในการทำงาน	/		/							
สังคมและองค์การ	1. สัมพันธภาพในการทำงาน	/	/	/	/	/		/	/	/	
	2. นโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม	/	/					/	/	/	/
	3. สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	/	/			/					
	4. ความเหมาะสมของค่าตอบแทน				/						

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 403 คน ใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนสมบูรณ์ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์และเนื้อหา และนำค่าคะแนนระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกท่านมาคัดเลือกรายข้อ โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จัดทำเป็นต้นฉบับและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 12 คน แยกเป็นระดับผู้ช่วยผู้จัดการเขต 8 คน และระดับผู้จัดการเขต 4 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความสุขในการทำงาน โดยแจกแจงรายละเอียดของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความสุขในการทำงาน โดยแจกแจงรายละเอียดของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่ศึกษาในความสุขในการทำงาน โดยใช้สถิติอ้างอิงทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้การทดสอบเป็นรายคู่

4. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในรูปแบบของการพรรณนาและสรุปแยกออกเป็นแนวทางการสร้างความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลในการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.7 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 50.4 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 70 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 75.7 ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า เป็นผู้ช่วยผู้จัดการร้าน / ผู้ช่วยผู้จัดการร้านฝึกหัด ร้อยละ 38.0 ด้านประสบการณ์การทำงานมากที่สุดคือ 1-5 ปี ร้อยละ 42.2 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 60.8

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงาน ผลวิจัยความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ พบว่า มีความสุขในการทำงานด้านใจ ความภูมิใจในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง เจตคติต่องานที่ทำ ความสามารถในการทำงาน สังคมและองค์กร นโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และความเหมาะสมของค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก ส่วนทางด้านกาย และสัมพันธภาพในการทำงานมีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง และความสุขด้านความพร้อมของสุขภาพกายอยู่ในระดับน้อย แสดงผลตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภาพรวมของความสุขในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงาน

องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน	M	S.D.	ระดับความสุขในการทำงาน
ความสุข	3.69	0.43	มาก
1. ใจ	4.11	0.51	มาก
1.1 ความภูมิใจในตนเอง	4.18	0.54	มาก
1.2 การเห็นคุณค่าในตนเอง	3.96	0.62	มาก
1.3 เจตคติต่องานที่ทำ	4.19	0.57	มาก
2. กาย	3.05	0.63	ปานกลาง
2.1 ความพร้อมของสุขภาพกาย	2.16	1.08	น้อย
2.2 ความสามารถในการทำงาน	3.94	0.62	มาก

ตารางที่ 2 ภาพรวมของความสุขในการทำงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน	M	S.D.	ระดับความสุขในการทำงาน
3. สังคมและองค์กร	3.90	0.50	มาก
3.1 สัมพันธภาพในการทำงาน	3.50	0.52	ปานกลาง
3.2 นโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม	4.30	0.56	มาก
3.3 สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.99	0.61	มาก
3.4 ความเหมาะสมของค่าตอบแทน	3.82	0.90	มาก

(n = 403)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ ได้แก่

1) จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อด้านความสุขด้านใจ (ความภูมิใจในตนเอง, การเห็นคุณค่าในตนเอง, เจตคติต่องานที่ทำ) ด้านกาย (ความสามารถในการทำงาน) ด้านสังคมและองค์การ (สัมพันธภาพในการทำงาน) มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน โดยปริญญาตรีมีความสุขมากกว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนความสุขทางด้านกาย (ความพร้อมของสุขภาพกาย) ด้านสังคมและองค์การ (นโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม, สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน, ความเหมาะสมของค่าตอบแทน) มีระดับความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2) จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกันทุกองค์ประกอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยด้านความสุขด้านใจ (ความภูมิใจในตนเอง, การเห็นคุณค่าในตนเอง, เจตคติต่องานที่ทำ) ด้านกาย (ความสามารถในการทำงาน) ด้านสังคมและองค์การ (สัมพันธภาพในการทำงาน) ผู้จัดการมีความสุขมากกว่าพนักงาน และผู้ช่วยผู้จัดการ

ด้านกาย (ความพร้อมของสุขภาพกาย) ผู้จัดการมีความสุขมากกว่าพนักงาน

และด้านสังคมและองค์การ (นโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม) ผู้จัดการมีความสุขมากกว่าผู้ช่วยผู้จัดการ (สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน, ความเหมาะสมของค่าตอบแทน) พนักงาน และผู้จัดการมีความสุขมากกว่าผู้ช่วยผู้จัดการ

3) จำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อด้านสังคมและองค์การ (สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน) มีระดับความสุขในการทำงานไม่แตกต่าง

ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ มีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งในด้านความสุขด้านใจ (ความภูมิใจในตนเอง, การเห็นคุณค่าในตนเอง) ด้านกาย (ความสามารถในการทำงาน) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี

ด้านใจ (เจตคติต่องานที่ทำ) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป มีความสุขมากกว่าพนักงาน

ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี

ด้านกาย พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป มีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี (ความพร้อมของสุขภาพกาย) พนักงานที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป มีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี

ด้านสังคมและองค์การ (ความเหมาะสมของค่าตอบแทน) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี (นโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม) พนักงานที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป มีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี

4) แนวทางความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบแนวทางการสร้างความสุขดังนี้

(1) การให้ความใส่ใจ คือ การให้ความสนใจเรื่องความเป็นอยู่ เรื่องสุขภาพกาย เรื่องงาน รวมถึงการให้ความใส่ใจต่อเรื่องความรู้สึกของพนักงาน ให้ความสำคัญกับความต้องการ ผลประโยชน์ และเรื่องความสัมพันธ์ที่ดี

(2) การส่งเสริม คือ การที่ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองในส่วนของความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมบริษัทที่เปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ การทำงานเป็นทีม รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานเติบโต พัฒนา และก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(3) การสร้างภูมิ คือ การมีความรู้ในการดูแลสุขภาพร่างกาย การสร้างทัศนคติที่ดี ปรับทัศนคติที่ดีในการทำงาน รักและให้ความสำคัญกับงานที่ทำ รู้จักแยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว

(4) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ กระบวนการการถ่ายทอด ส่งถ่ายโอนความหมายของสารให้เข้าใจเป็นไปในรูปแบบที่เป็นกันเอง ใช้ถ้อยคำข้อความที่เป็นบวกหลากหลายช่องทาง และทั่วถึง

(5) การสานสัมพันธ์ คือ การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ในรูปแบบของวัฒนธรรมภายในร้าน เช่น การจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ

(6) การสร้างความสนุกสนาน คือ การมีบรรยากาศในการทำงานที่ผ่อนคลาย บรรยากาศที่ไม่เคร่งเครียด การทำงานที่สามารถทำด้วยความสบายใจ ไม่อึดอัด ไม่เป็นทางการ เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนุก มีความเป็นกันเองในการทำงาน

(7) การสังสรรค์ คือ การฉลองความสำเร็จเป็นระยะๆ ในทุกความสำเร็จเล็กๆ มีการตั้งเป้าหมายเป็นระยะๆ ซึ่งเมื่อไหร่ที่บรรลุเป้าหมาย จะมีการจัดฉลองความสำเร็จ เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความสำเร็จ

อภิปรายผล

1. ความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากในด้านนโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม การมีเจตคติต่องานที่ทำ มีความภูมิใจในตนเอง สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการทำงาน สังคมและองค์การ และความเหมาะสมของค่าตอบแทน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความสุขเท่ากับ 4.30, 4.19, 4.18, 3.99, 3.96, 3.94, 3.90 และ 3.82 ตามลำดับ ส่วนเรื่องสัมพันธภาพในการทำงานมีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และองค์ประกอบทางด้านกายเรื่องความพร้อมของสุขภาพกายมีค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 ซึ่งสอดคล้องกับ Kjerulf (2014) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เช่น ความรู้สึกสนุกสนาน ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่ยิ่งใหญ่ การเห็นถึงคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมายและคุณค่าในตัวเอง

รวมถึงการทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความสามารถ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ที่อธิบายว่า นโยบายการบริหารงานและค่านิยมร่วม คือ นโยบาย ทิศทางขององค์การ แนวทางการปฏิบัติตน โดยพนักงานอยู่ภายใต้เป้าหมายร่วมกันของพนักงานในองค์การ มีการร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างความแข็งแกร่งให้องค์การและพนักงานก็จะเกิดความสุขในการทำงาน รวมถึงการมีเจตคติต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติ อารมณ์ ความรู้สึก และสอดคล้องในเรื่องความพร้อมของสุขภาพกาย ที่กล่าวว่า หากกายไม่พร้อมกับการทำงานส่งผลต่อความสุข และด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อทำงานเป็นผลัด เวลาการทำงานจึงเปลี่ยนแปลงแทบจะทุกวัน กิจวัตรประจำวันไม่สม่ำเสมอทำให้สุขภาพกายไม่ดี ความสุขในการทำงานจึงอยู่ในระดับน้อย

นอกจากนี้นิสารัตน์ ไวยเจริญ (2554) กล่าวว่า การที่พนักงานปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองให้มีชีวิตที่ดี เกิดความรู้สึกชื่นชอบ พึงพอใจ ภาคภูมิใจที่ตนได้ใช้ความรู้ที่มีในการทำงาน สามารถแสดงออกได้อย่างเต็มที่โดยอยู่ภายใต้การประพฤติปฏิบัติที่ดีงาม รวมถึงความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ที่ก่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น เช่นเดียวกับพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ ที่มีความสุขในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อจำแนกตามวุฒิการศึกษาระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงาน

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันเกือบทุกองค์ประกอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยภาพรวมพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีความสุขมากกว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้จัดการมีความสุขมากกว่าพนักงานและผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความสุขมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของอภิชาต ภู่พานิช (2551) ที่ศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกันในประเด็นที่ว่าข้อมูลส่วนบุคคลในด้านตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่ต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงาน เนื่องจากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความต่างกันในเรื่องของข้อมูลส่วนบุคคลด้านดังกล่าวพบความแตกต่างของความสุขในการทำงาน แสดงว่า ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงานมีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ

หากนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาของจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐที่พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าจะมีความสุขในการทำงานมากกว่า และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงพบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษานี้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานทุกตำแหน่งงานและทุกประสบการณ์ทำงานมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้จัดการและผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานและผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยสุดท้ายคือ ความต่างกันในเรื่องวุฒิการศึกษาของพนักงานในการศึกษานี้พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในการศึกษานี้ ประชากรเกือบทั้งหมดมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จึงทำให้ประชากรในกลุ่มการศึกษาระดับอื่นมีจำนวนน้อยกว่า

กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างชัดเจน ซึ่งอาจส่งผลทำให้มีอำนาจในการจำแนกต่ำ อีกทั้งความสุขไม่ได้มาจากวุฒิการศึกษาอย่างเดียว อาจมีปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานก็ได้ เช่น ปัจจัยแทรกซ้อนอย่างอื่นที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน แต่ไม่ได้มีการศึกษาในครั้งนี้ และผลการศึกษานี้สนับสนุนว่า วุฒิการศึกษาต่างกัน ความสุขในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

3. แนวทางความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) แนวทางสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยสรุปเป็นแนวทาง 7ส สร้างสุข คือ การสร้างสุขในแบบคนทำงานร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ 1) ใส่ใจ 2) ส่งเสริม 3) สร้างภูมิ 4) สื่อสาร 5) สานสัมพันธ์ 6) สนุกสนาน และ7) สังสรรค์ นำมาสร้างเป็นแผนภาพดังนี้

ภาพที่ 1 แนวทางการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ผลจากการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน แผนงานสุขภาวะองค์การภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2552) ที่ได้นำเสนอแนวทางสร้างองค์การแห่งความสุขในด้าน Happy Body คือ การส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแกร่งทั้งกายและจิตใจ คือ การมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รวมถึงการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ฉลองความสำเร็จเมื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้ก็คือ การสร้างภูมิ มีการสังสรรค์จัดฉลองความสำเร็จให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการร้านสะดวกซื้อ พนักงานมีแรงจูงใจ และมีพลังที่จะสร้างผลงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง

หากนำมาเปรียบเทียบกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1982) ที่กล่าวว่า บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน จึงต้องมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อสื่อสารที่ดี การสังสรรค์ การแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ ในเรื่องการติดต่อสื่อสารที่ทั่วถึง มีการสังสรรค์ มีการสานความสัมพันธ์ด้วยกิจกรรมต่างๆ เป็นการช่วยกระชับความสัมพันธ์ของพนักงานให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.* วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทรัตน์ อุ่ยประเสริฐ. (2552). *ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิสารัตน์ ไวยเจริญ และคณะ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการผลิตในบริษัทยูแทคไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่).* หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท.* สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2555). *คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข.* นครปฐม: โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2552). *ส่งความสุขสู่ทุกชุมชน* (ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: บุ๊คสไมล์.

สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร. (2556). *การสำรวจสุขภาวะและสวัสดิการ พ.ศ. 2556.* กรุงเทพฯ: สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร.

สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อภิชาต ภู่พานิช. (2551). *การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Anderson, V. (2004). *Research Methods in Human Resource Management.* London: Chartered Institute of Personnel and Development.

Ben-Shahar, T. (2007). *Happiness: lessons from a new room.* New York: The Penguin Press.

Biswas-Diener, R. (2003). Authentizotic Climates and Employee Happiness: Pathways to Individual Performance?. *Journal of Business Research, 61*(7), 739-752.

Chamorro-Premuzic, T., Bennett, E. & Furnham, A. (2007). The Happy Personality: Mediational Role of Trait Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences, 42*(8), 1633-1639.

Chiumento Institution. (2006). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.

Herzberg, F. (1982). *The Motivation – Hygiene Theory Management and Motivation.* In Vroom, V. H. & Decl, E. L. (Eds.). Baltimore, MD: Penguin Books.

Kjeruft, A. (2014). *Happy Hour is 9 to 5.* Retrieved September 13, 2014, from http://positivesharing.com/happyhouris9to5/bookhtml/happyhouris9to54.html

Warr, P. (2007). *Work, happiness and unhappiness.* New Jersey: Lawrence Erlbaum Association.

Translated Thai References

Kittisuksatit, S. et al. (2012). *Quality of Life, Work and Happiness.* Nakhon Pathom: Tummada place printing. [in Thai]

Lertwiboonmongkol, J. (2004). *Relationships Between Personal Factors, work empowerment, achievement motivation, and work happiness of staff nurses, governmental university hospitals.* Master of Nursing Science, Nursing Administration, Chulalongkorn University. [in Thai]

Menapodhi, R. (2007). *Happiness in the Workplace Indicator.* Master of Science (Human Resources Development), Faculty of human Resources Development, National Institute of Development Administration. [in Thai]

Ouiprasert, N. (2008). *Happiness at work of employee at first drug company limited, Chiang Mai province.* Master of Business Administration Program. Faculty of Business Administration, Bachelor of Business Administration, Chiang Mai University. [in Thai]

Phupanich, A. (2008). *Happiness at work index of personnel of the Office of the Rector Thammasat University.* Master of Social Work Program, Thammasat University. [in Thai]

Sae-Chua, S. (2010). *Work Happiness of Creative Class: A Case Study of Creative Industries in Media and Functional Creations Groups.* Master of Science (Human Resource and Organization Development), National Institute of Development Administration. [in Thai]

Thai Health Promotion Foundation. (2009). *Sending Happy to society* (1st ed.). Bangkok: Book Smile. [in Thai]

The Organization of Wellness Support. (2013). *Health and Welfare 2013.* Bangkok: The Organization of Wellness Support. [in Thai]

Wijarean, N. et al. (2011). *Factors Effecting Happiness in Working of Assembly Line Employees in Utac Thai Co., Ltd. (The Headquarters).* Master of Arts, department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University. [in Thai]

Name and Surname: Pakakit Suwanmar
Highest Education: Bachelor of Business Administration, Suan Sunandha Rajabhat University
University or Agency: Panyapiwat Institute of Management
Field of Expertise: Strategic Human Resource and Organization Management
Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred, Nonthaburi 11120

Name and Surname: Thanasit Phoemphian
Highest Education: Doctor of Philosophy Degree in Human Resource Development (International Program), Burapha University
University or Agency: Panyapiwat Institute of Management
Field of Expertise: Lecturer in Master of Business Administration (People Management and Organization Strategy)
Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred, Nonthaburi 11120