

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
ในจังหวัดกำแพงเพชร

Factors affecting distress in the work performance of bank employees  
In Kamphaeng Phet Province

เครือฟ้า ทองหยิบ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1.ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร 2.ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 300 คน โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบ Independent simple T-test , One-way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.62$ ) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.39$ ) 4.ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร มีค่าสัมประสิทธิ์ความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร R square มีค่าเท่ากับ 0.642 พบว่าการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงาน ที่อยู่ร้อยละ 64.20 ส่วนสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแก้แล้ว (Adjusted R square) มีค่าเท่ากับ 0.636 ทดสอบค่าสถิติ F-test ปรากฏว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

คำสำคัญ : ความทุกข์ในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์, พนักงานธนาคาร

## ABSTRACT

This research study have a purpose 1. Study personal factors that affect distress in the work performance of bank employees. In Kamphaeng Phet Province 2. Study the relationship between factors affecting distress in the work performance of bank employees. In Kamphaeng Phet Province The population used in the research is bank employees. In Kamphaeng Phet Province, a total of 300 people were selected using a random sampling method. Analyze results using a statistical analysis program to find basic statistics such as frequencies, percentages, means, standard deviations, Independent simple T-test, One-way ANOVA.

The results of the research found that the level of opinions regarding factors that affect suffering in the work of bank employees In Kamphaeng Phet Province, overall, it was at a high level ( =3.62). The level of opinions regarding distress in the work of bank employees was at a high level ( =3.62). In Kamphaeng Phet Province Overall the level is at a high level ( =3.39) 4. Results of hypothesis testing. Personal factors classified by gender, age, education level, and monthly income. Different factors affect distress in the work performance of bank employees. In Kamphaeng Phet Province Significant at the 0.05 level, which is consistent with hypothesis 5. Hypothesis testing results Factors affecting distress in the work performance of bank employees There is a coefficient of distress in the work performance of bank employees. In Kamphaeng Phet Province, R square was equal to 0.642. It was found that changes in factors affecting distress in work performance which is 64.20 percent. The predicted coefficient when adjusted (Adjusted R square) is equal to 0.636. Testing the F-test statistic shows that the Sig. value is equal to 0.042, which is less than the significance level of 0.05, indicating that the primary variable is at least 1. Variables can predict the results of changes in the dependent variable

**Keywords :** distress at work, factors affecting distress, bank employees

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการแข่งขันสูง การปฏิบัติงานในแต่ละบทบาทหน้าที่จึงเต็มไปด้วย ด้วยแรงกดดันจากหลายทาง ผู้ปฏิบัติงานเองจึงมักเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งมักส่งผลเสียต่อ งานที่ได้รับมอบหมายไปด้วย ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากแรงจูงใจเป็นพื้นฐานสำคัญในการแสดงพฤติกรรม นั่นคือตราบดีที่ยังมีแรงจูงใจ บุคคลจะไม่ล้มเลิกในการแสดงพฤติกรรมง่าย ๆ (Saal and Knight, 1995 : 244-246) จึงมักเห็นว่า บางคนขยันทำงานมากกว่า ทุ่มเทในการทำงานมากกว่า ในขณะที่บางคนเฉื่อยชาในการทำงาน ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจที่ดีจะสามารถให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความอยากจะทำงาน ซึ่งนำไปสู่การทำงานอย่างมีความสุข การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อ ความสำเร็จขององค์กร ในอนาคต (Gavin, & Mason, 2004; Chiumento, 2007; Kerns, 2008) เพราะมนุษย์ทุกคน ต่างก็ต้องการมีชีวิตที่ดีสมบูรณ์ด้วยปัจจัยสี่ซึ่งการทำงานเป็นวิธีการอันดับแรกที่จะนำมาซึ่ง ทรัพยากรเหล่านี้ดังนั้น การทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต จึงควรมีสภาวะการทำงาน ที่เหมาะสม อันจะทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์สภาวะทางจิตวิญญาณ และสภาวะทางสังคม ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา และพากันแสวงหา ด้วยวิธีการต่าง ๆ คนทุกคนพยายามจะหาความสุขในชีวิต การเข้าใจความสุขในการใช้ชีวิตกับสิ่งรอบข้าง จึงเป็นเรื่องสำคัญในการดำรงชีวิตอย่างสมดุล ไม่ว่าจะเป็น ความสุขด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าของบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ซึ่งความสุขในการ ทำงานตามแนวคิดของ Diener (2003) จะต้องเป็นการประเมินของบุคคลถึงความพึงพอใจใน ชีวิต (Life Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ที่มีต่อเป้าหมายหลักของชีวิต รวมถึงประสบการณ์หรือการกระทำในสิ่งต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งสิ่งที่ตั้งาม สามารถรับรู้ได้ว่าดีมีความสุข มีอารมณ์ทางบวกสูง และอารมณ์ทางลบต่ำ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อชีวิตในการทำงาน ลักษณะของความทุกข์ในการปฏิบัติที่ส่งผลต่อพนักงานธนาคาร สิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีกับองค์กร และเพื่อจะนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนพัฒนาคุณภาพของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชรต่อไปอีกด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร

## สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ปัจจุบันทำงาน อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 300 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
  1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ปัจจุบันทำงานเป็นพนักงานธนาคาร อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
  2. ตัวแปรตามจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา  
ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม 2566-พฤศจิกายน 2566
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา  
พื้นที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล คือ พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงาน ในจังหวัดกำแพงเพชร

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น. 124) กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานว่า บุคคลที่มีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมแตกต่างกัน เช่น อายุ เพศ และวัยก็มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะ กับการทำงานที่จำเจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายก็มีลักษณะของงานที่แตกต่างกัน การศึกษาก็มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการ ฝึกอบรมในด้านนั้น มิฉะนั้นก็ไม่สามารถทำได้ส่วนประสบการณ์การทำงาน การเคยเรียนรู้งาน มาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงมีการระบุจำนวนปีที่เคยทำ งานก่อนจะรับเข้าทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์แตกต่างกันมากและมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมากด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า จากแนวคิดนี้ ลักษณะของประชากรที่มีความแตกต่างกันย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต้องการศึกษา

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ชลธิชา สว่างเนตร (2542) สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ จะเป็นอะไรก็ได้ทั้งที่มีชีวิต ไม่มีชีวิต มองเห็นได้หรือไม่สามารถมองเห็นได้ ที่อยู่รอบตัวคนงานในขณะทำงาน และมีผลต่อการทำงาน รวมทั้งมีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนงานด้วย

Gilmer, 1987 (อ้างถึงในจินดาวรรณ รามทอง, 2558) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ

1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดย พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3) องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์การ การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร

4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

6) การนิเทศงาน (Supervisor) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ได้รับการตรวจ แนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานที่ทำ ได้การนิเทศงานไม่ดี อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7) คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตนได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพ

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคตการรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบาย และกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักร จัดไว้อย่างเหมาะสม และเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเท ดี ไม่มีเสียงรบกวน และแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ออก กำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ

10) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

สรุปได้ว่าจากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าการมีความครอบคลุมไปถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์ในองค์กร ความก้าวหน้าและความมั่นคง ตลอดจนค่าตอบแทนและสวัสดิการ สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความทุกข์ทางใจ

ความหมายของความทุกข์ทางใจ (Psychological Distress) Ridner (2004) กล่าวว่า ความทุกข์ทางใจ คือสภาวะความเจ็บป่วยทางอารมณ์ ที่เกิดจากการที่ บุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ซึ่งก่อให้เกิดอาการต่างๆ เช่น ความเศร้าความสิ้นหวัง ความวิตกกังวล เป็นต้น

Masse et al. (1998) กล่าวว่า ความทุกข์ทางใจ สามารถแสดงออกมาได้ ทั้งทางด้านอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ปัญหาการนึกคิด อารมณ์หงุดหงิด และยังสามารถแสดงออกมา เป็นอาการทางด้านร่างกายได้ เช่น ความเหนื่อยล้า การนอนไม่หลับ เป็นต้น

Marchand, Demers, and Durand (2005) กล่าวว่า ความทุกข์ทางใจคือ กลุ่มอาการความเจ็บป่วยทางอารมณ์ที่บุคคลแสดงออกมา เช่น ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า อารมณ์หงุดหงิด ความสามารถทางความคิดลดลง รวมถึงส่งผลแก่ระบบของร่างกายได้ เช่น การนอนไม่หลับ ที่อาจ ส่งผลในระยะยาวให้บุคคลเกิดอาการทางจิตเวชหรือโรคทางระบบประสาทได้

Veit and Ware (1983) กล่าวว่า ความทุกข์ทางใจ คือการที่บุคคลแสดงอาการทางอารมณ์ด้านลบ เช่น อารมณ์หงุดหงิด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า แยกตัวออกจากสังคม ไม่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สรุปความหมาย ความทุกข์ทางใจคือ การที่บุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิด จากสิ่งแวดล้อมที่เป็นตัวกระตุ้นต่างๆ ได้แล้วส่งผลให้เกิดภาวะความทุกข์ทางอารมณ์ที่แสดงออกมา ทางอาการซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความเครียด ขาดสมาธิในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดอาการที่ แสดงออกทางร่างกายตามมาได้ เช่น ความเหนื่อย และการนอนไม่หลับ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความทุกข์ทางใจส่งผลต่อการทำงานทั้งใน ด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานจึงนำมาศึกษาใน ครั้งนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิด ในการทำวิจัย ดังนี้

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

##### ตัวแปรอิสระ

###### **ปัจจัยส่วนบุคคล**

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. อายุงาน
6. รายได้ต่อเดือน

##### ตัวแปรตาม

**ความทุกข์ในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานธนาคาร  
ในจังหวัดกำแพงเพชร**

###### **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงาน**

1. ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร
2. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
3. ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร คือ สูตรของ Cochran (Cochran, 1997, p. 75) (อ้างถึงใน วุฒิ สุขเจริญ, 2561, หน้า 97) โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 300 ตัวอย่าง

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือแบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆและจากตำราการวิจัย
3. นำข้อมูลที่ได้สร้างแบบสอบถามในวิจัย เรื่อง ความทุกข์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทดสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานของงานวิจัย

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิด โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำแบบสอบถามความทุกข์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร รูปแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 300 คน จากกลุ่มตัวอย่าง วิจัยเก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทำการดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด
2. ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการประมวลผล



## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. การหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย
2. ใช้ Independent simple T-test สำหรับเปรียบเทียบความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม สมมติฐานข้อที่ 1
3. ใช้ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ตามสมมติฐานข้อที่ 1
4. ใช้ Multiple Regression สำหรับศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ตามสมมติฐานข้อที่ 2

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ทำงานเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย มีอายุการทำงาน 6-10 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดกำแพงเพชร สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร	$\bar{x}$	S.D	การแปลค่า
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	3.75	0.49	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.99	0.54	มาก
ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร	3.30	0.65	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง	3.49	0.54	มาก
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.57	0.57	มาก
รวม	3.62	0.50	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.62$ ) เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=3.99$ )

รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ( $\bar{x}=3.75$ ) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ( $\bar{x}=3.57$ ) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ( $\bar{x}=3.49$ ) ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดกำแพงเพชร สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความทุกข์ในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความทุกข์	$\bar{x}$	S.D	การแปลค่า
1. ท่านรู้สึกนอนไม่หลับ คิดมากและวิตกกังใจ	3.33	0.67	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกไม่อยากทำอะไรเลย ประสาทตั้งเครียด	3.31	0.71	ปานกลาง
3. ท่านมีอาการไม่อยากพบปะผู้คน สนทนา กับใคร	3.22	0.69	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและรู้สึกเศร้าหมอง	3.24	0.74	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกตนเองไม่มีสมาธิในการทำงานอะไร	3.35	0.74	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกเหนื่อยเพลียไม่มีแรงทำอะไร	3.45	0.71	มาก
7. ท่านมีความหวาดกลัวความผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	3.35	0.75	ปานกลาง
8. ท่านมีอาการปวดหัว เกร็งกล้ามเนื้อ ท้ายทอย หัวไหล่	4.24	0.62	มาก
9. ท่านรู้สึกมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา	3.22	0.70	ปานกลาง
10. ท่านรู้สึกหมดหวังในชีวิต ชีวิตไม่มีคุณค่า	3.22	0.75	ปานกลาง
รวม	3.39	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นความทุกข์ในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.39$ ) เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียด เป็นรายข้อพบว่า ท่านมีอาการปวดหัว เกร็งกล้ามเนื้อ ท้ายทอย หัวไหล่ ( $\bar{x}=4.24$ ) รองลงมา ท่านรู้สึกเหนื่อยเพลียไม่มีแรงทำอะไร ( $\bar{x}=3.45$ ) ( $\bar{x}=3.45$ ) ท่านมีความหวาดกลัวความผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับท่านมีความหวาดกลัวความผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ ( $\bar{x}=3.35$ ) ท่านรู้สึกนอนไม่หลับ คิดมากและวิตกกังใจ ( $\bar{x}=3.33$ ) ท่านรู้สึกไม่อยากทำอะไรเลย ประสาทตั้งเครียด ( $\bar{x}=3.31$ ) ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและรู้สึกเศร้าหมอง ( $\bar{x}=3.24$ )

ท่านมีอาการไม่อยากพบปะผู้คน สนทนากับใครมีค่าเฉลี่ยเท่ากับท่านรู้สึกมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา และท่านรู้สึกหมดหวังในชีวิต ชีวิตไม่มีคุณค่า ( $\bar{x}=3.22$ ) ตามลำดับ

### การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ปัจจุบันเป็นพนักงานธนาคาร อายุการทำงานระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 3 ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ภาพรวมการทดสอบสมมติฐาน		ผลการทดสอบ
	สถิติ	Sig.	ยอมรับสมมติฐาน
เพศ	T=1.048	0.052*	ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	F=2.708	0.045*	ยอมรับสมมติฐาน
ปัจจุบันเป็นพนักงานธนาคาร	F=1.608	0.122	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุการทำงาน	F=3.145	0.263	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	F=43.228	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	F=7.382	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยที่ส่งต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์ในองค์กร ความก้าวหน้าและความมั่นคง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ Multiple linear analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สัมพันธ์กับความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ด้วยวิธีการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		
	B	Std. error	Beta	t	Sig.
(Constant)	0.350	0.171		2.044	0.042*
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	0.248	0.084	0.213	2.945	0.003*
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	-0.038	0.061	-0.035	-0.612	0.541
ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร	0.261	0.063	0.295	4.168	0.000*
ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคง	0.337	0.090	0.317	3.738	0.000*
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.061	0.080	0.060	0.770	0.442
R	0.801				
R square	0.642				
Adjusted R square	0.636				
Durbin-Watson	1.653				
F ration	104.239				
ตัวแปรตาม คือ ความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร					

\* Sig.  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิจัยพบว่า สัมประสิทธิ์ความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร R square มีค่าเท่ากับ 0.642 พบว่าการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงาน ที่อยู่ร้อยละ 64.20 ส่วนสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแก้แล้ว (Adjusted R square) มีค่าเท่ากับ 0.636 ทดสอบค่าสถิติ F-test ปรากฏว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

## อภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร สอดคล้องกับนันทรัตน์ ลุ่มประเสริฐ (2552) ทำการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัทเฟิสต์เทรดจำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเฟิสต์เทรด จำกัด จำนวน 110 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานในระดับสูงและจากการเปรียบเทียบปัจจัย ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนทิภา เทพสุริวงศ์ (2550) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน การทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะ กรณีพยาบาลประจำการโรงพยาบาล เอกชนแห่งหนึ่งได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 190 คนโดยใช้ แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านลักษณะงาน, ปัจจัยด้านการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน, ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน, ปัจจัยด้านการบริหารและการสนับสนุนในหน่วยงาน มีผลทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล และพบว่าพยาบาลประจำการ มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูงสุดส่งผลให้พยาบาลประจำการ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงานและผล การศึกษาสอดคล้องกับ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่พบว่า การได้รับเสริมสร้างพลังอำนาจ จะทำให้พยาบาลมีความสุขใน การทำงานพยาบาลประจำการ มองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของ งานที่ทำอยู่ ทำให้เกิดความ ภาคภูมิใจในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน และสวัสดิการไม่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร สอดคล้องกับ งานวิจัยของนันทรัตน์ ลุ่มประเสริฐ (2552) ทำการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของ พนักงานบริษัทเฟิสต์เทรดจำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษา พบว่า ส่วนด้านคิดเห็นของ

พนักงานต้องประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้าน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการ ทำงานอยู่พบว่าพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในในระดับเห็นด้วยมาก และพบว่าปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์ประกอบใน 5 ด้าน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความทุกข์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร ในการจัดทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ นำมาปรับปรุงและพัฒนาในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานของธนาคาร ในจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อให้ทางธนาคารสามารถนำไปพัฒนาและพิจารณาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์ สมาธิและความสุขของพนักงานควรสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน มีอากาศถ่ายเทสะดวก ซึ่งก็อาจจะช่วยสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้นได้

2. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ องค์กรควรมีการประชุมในภาพรวมขององค์กร และมีการประชุมพูดคุยในหน่วยงานย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นข้อตกลงร่วมกันและเพื่อให้พนักงานเข้าใจรับทราบรวมถึงยอมรับหน้าที่และภาระของงาน เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีในการแบ่งหน้าที่การทำงานหรือการมอบหมายงานที่เป็นไปอย่างยุติธรรม

3. ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร องค์กรควรสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งตัวช่วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งทัศนคติที่ดีในการทำงานนั้น ไม่ใช่การมองโลกในแง่ดีเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการเข้าอกเข้าใจเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ใช้เหตุผล และผลในการมองปัญหา เพียงเท่านั้นก็จะช่วยให้การทำงานนั้นสนุกขึ้น แถมยังทำให้บรรยากาศในที่ทำงานน่าทำงานมากขึ้นอีกด้วย

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงองค์กรควรส่งเสริมให้มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการองค์กรควรให้ความสำคัญการเลื่อนขั้นเงินเดือน การปรับตำแหน่ง ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งเรียกได้ว่าจะเป็นแรงผลักดันแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานได้

## เอกสารอ้างอิง

- กานพิชชา บุญทอง.(2560) ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจ ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาพนักงาน โรงพยาบาล ราชธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุติมณฑน์ พ้าภิญโญ. (2552) ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง. มหาวิทยาลัย
- ทัศนิกา เทพสุริวงศ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาล ประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาคจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทรัตน์ อยู่ประเสริฐ. (2552). ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทเพ็ชร์ดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวมศิริ เมนะโพธิ์. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษา ภาคพิเศษระดับปริญญาโท ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิวัฒน์ แสงเพชร. (2560). ปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร. (2556). การสำรวจสุขภาวะและสวัสดิการพ.ศ.2556. กรุงเทพฯ: สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร.
- Anderson, V. (2004). Research Methods in Human Resource Management.London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Chamorro-Premuzic, T., Bennett, E. & Furnham, A. (2007). The Happy Personality: Mediatlional 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