

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน
กรณีศึกษา: พนักงาน call center ธนาคารแห่งหนึ่ง
Factors Affecting Happiness at Work
A Case Study: Call Center Staff in a Commercial Bank

นางสาวทิจากร ปะลาวัลย์¹

Thichakon Palawan¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงาน call center จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และมีสถานภาพโสด (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนอายุ ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านหัวหน้างาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่า $R^2 = .896$ สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงาน call center ได้ร้อยละ 89.6

คำสำคัญ: หัวหน้างาน ผลตอบแทน ความพึงพอใจ ความสุขในการทำงาน

ABSTRACT

This research aims to: (1) examine the level of job satisfaction among call center employees (2) identify the factors influencing job satisfaction among call center employees.

The research found that: (1) The study sample consisted of 400 call center who responded to the survey were female, aged between 26 and 30 years, held a bachelor's degree, earned between 20,001 and 25,000 baht per month, and were single. (2) Personal factors, including gender, education level, monthly income, and marital

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ; Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

status, did not significantly affect job satisfaction. However, age significantly influenced job satisfaction at a significance level of 0.05. (3) The coefficients of factors related to supervisors, compensation, and job satisfaction were significantly associated with the job satisfaction of call center employees at a significance level of 0.05. The R^2 value was 0.896, indicating that these factors could predict 89.6% of the job satisfaction of call center employees.

Keywords: Supervisor, Compensation, Job Satisfaction, Job Happiness

บทนำ

การทำงานในสายงาน Call Center เป็นงานที่ต้องการทักษะในการสื่อสาร การเจรจาซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญ รวมไปถึงความอดทนและการจัดการกับความเครียดในการทำงาน พนักงาน Call Center มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และจัดการกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ บางครั้งพนักงานต้องเผชิญกับลูกค้าที่มีความต้องการเฉพาะเจาะจงหรืออยู่ในภาวะเครียด ส่งผลให้เกิดความกดดันต่อพนักงานในการให้บริการ ประเด็นเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center ได้รับความสนใจอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เนื่องจากการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันสูงสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างมาก การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานสามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น และสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้เป็นระยะยาว

พนักงาน Call Center มีความท้าทายหลายประการ เช่น ความกดดันจากการต้องตอบสนองลูกค้าในเวลาอันรวดเร็ว การจัดการกับความคาดหวังของลูกค้าที่แตกต่างกัน รวมถึงการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงดังและต้องสื่อสารกับลูกค้าตลอดเวลา ปัญหาเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างมาก ในกรณีศึกษา บริษัทในสังกัดธนาคารแห่งหนึ่ง มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,126 คน มีศูนย์ให้บริการทั้งหมด 5 ศูนย์ โดยมีลักษณะการทำงานเป็นกะ โดยพนักงานทุกคนต้องมีสายที่บริการลูกค้าวันละ 68 สาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน และพนักงานสามารถเลือกวันหยุดและเวลาการทำงานของตนเองได้ ทั้งนี้ในการทำงานระบบไม่ได้สนับสนุนพนักงานอย่างเต็มที่ เช่น ระบบการใช้งานที่ต้องใช้พนักงานในการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง รวมถึงบรรยากาศในการทำงานมีความตึงเครียดมากเกินไป ปัญหาเหล่านี้ยังส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทลดลง บริษัทต้องเสียเวลาและทรัพยากรในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากพนักงานใหม่อาจยังไม่มีประสบการณ์ในการให้บริการเท่าที่ควร การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center

จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงให้เกิดการทำงานที่ดีขึ้น การที่พนักงาน Call Center มีความสุขในการทำงานไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานเอง แต่ยังส่งผลดีต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ 1) การรักษาพนักงาน (Employee Retention) ความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน พนักงานที่มีความสุขจะมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ นอกจากนี้ ยังช่วยลดความเสี่ยงต่อการสูญเสียความรู้และทักษะที่สำคัญที่พนักงานมี 2) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Performance) พนักงานที่มีความสุขจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น มีแรงจูงใจในการทำงาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร 3) บรรยากาศการทำงาน (Work Environment) ความสุขของพนักงานส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานโดยรวม บรรยากาศการทำงานที่ดีจะช่วยให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลดีต่อการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารในองค์กร (McKinsey & Company, 2022) 4) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) พนักงานที่มีความสุขและพึงพอใจในการทำงานจะสามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีต่อบริษัทมากขึ้น 5) การพัฒนาองค์กร (Organizational Development) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนานโยบายและแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว ปัจจัยที่สร้างให้เกิดปัญหาในการทำงานและทำงานไม่มีความสุขเกิดจากการสื่อสารกับหัวหน้างาน เงินเดือนที่ได้รับ ลักษณะการทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหลัก ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน Call Center (Prakash & Jaya, 2012)

จากรูปแบบการทำงานของพนักงาน Call Center บริษัทในสังกัดธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยจึงสนใจในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center เพื่อนำไปวางแผน สร้างกลยุทธ์ในการทำงานและปรับใช้กับบริษัทให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น รวมทั้งการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่รับบริการในด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริษัทที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center

คำถามการวิจัย

คำถามการวิจัยที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน Call Center มีความสัมพันธ์กับความสุขหรือไม่

H_{1a} : เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน

H_{1b} : อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน

H_{1c} : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน

H_{1d} : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน

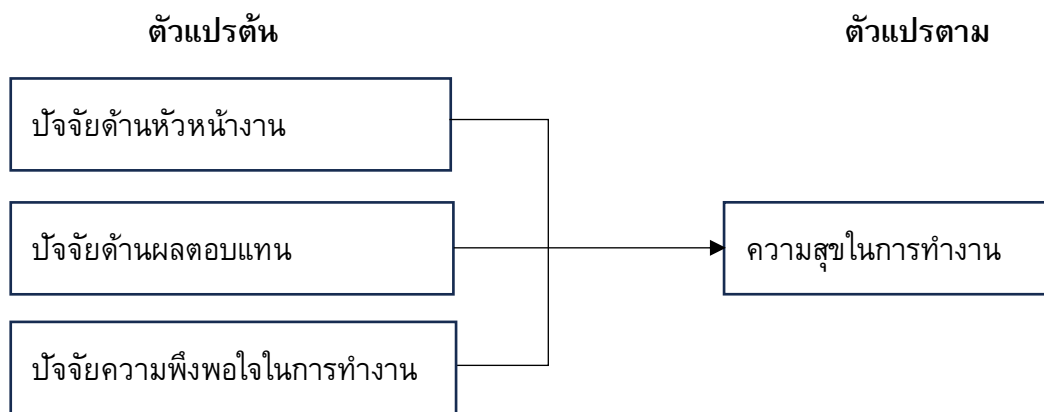
H_{1e} : สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงาน แตกต่างกัน

คำถามการวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานหรือไม่

H_{2a} : ปัจจัยด้านหัวหน้างาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

H_{2b} : ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน

H_{2c} : ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

ประชากร คือ พนักงาน call center ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 1,126 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน Call Center จำนวน 400 คน

2. ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน

3. ตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงานของพนักงาน

4. การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จะจัดเก็บข้อมูลในเดือน ตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ.

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Manion (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 39) หมายถึง การเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จจะนำไปสู่ความรู้สึกเชิงบวก เช่น ความสุข ความพึงพอใจ และความภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นผลจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง ความรู้สึกเหล่านี้จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล และการร่วมกันสร้างสรรค์ จะนำไปสู่การตัดสินใจที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ผลจากการประสบผลสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในเชิงบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่รื่นรมย์ส่งผลให้บุคลากรมีความสุข มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีความผูกพันกับองค์กรแนวคิดของ Manion มุ่งอธิบายความสุขในการทำงาน 4 ด้าน ต่อไปนี้ดังนี้

(1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้และเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในสถานที่ทำงาน เมื่อบุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะเกิดความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูล และมิตรภาพ ทำให้เกิดความสุขในการทำงานและรู้สึกถึงความรัก ความปรารถนาดีจากเพื่อนร่วมงาน

(2) ความรักในงาน (Love of the Work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแนบแน่นกับงานที่ทำ บุคลากรที่รักงาน จะรู้สึกผูกพันกับงาน มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งมีความสุขและภูมิใจในงานที่ทำ (Vroom, 1964)

(3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าตนสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้รับความสำเร็จในการทำงานที่ทำหาย มีอิสระในการทำงาน ผลลัพธ์ของงานเป็นไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตและภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ บุคลากรที่มีความสำเร็จในงานจะมีความก้าวหน้าและช่วยพัฒนาองค์กร

(4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ที่ตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชารับรู้ถึงความพยายามในการทำงานและยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ได้รับการยอมรับจะรู้สึกมีความมั่นใจและไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการใช้ความรู้ในการทำงานจะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

2. แนวคิดและทฤษฎีความเป็นผู้นำ

แนวคิดที่เก่าแก่และมีอิทธิพลมากที่สุดในการศึกษาภาวะผู้นำ ทฤษฎีนี้เริ่มต้นจากการสังเกตว่าผู้นำที่ประสบผลสำเร็จมักจะมีลักษณะนิสัยบางประการที่โดดเด่นและแตกต่างจากบุคคลทั่วไป แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่สามารถระบุและวัดได้ผ่าน

คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ทฤษฎีเชิงคุณลักษณะมุ่งเน้นไปที่การค้นหาคุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์และโดดเด่นของผู้คนที่ประสบความสำเร็จ โดยเชื่อว่าลักษณะนิสัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดหรือเป็นผลมาจากการพัฒนาในวัยเด็ก นักวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีนี้ได้พยายามระบุคุณลักษณะเหล่านี้ผ่านการศึกษาและการวิเคราะห์ผู้นำที่มีชื่อเสียงในประวัติศาสตร์ การศึกษาของแคมป์เบลล์ (Canbell, 1980: 28-43 อ้างถึงในอาคม วัตโรสง, 2547: 46-47) คุณลักษณะของผู้นำตามทฤษฎีเชิงคุณลักษณะเฉพาะตัวที่มักถูกพิจารณาว่าเป็นส่วนสำคัญของผู้นำที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง ความฉลาด ความมุ่งมั่น ความซื่อสัตย์ และความมีเสน่ห์

3. แนวคิดและทฤษฎีค่าตอบแทนในการทำงาน

Milkovich and Boudreau (2011) กล่าวว่า “ค่าตอบแทน (Compensation) คือ สิ่งที่องค์กรจ่ายตอบแทนให้พนักงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน รวมถึงผลประโยชน์เกื้อกูลและค่าตอบแทนเชิงความสัมพันธ์จากการทำงาน ตัวอย่างเช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่านายหน้า เงินชดเชยบำเหน็จบำนาญ สวัสดิการด้านสุขภาพ หรือบริการต่าง ๆ และความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร การบริหารค่าตอบแทนจึงมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันในองค์กร”

4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

Green and Craft (1979) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจากผลการวิจัยสามารถสรุปได้เป็น 3 แนวความคิดหลัก คือ

1) ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom, 1964)

2) การปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอตเตอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler, 1968)

3) รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวคิดนี้มองว่ารางวัลหรือผลตอบแทนพิเศษเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากความพึงพอใจและลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหลัก กลุ่มนี้ได้แก่ แนวความคิดของเบรฟิลด์และครอกเกตต์ (Brayfield & Crockett, 1955)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานพนักงาน call center ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 1,126 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 400 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center โดยทางผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามตามตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ในส่วนของตัวแปรหัวหน้งาน ผลตอบแทน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน ซึ่งปรับข้อคำถามมาจากวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน รายได้ และภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน (Nur, 2017) โดยใช้มาตรวัด Likert Scale แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

- ค่าคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ค่าคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย
- ค่าคะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- ค่าคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ค่าคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน นั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามผ่าน google form

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

(1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลพนักงาน call center ที่ทำงานอยู่ในบริษัทตัวอย่าง

(2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ด้วย T-test, F-test ทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) ด้วย ANOVA และ multiple regression เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ดังต่อไปนี้

1. พนักงาน call center ธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้อยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท และมีสถานภาพโสด

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านหัวหน้งาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน และปัจจัยด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ปัจจัย ส่วนตัวแปรตามคือ ความสุขของพนักงานในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

คำถามการวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงาน call center หนาการณ์แห่งหนึ่ง จะมีความสุขในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ตารางที่ 1

ความสุขในการทำงานของพนักงาน call center จำแนกตามเพศ

	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ความสุขในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวม	ชาย	125	3.58	1.07	3.201	0.001
	หญิง	245	3.92	0.97		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน call center จำแนกตามเพศ ผลปรากฏว่า เพศที่แตกต่างกันทำให้ความสุขในการทำงานของพนักงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความสุขในการทำงานสูงสุด

ตารางที่ 2

ความสุขในการทำงานของพนักงาน call center จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	ความสุขในการทำงาน			สถิติ ANOVA	Sig
	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.		
20 – 25 ปี	60	3.52	1.26	6.412	0.00*
26 – 30 ปี	159	3.64	0.95		
31 – 35 ปี	118	4.16	0.89		
36 – 40 ปี	41	3.82	1.01		
มากกว่า 40 ปี	22	4.03	0.88		
รวม	400	3.82	1.10		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 อายุที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า อายุมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3

แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ค่าเฉลี่ยของอายุ ด้วยวิธี L.S.D.

อายุ	20 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
20 - 25 ปี	-	-0.122	-0.639*	-0.300	-0.510*
26 - 30 ปี		-	-0.517*	-0.178	-0.388
31 - 35 ปี			-	0.339	0.129
36 - 40 ปี				-	-0.210
มากกว่า 40 ปี					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ค่าเฉลี่ยของช่วงอายุกับความสุขในการทำงานของพนักงานด้วยวิธี L.S.D. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า อายุช่วง 20 – 25 ปี มีความสุขในการทำงานต่างกับกับอายุช่วง 31 – 35 และอายุมากกว่า 40 ปี และอายุช่วง 26 - 30 ปี มีความสุขในการทำงานต่างกับกับอายุช่วง 31 – 35 ปี

ตารางที่ 4

ความสุขในการทำงานของพนักงาน call center จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความสุขในการทำงาน			สถิติ ANOVA	Sig
	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.		
ปริญญาตรี	366	3.85	1.02	1.828	0.162
ปริญญาโท	31	3.49	0.88		
ปริญญาเอก	3	3.70	1.12		
รวม	400	3.82	1.01		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5

ความสุขในการทำงานของพนักงาน call center จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ความสุขในการทำงาน			สถิติ ANOVA	Sig
	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.		
15,000-20,000 บาท	92	3.72	1.10	0.823	0.482
20,001-25,000 บาท	152	3.78	0.97		
25,001-30,000 บาท	105	3.91	1.01		
มากกว่า 30,000 บาท	51	3.91	1.01		
รวม	400	3.81	1.01		

จากตารางที่ 5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6

ความสุขในการทำงานของพนักงาน call center จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความสุขในการทำงาน			สถิติ ANOVA	Sig
	จำนวน (คน)	$\bar{x}$	S.D.		
โสด	296	3.81	1.00	0.785	0.457
สมรส	96	3.89	1.04		
หย่าร้าง	8	3.45	1.08		
รวม	400	3.81	1.01		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 สถานภาพที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center ไม่แตกต่างกัน

คำถามการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center กรณีศึกษาบริษัทในสังกัดธนาคารแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 7

ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานของพนักงาน call center

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. error	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (B_0)	0.016	0.067		0.243	0.808
ปัจจัยด้านหัวหน้างาน (X_1)	0.182	0.028	0.195	6.494	0.000
ปัจจัยด้านผลตอบแทน (X_2)	0.203	0.021	0.227	9.826	0.000
ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน (X_3)	0.610	0.034	0.600	18.101	0.000
R = .947 R ² = .896 Adj. R ² = .895 SE _{est} = 0.32792 F = 1137.547*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของอิทธิพลแต่ละด้านต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายความสุขในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 89.6 ด้านที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($\beta = 0.600, p < 0.001$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลตอบแทน ($\beta = 0.227, p < 0.001$) และปัจจัยด้านหัวหน้างาน ($\beta = 0.195, p < 0.001$) ตามลำดับ และจากผลการวิเคราะห์สามารถเขียนสมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงาน call center ได้ดังนี้

$$Y = 0.016 + 0.610X_3 + 0.203X_2 + 0.182X_1$$

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center กรณีศึกษา บริษัทในสังกัดธนาคารแห่งหนึ่ง ด้านความสุขของพนักงาน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จากข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ มีความคิดเห็นด้านความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับ ชูติมา แหวนนาค และ ชินโสณ วิสิฐนธิกิจา (2564) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของภูษิสส์ ศรีเจริญ, กฤษณะ ดาราเรือง และสิทธิพร เขาคูน (2566) ศึกษาเรื่องการพัฒนาความสุขของพนักงานภายในสถานประกอบการจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่งเสริมความสุขในองค์กรและความสุขของพนักงานในสถานประกอบการในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน เพราะเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกในการทำหน้าที่ ความท้าทายในการทำงาน และการบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคล ซึ่งมีเหตุผลสำคัญหลายประการที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความสุขของพนักงานได้มากกว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนและปัจจัยด้านหัวหน้างาน ได้แก่ (1) การทำงานที่สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและภูมิใจในสิ่งที่ทำ ซึ่งความรู้สึกนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความสุขอย่างยั่งยืนมากกว่าการพึ่งพาปัจจัยภายนอก เช่น เงินเดือนหรือค่าขึ้นชมจากหัวหน้างาน (2) ความก้าวหน้าในงาน เช่น การพัฒนาทักษะ การได้รับความไว้วางใจ หรือการมีส่วนร่วมในเป้าหมายขององค์กร จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในระยะยาว ส่งผลต่อความสุขที่มีความมั่นคง (3) ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน การจัดสรรเวลาและส่งเสริมความสมดุลในชีวิตจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวม ทั้งในด้านสุขภาพจิตและความสุขส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับ ภักทรดนัย ไต้โรสง (2561) ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความสุขในการทำงาน รองลงคือ ปัจจัยด้านผลตอบแทน และปัจจัยด้านหัวหน้างาน ซึ่งทั้งสามปัจจัยพนักงาน Call Center กรณีศึกษา บริษัทในสังกัดธนาคารแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นไปในแนวทิศทางเดียวกัน โดยทางบริษัทสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับใช้เพื่อใช้ในการบริหารบริษัทและการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ของบริษัท

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน call center กรณีศึกษา บริษัทในสังกัดธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ ดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีพัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร หรือเสริมสร้างความก้าวหน้าในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานในบริษัท

2) ด้านผลตอบแทนที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงาน ทางบริษัทจะต้องให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงโบนัสและสิทธิประโยชน์ที่จูงใจแก่พนักงานสวัสดิการด้านสุขภาพ และความเป็นอยู่ เช่น ประกันสุขภาพ การลาพักผ่อนที่เพียงพอ

3) ด้านหัวหน้างานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับพนักงานทางบริษัทอาจจะจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการทำงานเป็นระยะ และนำผลลัพธ์ไปปรับปรุงการบริหารจัดการ หรือมีช่องทางให้พนักงานเสนอความคิดเห็น และให้ผู้บริหารแสดงการตอบรับอย่างจริงจัง

อ้างอิง

- ชุตินา แหวนนาค และ ชินโสณ วิสิฐนิกิจา. (2564). ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(4), 157–166.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. *การค้นคว้าแบบอิสระมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- ภัทรดนัย ไต้โรสง. (2561). ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูริสทริบิวชั่น แอนด์ เซลส์ จำกัด พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 8(1), 15-35.
- ภูษิสส์ ศรีเจริญ, ฤกษ์ ดาราเรือง, และ สิทธิพร เขายุ่น. (2566). การพัฒนาความสุขของพนักงานภายในสถานประกอบการจังหวัดปทุมธานี. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(4), 266-279.
- อาคม วัดโรสง. (2547). *หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2 สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Brayfield, A. H., & Crockett, W. H. (1955). *Employee attitudes and employee performance*. *Psychological Bulletin*, 52(5), 396. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0045899>.

- Green, C. N., & Craft, R. E., Jr. (1979). The satisfaction-performance controversy revisited. ใน R. M. Steers & L. W. Porter (บ.ก.), *Motivation and work behavior* (หน้า 96-111). McGraw-Hill.
- Milkovich, T., & Boudreau, W. (2011). *Human resource management*. Burr Ridge, Linois: Irwin. https://archive.org/details/isbn_9780256155280.
- Mckinsey & Company. (2022). *Defining the skills citizens will need in the future world of work*. <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/definingthe-skills-citizens-will-need-in-the-future-world-of-work>.
- Nur, A. A. (2017). *Relationship Between Job Satisfaction, Income and Leadership with Happiness at Work*. Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia. https://etd.uum.edu.my/7300/1/s820079_01.pdf.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. III. (1968). *Managerial attitudes and performances*. Homewood : Richard D. Irwin. <https://www.worldcat.org/title/managerial-attitudes-and-performance/oclc/243614>.
- Prakash, R., & Jaya, P. (2012). *Study on Motivational Factors of Civil Construction Site Employees*. International Conference on Business, Economics, Management and Behavioral Sciences (ICBEMBS'2012) Jan. 7-8, 517-521.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1382448>.