

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในภาพรวม และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 จำนวนทั้งสิ้น 80 คน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ งานวิจัย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และฐานข้อมูลออนไลน์ และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำไปประมวลผล สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.50 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 36.25 สถานภาพสมรส ร้อยละ 52.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.75 ทำงานด้านบริการลูกค้า ร้อยละ 88.75 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 63.75 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 33.75 มีอายุงาน 1 – 10 ปี ร้อยละ 53.75

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีความน่าเชื่อถือในระดับสูงทุกด้าน ซึ่งด้านผู้นำ มีค่าความน่าเชื่อถือมากที่สุด เท่ากับ 0.9579 รองลงมาได้แก่ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.9452 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.9300 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.9295 และด้านความรักในงาน ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.922 ส่วนด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.9701

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผู้นำ

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านภาวะความเป็นผู้นำของหัวหน้า/ผู้บริหารในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การสร้างความรู้สึกรักให้พนักงานตระหนักถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร
- 2) การมีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน
- 3) การสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและโปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์กร
- 4) การสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับพนักงานทั้งองค์กร
- 5) การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) ความสามารถในการควบคุมงานที่ทำได้
- 7) การดึงศักยภาพของพนักงานออกมา เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 8) เมื่อมีปัญหาในการทำงาน พนักงานจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน
- 9) การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน

- 10) การบริหารที่เป็นธรรม
 - 11) การอุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร
 - 12) การกระจายอำนาจให้กับพนักงานในการทำภารกิจและหน้าที่ต่างๆเพื่อให้ประสบความสำเร็จ
 - 13) การจดจำและให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นโดยพนักงานอย่างสม่ำเสมอ
 - 14) การรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
 - 15) ความเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขต เชียงใหม่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน
- 2) การมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้
- 3) การเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ
- 4) การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ
- 5) เพื่อนร่วมงานต่างก็ทำงานส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ
- 6) เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญ
- 7) การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
- 8) การได้รับคำชมเชย สรรเสริญ เมื่อประสบผลสำเร็จ
- 9) ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงาน
- 10) การมีเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้
- 11) เมื่อมีปัญหา สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกเมื่อ

3. ปัจจัยด้านความรักในงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขต เชียงใหม่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความรักในงานในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การมีโอกาสติดต่อกับบุคคลภายนอก
- 2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายงาน

- 3) ความเป็นระบบระเบียบแบบแผนที่แน่นอน
- 4) ความรู้สึกสนุกและรื่นเริงกับการทำงาน
- 5) ความหลากหลายของงาน
- 6) การได้รับการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนต่างๆ ในการทำงาน
- 7) โอกาสใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน
- 8) การได้รับการยอมรับนับถือตำแหน่งคุณค่าทางสังคม
- 9) การมีโอกาสในการควบคุม/บังคับบัญชา/ตัดสินใจในงาน
- 10) การได้ทำงานที่ตนชอบ ชำนาญ
- 11) การมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่

4. ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขต
เชียงใหม่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านค่านิยมร่วมขององค์กรในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้
ดังนี้

- 1) การรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เพื่อนร่วมงานยึดถือและปฏิบัติร่วมกันมาอย่างต่อเนื่อง
- 2) ความเชื่อว่าสามารถทำงานได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) ความเชื่อในค่านิยมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ
- 4) การยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง
- 5) การรับรู้ถึงคุณค่าของการบรรลุในผลสำเร็จของงานร่วมกัน

5. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขต
เชียงใหม่ 1 มีระดับความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้
ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ
- 2) การจัดการตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงาน
- 3) ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน
- 4) ความเจริญก้าวหน้าในตนเอง มีโอกาสพัฒนา และเปิดรับประสบการณ์ใหม่
อย่างต่อเนื่อง

- 5) การมีอิสระในการปกครองตนเองในการอยู่ในสังคม ทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัว
 - 6) ระบบการให้ค่าตอบแทนจากการทำงาน เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ
6. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ด้านภาพรวม
- เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่ามีความคิดเห็นในระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) ปัจจัยด้านผู้นำ
 - 2) ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร
 - 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 4) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 5) ปัจจัยด้านความรักในงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย Crosstabulation และหาความสัมพันธ์โดยใช้ Chi-Square

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า

- 1) เพศมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ปัจจัยหลักด้านผู้นำในปัจจัยย่อยการสร้างและพัฒนาทีมงาน การสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและโปร่งใส การเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน และการช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน และมีผลต่อปัจจัยหลักด้านความรักในงานในปัจจัยย่อยความรู้สึกสนุกและรื่นเริงกับการทำงาน โดยเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05
- 2) อายุไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในทุกด้าน
- 3) สถานภาพสมรสมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านความรักในงานในปัจจัยย่อยการมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และปัจจัยหลักด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจัยย่อยการมีอิสระในการปกครองตนเองในการอยู่ในสังคมทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัว

4) ระดับการศึกษามีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านผู้นำในปัจจัยย่อยความเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน ปัจจัยหลักด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในปัจจัยย่อยการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับคำชมเชย สรรเสริญ เมื่อประสบผลสำเร็จ และการที่เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญ ปัจจัยหลักด้านความรักในงานในปัจจัยย่อยความรู้สึกสนุกและรื่นเริงกับการทำงาน

5) ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านผู้นำในปัจจัยย่อยด้านความเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน ปัจจัยหลักด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในปัจจัยย่อยการเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

6) ตำแหน่งงานมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจัยย่อยระบบการให้ค่าตอบแทนจากการทำงานเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

7) รายได้ต่อเดือนมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านค่านิยมร่วมขององค์กรในปัจจัยย่อยการยึดถือเป้าหมายและคุณค่าทางองค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตน

8) อายุงานมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านผู้นำในปัจจัยย่อยการสร้างความรู้สึกรักให้พนักงานตระหนักถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร การรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

การวัดระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานในด้านภาพรวมประกอบไปด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของจำนวน 3 ข้อย่อยได้แก่

- 1) ความรู้สึกสนุกกับงานและไม่มีความรู้สึกรัดอกกังวลใด ๆ ในการทำงานในองค์กรนี้

- 2) ความรู้สึกเพลิดเพลิน พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน
- 3) ความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

ผลการศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขในการทำงานในระดับมาก โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 รู้สึกสนุกกับงาน ไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน รู้สึกเพลิดเพลิน พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน ตลอดจนมีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตื่นตัว สามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 พบว่า โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย Crosstabulation และหาความสัมพันธ์โดยใช้ Chi-Square

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณลักษณะส่วนบุคคลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ได้ผลการศึกษาดังนี้

- 1) เพศ ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1
- 2) อายุ ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1
- 3) สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1
- 4) ระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในด้านความรู้สึกพึงพอใจในงานโดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตนเอง

5) ลักษณะงาน ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

6) ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

8) อายุงาน ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความสุขในการทำงานต่อองค์กร

ค่าเฉลี่ยคะแนนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เรียงจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านผู้นำ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านความรักในงาน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เทียบกับค่าเฉลี่ยของระดับความสุขโดยใช้ Chi-Square พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนปัจจัยด้านผู้นำ ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ที่ศึกษาเรื่องเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ชั้น ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน และในภาพรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและมีระดับความสุขในการทำงานในระดับมาก ดังนี้

1) เพศมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ปัจจัยหลักด้านผู้นำในปัจจัยย่อยการสร้างและพัฒนาทีมงาน การสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและโปร่งใส การเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน และการช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน และมีผลต่อปัจจัยหลักด้านความรักในงานในปัจจัยย่อยความรู้สึกสนุกและรื่นเริงกับการทำงาน โดยเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

2) อายุไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในทุกด้าน

3) สถานภาพสมรสมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านความรักในงานในปัจจัยย่อยการมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และปัจจัยหลักด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจัยย่อยการมีอิสระในการปกครองตนเองในการอยู่ในสังคมทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัว

4) ระดับการศึกษามีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านผู้นำในปัจจัยย่อยความเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน ปัจจัยหลักด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในปัจจัยย่อยการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับคำชมเชย สรรเสริญ เมื่อประสบผลสำเร็จ และการที่เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญ ปัจจัยหลักด้านความรักในงานในปัจจัยย่อยความรู้สึกสนุกและรื่นเริงกับการทำงาน

5) ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านผู้นำในปัจจัยย่อยด้านความเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน ปัจจัยหลักด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในปัจจัยย่อยการเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

6) ตำแหน่งงานมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจัยย่อยระบบการให้ค่าตอบแทนจากการทำงานเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ

7) รายได้ต่อเดือนมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านค่านิยมร่วมขององค์กรในปัจจัยย่อยการยึดถือเป้าหมายและคุณค่าทางองค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตน

8) อายุงานมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 ในปัจจัยหลักด้านผู้นำในปัจจัยย่อยการสร้างความรู้สึกรู้สึกให้พนักงานตระหนักถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร การรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความสุขในการทำงานครั้งนี้ พบว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุกัญญา อินตะโตด (2550) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความสุขในการทำงาน ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน และ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่กล่าวว่าเครื่องมือที่ใช้ศึกษามีค่าความน่าเชื่อถือสูงทั้งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุขและจากระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน นอกจากนี้ในส่วนของระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่างพบว่าภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 มีการค้นพบดังนี้

- 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านผู้นำและปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความรักในงาน
- 3) ปัจจัยด้านผู้นำมีปัจจัยย่อยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.05 ระหว่างเพศชายและเพศหญิงอยู่หลายปัจจัย โดย เพศชายมีคะแนนค่าเฉลี่ยที่เห็นด้วยกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขน้อยกว่าเพศหญิงในด้านการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและโปร่งใสภายในองค์กร การเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน และการช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน
- 4) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขตามสถานภาพการสมรส พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วมีค่าคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยน้อยกว่าสถานภาพอื่นๆและทำให้เกิดความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของข้อมูล ในปัจจัยย่อยด้านความมีอิสระ ทั้งอิสระในการ

ทำงานอย่างเต็มที่ อิสระในการปกครองตนเองในการอยู่ในสังคมทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัว

- 5) พนักงานที่มีอายุงาน 1-10 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยสูงมากจนทำให้เกิดความแตกต่างกันของชุดข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบกับกลุ่มพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป ในปัจจัยด้านผู้นำที่ว่า ผู้นำเป็นผู้ที่สร้างความรู้สึกรักให้พนักงานตระหนักถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรและรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
- 6) จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าคะแนนเห็นด้วยน้อยกว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นไป โดยที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ การเอาใจใส่ผู้ร่วมงานของผู้นำและความรู้สึกสนุก รื่นเริง ในการทำงาน
- 7) จากการศึกษปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการเอาใจใส่ผู้ร่วมงานของปัจจัยด้านผู้นำ เป็นปัจจัยที่สร้างความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.05 มากที่สุด ได้แก่ การจำแนกตามเพศ จำแนกตามตำแหน่งงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใครขอเสนอแนะความคิดเห็นซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ ในการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานได้ดังนี้

- 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านผู้นำ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่นๆ ผู้นำจึงเปรียบเหมือนแกนหลักของหน่วยงาน เนื่องจากผู้นำเป็นผู้มีหน้าที่ในการวางแผนสั่งการ มอบหมาย และประเมินผลงานของพนักงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ฉะนั้นผู้นำจะเป็นเพียงชี้แนะ ให้คำปรึกษา กำกับดูแล เพื่อที่จะดึงศักยภาพที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลออกมาใช้อย่างเต็มที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมทำงาน หากผู้นำมีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานที่ดี มีการแจ้งผลการประเมินงานทุกครั้ง มีการรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง โดยจัดให้มีการประชุมพนักงานเป็นประจำเพื่อชี้แจงนโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน ชี้แจงรายละเอียดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคาร และมอบหมายงาน รวมถึงจะได้เป็นการรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การให้บริการลูกค้า และเป็นการระดมความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้นำควรจะจดจำความสำเร็จในผลงานที่เกิดขึ้นกับพนักงานแต่ละคนอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทั้ง

พนักงานชายและหญิง มีความเป็นกลาง ทุกอย่างที่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล อย่ายึดถือ มุ่งหวังเพื่อเป้าหมายจนลืมที่จะเอาใจใส่ดูแลผู้ร่วมงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกใน ทางบวกกับผู้นำของตน ด้วยเหตุนี้ผู้นำจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทในการโน้มน้าวให้พนักงานเกิด ความรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความภาคภูมิใจและเต็มใจสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้เกิดขึ้น ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีระดับความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทุก ปัจจัยย่อมมีผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการทำงานร่วมกันนั้น การมี สัมพันธภาพอันดีต่อกันนอกจากจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิต ของบุคคลที่มาทำงานร่วมกันด้วย การสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นอกจากจะเป็นแนวทางให้ วิเคราะห์เพื่อนร่วมงานและเข้าใจเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้นแล้ว ยังช่วยยอมรับความแตกต่างระหว่าง บุคคล เมื่อมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กรดี ก็จะทำให้บุคคล เป็นสุข เพื่อนร่วมงานสุข และสิ่งแวดล้อม ในที่ทำงานดี ซึ่งหมายถึงประสิทธิภาพที่ดีขององค์กร แต่ในระหว่างปฏิบัติงานหรือในเวลางานนั้น พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ การสร้างความสัมพันธ์หรือพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ กันอาจเป็น ไปอย่างผิวเผิน ดังนั้นการจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันของพนักงานทั้งภายในสาขา และระหว่างสาขาอย่างสม่ำเสมอจะเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดี เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน สร้างเครือข่ายขององค์กรที่เข้มแข็ง เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งใน การช่วยให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุขมากขึ้น

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านความรักในงาน ทุกปัจจัยย่อมมีผลต่อ ความสุขในการทำงานในระดับมาก ผู้นำมีบทบาทอย่างมากในการกระตุ้นให้พนักงานในสังกัดรักที่ จะเรียนรู้งานใหม่ๆ เพิ่มทักษะในการทำงาน ทดลองเวียนงานให้ทุกคนได้ทำทุกอย่าง เพื่อจะได้ ส่งเสริมพนักงานตามงานที่มีความถนัด จัดตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน และสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างตำแหน่งงานทุกตำแหน่งให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานจะได้ รู้สึกสนุกกับการทำงานเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร และเมื่อมีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ หรือพัฒนาทักษะในการทำงานถ้าเป็นไปได้ควรจัดให้มีการ ไปอบรมโดยครบถ้วนอาจจะเป็นทาง VDO Conference ซึ่งไม่เสียเวลาเดินทางและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก เพราะเป็นเครื่องมือที่ธนาคาร ได้ลงทุน ไปด้วยเงินจำนวนมาก ฉะนั้นควรจะได้ ใช้อย่างคุ้มค่า การที่ทุกคนได้ไปอบรมจะทำให้ได้ รู้ถึงเนื้อหาอย่างชัดเจนกว่าการที่ส่งเพียงแค่ตัวแทน ไปอบรม เพราะหากเป็นเพียงแค่การส่งตัวแทน ไปก็จะหมายถึงว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในงานด้านนั้นไปโดยปริยายและก็จะเข้าใจ อย่างถ่องแท้เพียงผู้เดียว นอกจากนี้ธนาคารควรตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างทัศนคติและ ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่อธนาคาร ซึ่งจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน ประชุมมอง

ด้านการจัดการองค์กรสมัยใหม่ เนื่องจากองค์กรในยุคปัจจุบันต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ไม่ยึดติดกับการเลือกแนวทางในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ต้องมีความยืดหยุ่นในการทำงานและสามารถปรับเปลี่ยนได้ในแต่ละสถานการณ์

4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านค่านิยมร่วมขององค์กร เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยมีผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อระดับความสุขที่มากขึ้นในการทำงานนั้น องค์กรควรตระหนักถึงการสร้างค่านิยม ความภูมิใจในตำแหน่งงาน โดยทำให้พนักงานเข้าใจความสำคัญของงานในหน้าที่ว่ามีผลต่ออุดมการณ์ของธนาการอย่างไร อยู่ในส่วนที่สร้างความน่าเชื่อถือ หรืออยู่ในส่วนใดที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า พนักงานมีความชัดเจนว่าหน้าที่อยู่ตรงส่วนไหนในภาพรวมของธนาการ จะง่ายต่อการขับเคลื่อนองค์กรในภาพรวม ดังนั้นควรมีการกระตุ้นให้พนักงานได้รับรู้ถึงความหมายที่แท้จริงของค่านิยมร่วมที่องค์กรได้สร้างขึ้น อย่างเช่นที่ธนาการได้กำหนดค่านิยมร่วมออกมาเป็นภาษาอังกฤษว่า “FIRST” เพราะคำพิงการนำเสนอเพียงแต่อักษรย่อที่ ถึงแม้พนักงานส่วนใหญ่ได้รับรู้ แต่มีเพียงน้อยมากที่จะเข้าใจความหมายของอักษรย่อแต่ละตัวอย่างลึกซึ้ง อาจทำโดยมีการสุ่มถามทางโทรศัพท์หรือ สุ่มถามเมื่อมีการตรวจเยี่ยมสาขา จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการที่จะต้องขวนขวาย เรียนรู้ และจดจำจนกลายเป็นการท่องจำได้และเข้าใจอย่างลึกซึ้ง หากพนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงค่านิยมร่วมขององค์กรอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแล้ว จะเป็นพลังขับเคลื่อนเพื่อส่งเสริมให้องค์กรเกิดความก้าวหน้าและเกิดแนวทางการทำงานตามการจัดการองค์กรสมัยใหม่ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้เหมาะสม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและอยู่รอดในภาวะที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง

5) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกปัจจัยย่อยมีผลต่อความสุขในการทำงานในระดับมาก ในการที่หน่วยงานหรือองค์กรจะประสบความสำเร็จในภาพรวมนั้น ย่อมเกิดจากหน่วยเล็กๆ นั่นก็คือพนักงาน ซึ่งหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตทั้งชีวิตส่วนตัวและในที่ทำงานที่ดี คือ ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มองเห็นหนทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ย่อมทำให้พนักงานสามารถใช้เวลาว่างทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นการจะเพิ่มความสุขในการทำงานให้มากขึ้นควรพิจารณาจากทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ การทำให้พนักงานรู้สึกว่าการให้ค่าตอบแทนจากการทำงานเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ และตระหนักว่างานที่ทำมีความเจริญก้าวหน้าในตนเองมีโอกาพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งตามเส้นทางความก้าวหน้าของสายงาน สิ่งสำคัญอีกอย่างคือพื้นที่ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีแสงสว่างเพียงพอและการถ่ายเทของอากาศที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างความผ่อนคลายในการทำงาน เพราะพื้นที่เหล่านี้ไม่ได้เป็น

เพียงพื้นที่ในการทำงานของพนักงานเท่านั้น หากยังเป็นพื้นที่ในการให้บริการลูกค้า ติดต่อกับบุคคลภายนอก อันจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอีกด้วย

6) ระดับความสุขในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับที่มีความสุขมากนับว่าเป็นสิ่งที่ดีมาก ซึ่งการที่พนักงานมีความสุขในการทำงานนั้นจะทำให้พนักงานสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ในบุคคลมาใช้กับงานได้อย่างเต็มที่อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของผลงานและการบริการ นั่นก็หมายถึงว่า กิจกรรม สวัสดิการ สภาพแวดล้อมแวดล้อมของการทำงานทุกอย่างที่เป็นอยู่ได้รวมเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง ธนาคารควรจะพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเหล่านี้ให้ดียิ่งๆขึ้นไป เพื่อประสิทธิผลขององค์กรที่ดียิ่งขึ้น หากองค์กรให้ความสำคัญต่อการสร้างให้พนักงานรู้สึกมีความสุขในการทำงานอย่างยิ่ง ย่อมจะส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรโดยภาพรวมสูงขึ้นด้วย

7) เพื่อให้ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 1 อยู่ในระดับที่มากยิ่งขึ้นไป ธนาคารควรจะให้มีความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ทั้งด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพัฒนาอย่างบูรณาการไปพร้อมๆกันในทุกๆด้าน ซึ่งจะให้เห็นระดับความสุขที่เพิ่มขึ้นของพนักงานอย่างชัดเจนและยั่งยืน