ความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ

Happiness in Workplace of Employees in Express International Shipping Service Provider Company

กฤษณัฏฐ์พงษ์ ยิ่งยง[1*]
ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล[2]
Kritsanatphong Yingyong[1*]
Nuttawut Rojniruttikul[2]

(Received: July 9, 2018; Revised: September 15, 2018; Accepted: December 13, 2018)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ จำนวน 385 คน ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศอยู่ในระดับมาก 2) สถานภาพการจ้างงาน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ลักษณะการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร มีผลต่อความสุขในการทำงานที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และค่าตอบแทนมีผลต่อความสุขในการทำงาน ที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศได้ร้อยละ 72.1

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน วัฒนธรรมขององค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of happiness in workplace of employees in express international shipping service provider and 2) to study the factors affecting happiness in workplace of employees in express international shipping service provider. The sample was 385 operative employees in express international shipping service provider. Simple random sampling method was used to collect data. The questionnaire was used as research instrument. Statistics used for data analysis included percentages, mean, and standard deviation. Multiple Linear Regression Analysis was used for hypothesis testing. The research findings were: 1) The happiness in workplace of operative employees was at high level. 2) Employment

[1] นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,
[*] Corresponding author, E-mail: kingkaser47@gmail.com
[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจนานาชาติ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, E-mail: nuttawut.ro@kmitl.ac.th

condition, communication, working relationship, job characteristics, and organizational culture could affect happiness in workplace of operative employees at statistical significance level of .01. Compensation could affect happiness in workplace of operative employees at statistical significance level of .05. All independent variables could explain the variation in happiness in workplace of operative employees at 72.1 %

Keywords: Happiness, Workplace, Employees

1.บทนำ

ในปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศในประเทศไทย มีอัตราการขยายเพิ่มขึ้นและมีผู้ประกอบการหลายรายอยู่ในช่วงของการเติบโตต่อเนื่อง แต่อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจนั้นยังอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการเติบโตของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีคอมเมิร์ซ จากหน้าร้านออนไลน์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และยังมีปัจจัยด้านความเสี่ยงหลายประการกดดันอยู่ ตัวกลางที่ทำหน้าที่ “กระจายสินค้า" (Distributors) และบริการไปถึงปลายทางจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ทำให้บรรดาผู้ประกอบการขนส่งหรือ “โลจิสติกส์” ต่างรับความต้องการผู้ประกอบการออนไลน์ในการกระจายสินค้าไปถึงมือผู้บริโภคกันอย่างคึกคัก

ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจจัดส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศรายใหญ่ อาทิ บริษัท ดีเอชแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด (DHL) มีการศึกษาเทรนด์โลจิสติกส์ รายงานการศึกษาจากเทรนด์โลจิสติกส์ ปี 2559 สามารถเปลี่ยนแปลงสภาพของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของโลกได้ ด้วยเทรนด์ใหม่เพียง 15 จาก 26 ประการ ก็สามารถสร้างผลกระทบต่างๆ ได้ภายใน 5 ปี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ธุรกิจด้านการจัดการซัพพลายเชน และโลจิสติกส์ควรทำความเข้าใจต่อการพัฒนาที่อาจเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจ หรือภาคธุรกิจดังกล่าวเสียก่อน ด้านบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส จำกัด (FedEx) เมื่อช่วงเดือนพฤษภาคม ปี 2559 ได้เข้าซื้อกิจการของบริษัท ทีเอ็นที เอ็กซเพรส เวิลด์ไวด์ จำกัด (TNT Express) การควบรวมของ FedEx และ TNT เข้าด้วยกันนั้นช่วยสร้างความแข็งแกร่งของทั้งสองบริษัทสามารถเชื่อมต่อลูกค้าและโอกาสทั่วโลกมากขึ้น สำหรับภาพรวมของธุรกิจขนส่งพัสดุแบบด่วนของไทยมีแนวโน้มที่ดีขึ้น วัดได้จากเศรษฐกิจไทยมีความสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน การรวมกันนี้ต้องใช้ระยะเวลาหลายปีในประเทศต่างๆทั่วโลก ซึ่งจะรวมเครือข่ายขนส่งด่วนทางอากาศรายใหญ่ที่สุดของโลก กับเครือข่ายเส้นทางถนนที่หาตัวจับยากในยุโรป ซึ่งจะช่วยให้ FedEx สามารถขยายฐานการให้บริการและปรับโฉมอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์ทั่วโลก โดย บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย จำกัด (Kerry Express) สามารถเติบโตเป็นผู้ให้บริการด้านการจัดส่งพัสดุด่วนทั่วไทยได้อย่างรวดเร็ว การส่งสินค้าในช่วงแรกจะเป็นการสต็อกสินค้าไปเก็บไว้ที่ปลายทางเพื่อกระจายและขายต่อให้ถึงมือผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย “ส่งมากเพื่อได้ส่วนลด” แต่ภายหลังคือกระจายสินค้าไปยังกลุ่มเป้าหมายย่อยเป็น “รายบุคคล” (Individual) มากขึ้น ในทางกลับกัน การให้บริการทางด้านโลจิสติกส์มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ แต่ยังขาดแคลนบุคลากรอยู่มาก แม้จะมีการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา สำหรับปัญหาการขาดแคลนแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ ยังส่งผลกระทบต่อความสามารถทางการแข่งขันของไทย ทำให้แต่ละองค์กรต่างมุ่งเน้นการบริหารทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้า ประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์และทำกำไรตามที่ได้คาดหวังไว้ หลายองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น มีการจูงใจและดูแลพนักงาน ซึ่งเป็นหัวใจของความสำเร็จของธุรกิจ หากพนักงานไม่ได้รับการดูแลที่มากพอ อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กร หากพนักงานไม่มีความสุขในที่ทำงานอาจส่งผลกระทบให้คุณภาพการปฏิบัติงานลดลงได้เช่นกัน ในทางกลับกัน

เมื่อพนักงานทำงานแล้วมีความสุข ความสัมพันธ์ภายในองค์กรก็จะดีขึ้นและยังส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จตามไปด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลของพนักงานอย่างแท้จริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปใช้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงได้คุณภาพดียิ่งขึ้นไป ผลจากการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัทที่สนใจจะพัฒนาด้านบุคลากรให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ต่อไปในอนาคต

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ

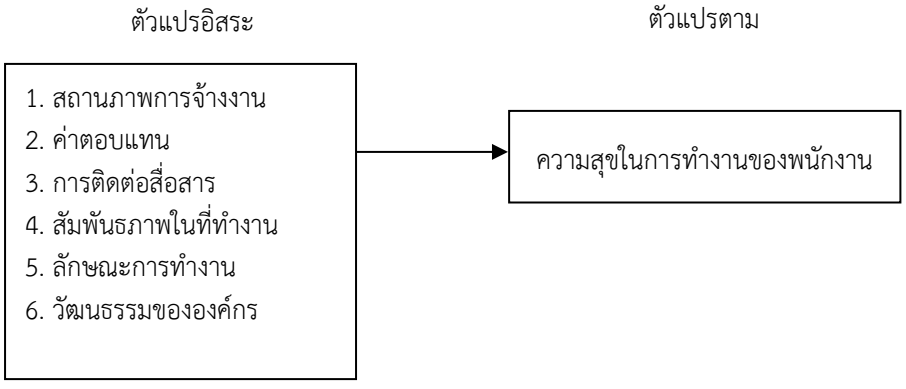
3.สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านสถานภาพการจ้างงานของพนักงาน ค่าตอบแทนของพนักงาน การติดต่อสื่อสารของพนักงาน สัมพันธภาพในที่ทำงานของพนักงาน ลักษณะการทำงานของพนักงาน และวัฒนธรรมขององค์กรของพนักงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นศึกษาทางด้านความสุขในการทำงานมากำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยให้มีการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยคือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนการทำงานของพนักงานซึ่งสรุปได้ดังรูปที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4.2 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ โดยผู้วิจัยทำการศึกษาถึงทฤษฎี และผลงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับสถานภาพการจ้างงาน ค่าตอบแทน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ลักษณะการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นส่วนประกอบในการทำงานวิจัย และสรุปผลในการทำงานวิจัย โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

4.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ ได้แก่ บริษัท DHL, FedEx, TNT และบริษัทอื่นๆในพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 โดยคำนวณจากสูตรของ Cochran (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549:74) โดยมีขนาดตัวอย่างพนักงาน จำนวน 385 คน

4.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย สถานภาพการจ้างงาน ค่าตอบแทน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ลักษณะการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร

2) ตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงานของพนักงาน

4.2.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ โดยแจกแบบสอบถาม เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 ถึง พฤศจิกายน 2561 รวมเป็นเวลา 2 เดือน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ ผู้วิจัยได้กำหนดใช้แบบสอบถามเป็นลักษณะของข้อคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิดในการเก็บข้อมูล แล้วนำไปทำการทดลองใช้กับ 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของ cronbach's alpha coefficient ซึ่งได้ค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.981

4.4 ลักษณะของเครื่องมือ

โดยมีการแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะมีลักษณะคำถามของแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close Ended Question) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน แผนกงานที่สังกัดและตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ ในพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 6 ด้านได้แก่ สถานภาพการจ้างงาน ค่าตอบแทน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ลักษณะการทำงานและวัฒนธรรมขององค์กร จำนวน 27 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ข้อความประกอบด้วยข้อความที่เป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นในแต่ละเรื่อง คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ ในพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 15 ข้อ ลักษณะ

คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ข้อความประกอบด้วยข้อความที่เป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นในแต่ละเรื่องคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล Multiple Linear Regression เพื่อใช้ทดสอบค่าความสัมพันธ์ สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.01 มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ	ความสุขในการทำงาน
4.201 – 5.000	มากที่สุด
3.401 – 4.200	มาก
2.601 – 3.400	ปานกลาง
1.801 – 2.600	น้อย
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด

5. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	193	50.1
หญิง	192	49.9
2.อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	149	38.7
มากกว่า 25 ปี ถึง 35 ปี	148	38.4
มากกว่า 35 ปี ถึง 45 ปี	72	18.7
มากกว่า 45 ปี	16	4.1
3.สถานภาพสมรส		
โสด	279	72.5
สมรส	94	24.4
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	12	3.1
4.ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	13	3.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	53	13.8
อนุปริญญา / ปวส.	54	14.0
ปริญญาตรี	242	62.9
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	23	6.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	89	23.1
มากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี	113	29.4
มากกว่า 3 ปี ถึง 6 ปี	81	21.0
มากกว่า 6 ปี ถึง 10 ปี	45	11.7
มากกว่า 10 ปี ถึง 15 ปี	38	9.9
มากกว่า 15 ปี	19	4.9
6.รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	29	7.5
มากกว่า 10,000 บาท ถึง 15,000 บาท	97	25.2
มากกว่า 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	135	35.1
มากกว่า 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	76	19.7
มากกว่า 25,000 บาท	48	12.4
7.แผนกงานที่สังกัด		
งานปฏิบัติการทั่วไป	188	48.9
งานพิธีการศุลกากร	85	22.1
งานสำนักงาน	69	17.9
งานบริหารองค์กร	39	10.0
อื่นๆ	4	1.1
8.ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	122	31.7
หัวหน้างาน /ผู้ช่วยหัวหน้า ฝ่ายงานปฏิบัติการ	33	8.6
พนักงานออฟฟิศ		
หัวหน้างาน / ผู้ช่วยหัวหน้า ฝ่ายงานพิธีการ	210	54.5
ศุลกากร	9	2.3
ผู้บริหาร	1	0.3
อื่นๆ	10	2.6

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ

ปัจจัย	$\overline{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
สถานภาพการจ้างงาน	4.242	0.632	มากที่สุด	1
ค่าตอบแทน	4.079	0.680	มาก	6
การติดต่อสื่อสาร	4.143	0.643	มาก	3
สัมพันธภาพในที่ทำงาน	4.132	0.643	มาก	4
ลักษณะการทำงาน	4.152	0.617	มาก	2
วัฒนธรรมขององค์กร	4.083	0.657	มาก	5
โดยรวม	4.138	0.564	**มาก**	-

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ

ความสุขในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
รู้สึกภูมิใจในงานของตนเอง	4.244	0.734	มากที่สุด	3
รู้สึกว่างานของตนเองมีประโยชน์	4.142	0.741	มาก	6
รู้สึกมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นทำงาน	4.249	0.750	มากที่สุด	2
มีความสุขในการทำงานของตนเอง	4.189	0.762	มาก	5
สามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้ด้วยตนเอง	4.220	0.722	มากที่สุด	4
ไม่มีโรคภัยที่ต้องไปรับการรักษาจากการทำงาน	3.974	0.970	มาก	14
มีความสุขที่ได้เริ่มทำงานอะไรใหม่ๆ	4.135	0.846	มาก	7
มีเวลาพักผ่อนคลายเครียด	3.831	0.901	มาก	15
มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	4.283	0.718	มากที่สุด	1
มีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน	4.096	0.786	มาก	11
มีความสุขกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	4.127	0.761	มาก	8
มีผู้ช่วยเหลือในยามที่ต้องการ	4.109	0.821	มาก	10
สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงได้	4.031	0.780	มาก	13
รู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.114	0.751	มาก	9
รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน	4.036	0.865	มาก	12
โดยรวม	**4.119**	**0.576**	**มาก**	-

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ

ปัจจัย	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	0.543	4.597	0.000**
สถานภาพการจ้างงาน (X_1)	0.111	2.715	0.007**
ค่าตอบแทน (X_2)	0.090	2.345	0.020*
การติดต่อสื่อสาร (X_3)	0.135	3.081	0.002**
สัมพันธภาพในที่ทำงาน (X_4)	0.136	3.275	0.001**
ลักษณะการทำงาน (X_5)	0.207	3.792	0.000**
วัฒนธรรมขององค์กร (X_6)	0.187	4.043	0.000**
$R = 0.849$; $R^2 = 0.721$; $F = 163.047$; p-value = 0.000**			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. สรุปและอภิปรายผล

6.1 สรุปผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ มีเพศชาย (ร้อยละ 50.1) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ49.9) เล็กน้อย มีอายุระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี (ร้อยละ38.7) และ มากกว่า 25 ปี ถึง 35 ปี (ร้อยละ38.4) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท สังกัดแผนกงานปฏิบัติการทั่วไป และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานออฟฟิศ

ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ สถานภาพการจ้างงาน ลักษณะการทำงาน การติดต่อสื่อสาร สัมพันธภาพในที่ทำงาน วัฒนธรรมขององค์กรและค่าตอบแทน ตามลำดับ

ระดับความสุขในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับของความสุขในการทำงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับการมีส่วนร่วมจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน รู้สึกมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นทำงาน รู้สึกภูมิใจในงานของตนเอง สามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความสุขในการทำงานของตนเอง รู้สึกว่างานของตนเองมีประโยชน์ มีความสุขที่ได้เริ่มทำงานอะไรใหม่ๆ มีความสุขกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีผู้ช่วยเหลือในยามที่ต้องการ มีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงได้ ไม่มีโรคภัยที่ต้องไปรับการรักษาจากการทำงาน และมีเวลาพักผ่อนคลายเครียด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.721 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ (Y) ได้ร้อยละ 72.1 โดยที่ลักษณะการทำงาน มีผลทางบวกต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด (b_6=0.207) รองลงมาคือ วัฒนธรรมขององค์กร (b_6=0.187) สัมพันธภาพในที่ทำงาน (b_4=0.136) การติดต่อสื่อสาร (b_3=0.135) และสถานภาพการจ้างงาน (b_1=0.111) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ตามลำดับ ส่วนค่าตอบแทน มีผลต่อความสุขในการทำงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนระหว่างประเทศ ในเชิงเส้นตรง (b_2=0.090) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.543^{**} + 0.111^{**}X_1 + 0.090^{*}X_2 + 0.135^{**}X_3 + 0.136^{**}X_4 + 0.207^{**}X_5 + 0.187^{**}X_6$$

6.2 อภิปรายผล

ด้านสถานภาพการจ้างงาน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานมาก สอดคล้องกับ มาลี เกื้อนพกุล และคณะ (2552) ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทมีการจ้างตำแหน่งงานที่เหมาะสมต่อการทำงาน บริษัทมีการจ้างงานบรรจุพนักงานเป็นพนักงานประจำ ส่วนพนักงาน Part Time หรือพนักงานทดลองงานมีโอกาสบรรจุเป็นพนักงานประจำและพนักงานสามารถเลื่อนขั้นเป็นตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้ หากบริษัทมีกระบวนการสรรหาพนักงานที่มีความสามารถ มีคุณภาพสูง คัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่ง จะส่งผลดีต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้อย่างดียิ่งขึ้น

ด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานมาก สอดคล้องกับ ธัญากร อัญมณีเจริญ และคณะ (2556) และ Manion (2005) ทั้งนี้เนื่องมาจาก บริษัทมีการจ่ายเงินเดือน ค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีการปรับเพิ่มเงินเดือนอย่างเหมาะสม ให้กับพนักงานที่มีผลงานดีในปีที่ผ่านมา มีการจ่ายเงินโบนัส เงินส่วนแบ่งผลกำไรบริษัทให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม และมีการจัดสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษา ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ หากบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น การจ่ายโบนัสที่เพิ่มขึ้น การมอบรางวัลต่างๆ หรือการชมเชยผลงานที่ผ่านมา จะช่วยให้พนักงานพึงพอใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีความสุขยิ่งขึ้น

ด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานมาก สอดคล้องกับ สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล (2555) ทั้งนี้เนื่องมาจาก บริษัทมีการสื่อสารนโยบายและเป้าหมายในการทำงานให้พนักงานอย่างชัดเจน สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการทำงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของบริษัท มีส่วนช่วยให้พนักงานทราบถึงทิศทางการดำเนินงานขององค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พึงพอใจในงานที่จะเสนอแนะข้อมูลต่างๆ เพื่อพัฒนาองค์กรให้อยู่ร่วมกันได้อย่างดีและมีความสุขในการทำงาน

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานมาก สอดคล้องกับ สุวิมล บัวผัน (2554) และ อมรรัตน์ แก้วทวี (2555) ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี มีผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้พนักงานพูดคุยปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน พนักงานมีการยอมรับและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งหากมีการทำงานร่วมกันอย่างมีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีกลมเกลียว จะช่วยให้พนักงานมีความสัมพันธ์ต่อกันและผูกพันกันดี สามารถทำงานอยู่กับองค์กรได้ยาวนานขึ้น

ด้านลักษณะการทำงาน ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานมากที่สุด สอดคล้องกับ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ทั้งนี้เนื่องมาจาก บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน พนักงานสามารถใช้ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจวิธีการการทำงาน ระบบการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆได้ง่าย และบริษัทต้องสนับสนุนเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ หากมีการทำงานที่มีการเห็นภาพรวมชองการทำงานที่ชัดเจน จะช่วยให้พนักงานมีความสุขกับการทำงาน พนักงานแสดงศักยภาพของตนเองในการทำงานสามารถใช้ทรัพยากร เครื่องมือการทำงานอย่างเข้าใจ เกิดประสิทธิภาพอย่างสูง ตรงต่อความต้องการของพนักงานผู้ใช้งาน

ด้านวัฒนธรรมขององค์กร ส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานมาก สอดคล้องกับ อิสรีย์ เอี่ยมบำรุงสกุล (2558) ทั้งนี้เนื่องมาจาก บริษัทมีบรรยากาศการทำงานที่พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยที่บริษัทให้เวลากับพนักงานในการทำโครงการที่พนักงานแต่ละคนสนใจได้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นการถ่ายทอดสิ่งที่ดีไปสู่ทุกคนในองค์กรอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข มีค่านิยมภายในองค์กรที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีความสุขและพึงพอใจในองค์กรของตน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

บริษัทควรมีการปรับปรุงสภาพการจ้างงาน ตลอดจนการจัดการค่าตอบแทนในการทำงานให้มีความเหมาะสม โดยมีการสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์การให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง อีกทั้งหาแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน คำนึงถึงลักษณะงานที่ท้าทายและปลูกฝังค่านิยม

ที่สัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและสภาพความผันผวนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาให้สามารถทำงานได้อย่างพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยมีการสัมภาษณ์ในเชิงลึกเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในด้านอื่น เช่น การแข่งขันภาคตลาด กิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาบริหารงานบุคคลากรขององค์กร

2) ควรศึกษาความสุขเพิ่มเติมโดยเปรียบเทียบในส่วนของปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร

3) ควรศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานกับความสุขในการทำงาน และความพึงพอใจในงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์การต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

ธัญยากร อัญมณีเจริญ , มานพ ชูนิล และศจีมาจ ณ วิเชียร. (2556). การติดตามผลการปฏิบัติงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 6(1), 58-63.

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). “*ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันผ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัด*”. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

มาลี เกื้อนพกุล, อรอนงค์ ทวนพรมราช และอภิญญา เพียรพิจารณ์. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำ งานของบุคคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ*, 25(1), 4-19.

สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล. (2555). รูปแบบภาวะผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์การที่ได้รับรางวัลองค์การรักษามาตรฐานความเป็นองค์การสุขภาวะ. *วารสารวิชาการมนุษศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา*, 23(42), 171-193.

สุวิมล บัวผัน. (2554). “*ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*”. (สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

อมรรัตน์ แก้วทวี. (2555). “*ความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตและการทำงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคใต้*”. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์.

อิสรีย์ เอี่ยมบำรุงสกุล. (2558). “*การเห็นคุณค่าในตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ พยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงาน*”. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, ภาควิชามนุษยศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย.

Manion, J. (2005). “The business case for happiness”. Nevada RNformation, (*November 2005-January 2006*), 23-24.