

## ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด

### THE HAPPINESS OF PERSONNEL IN KORNGUEN COLLECTICON COMPANY

ทิพย์วิมล สุขศักดิ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Tipwimon Suksak

E-mail: Tipwimon.suk@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์ การวิจัย เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด ได้แก่ ด้านการ ปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จและด้านผลตอบแทน โดยจำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่งงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่นจำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ ข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 210 คน เป็นหญิง 147 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเป็นชาย 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7, อายุ มากกว่า 35 ปี จำนวน 32คน คิดเป็นร้อยละ15.2, อายุ 21 – 25 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุ ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 2 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคืออายุงาน 3 - 4 ปีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1, อายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ17.1, อายุงาน 5 – 6 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคือมีเงินเดือน มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9, มีเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาทจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9, มีเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นคอลเลคเตอร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานนอก

สถานที่ จำนวน 41คน คิดเป็นร้อยละ 19.5, ตำแหน่งงาน Admin จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12, มีตำแหน่งงานเป็น Supervisor จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5, มีตำแหน่งงาน เมสเซ็นเจอร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4, มีตำแหน่งงานแม่บ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และมีตำแหน่งงาน ผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

2. ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัททอเงินคอลเลคชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จ ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ ด้านความสภาพแวดล้อม ด้านการปฏิบัติงานตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความสุข; พนักงาน

## ABSTRACT

Subject education Happiness in work of the employees of Kornguen Collection Co., Ltd. Have research objectives To study the happiness in the work of the employees of Kornguen Collection Co., Ltd. Relationship Environment Success and reward The demographic factors were gender, age, education level, working age, salary, job position. The population used in this research was 210 employees of the Kornguen Collection company. The tool used for data collection was a questionnaire. Analysis of data using computer software packages. Mean, percentage, mean () and standard deviation (SD).

The research results were found that 1. The total of 210 employees of Kornguen Collection Company Limited who answered the questionnaire were 147 women, 70 percent of which were male, and 63 were male, representing 30 percent, most of them aged 26-30, 72 of them. 34.3 percent, followed by age 31-35 years, 56 people, representing 26.7 percent, older than 35 years, 32 people, representing 15.2 percent, age 21-25 years, 31 people, representing 14.8 percent and Under the age of 20, 19 people accounted for 9.0%, respectively, most of whom had a bachelor's degree in the number of 148 people, accounting for 70.5 percent, followed by less than 50 students with bachelor's degrees, 23.8 percent and higher There were 12 bachelor's degrees, accounting for 5.7 percent, respectively, most of whom had a 1-2-year employment number of 65, accounting for 31.0 percent, followed by a number of 3-4 years of work, 57 people, representing 27.1 percent. That 6 years, 36 people, representing 17.1 percent, 5 - 6 years of work, 29 people, representing 13.8 percent, and under 1 year of 23 people, accounting for 11.0 percent, respectively, most have salaries 15,001 - 25,000 Baht 74 people, representing 35.2 percent, followed by the salary of more than 30,000 baht Of 67 people, representing 31.9 percent, with a salary of 25,001 - 30,000 baht, the number of 48, or 22.9 percent, with a salary of not more than 15,000 baht, the number of 21 people, or 10.0 percent, respectively. Most of them have a collection position. There are 112 people, or 53.3 percent, followed by those who are off-site employees of 41 people, accounting for 19.5 percent, Admin positions 25 people, or 12 percent, with supervisor positions 20 people. Accounted for 9.5 percent, with

5 messenger positions, representing 2.4 percent, with 4 maid jobs, 1.9 percent and 3 executive positions, representing 1.4 percent, respectively.

2. The overall happiness in the work of the employees Kornguen Collection Co., Ltd. is at a high level. When considering each aspect, it was found that all aspects were at a high level, namely, the relative reward success. Environment Operational aspects, respectively

**Keywords:** Happiness; Perosonnel

## บทนำ

ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการจะมี เพราะเมื่อเราทำได้ทำอะไรแล้วมีความสุขเราจะอยากทำสิ่งๆนั้นอีก ไม่ว่าจะเป็นการไปเที่ยวในสถานที่ที่เราชอบ การเรียนหนังสือในวิชาที่ชอบ การได้กินอาหารที่เราชอบ สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้เรามีความสุขทั้งนั้น และความสุขอีกอย่างหนึ่งที่หลายคนต้องการ คือความสุขในการทำงาน เพราะเมื่อเราได้เข้าสู่วัยทำงาน เวลาชีวิตในแต่ละวันจำนวน 1 ใน 3 จะใช้ไปกับการทำงานแค่อีกเพียง 8 ชั่วโมงที่เราต้องทำงานนั้น เรามีความสุขกับงานที่เราทำมากแค่ไหน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช (2542) กำหนดนิยาม ความสุขว่า หมายถึง ความสบายกาย สบายใจ อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข หรือพบกับความสุขสมหวัง “ความสุข” ในมุมมองนี้เป็นการสื่อความหมายของความสุขทางกาย ทางใจ ความสมหวัง และความเป็นอยู่ที่ดี ความสุข ตามหลักพุทธศาสนา แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. กามสุข หรือ ความสุขในรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส 2. ฌานสุข หรือ ความสุขจากความสงบทางใจ และ 3. นิพพานสุข หรือความสุขในนิพพาน ความหลุดพ้น ซึ่งเป็นความโปร่งโล่ง เป็นอิสระ Fredrickson and Branigan (2006) ได้ให้ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงาน ว่าไม่ได้เป็นแค่เพียงอารมณ์สูงสุดที่จะทำให้สนุกสนาน หรือตื่นเต้น แต่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน โดยให้ความเห็นว่า ความสุขในการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นเพียงจุดสุดท้าย หรือเป้าหมายสุดท้ายในการทำงานเท่านั้นความสุขเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน

จ็อบส์ ดีปี (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดทำรายงานดัชนีความสุขของพนักงานประจำปี 2016 และเผยว่า คนไทยมีความสุขในการทำงานเป็นอันดับ 3 ในเอเชีย เมื่อเปรียบเทียบกับดัชนีของหนุ่มสาวออฟฟิศอีก 7 ประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานออฟฟิศตั้งแต่เด็กจบใหม่จนถึงผู้บริหาร ซึ่งมีทั้งหมด 1,957 คน และผลคะแนนเฉลี่ยความสุขก็ออกมาในระดับ 5.74 จาก 11 ระดับคะแนน รองจากฟิลิปปินส์และอินโดนีเซียที่มีค่าเฉลี่ย 6.25 และ 6.16 ตามลำดับ และเมื่อดูผลคำตอบแบบสอบถามที่วัดจากทัศนคติระดับกลางไปจนถึงระดับมีความสุขกับการทำงานก็พบว่า ทุกๆ 100 คน จะมี 61 คนที่มีทัศนคติเป็นบวกหรือมีความสุขกับการทำงานนั่นเอง ผลสำรวจยังกล่าวถึง 5 อันดับสายงานที่หนุ่มสาวออฟฟิศทำแล้วมีความสุขที่สุดในประเทศไทยโดยมีระดับคะแนนที่ 11 คะแนนพบว่า คนที่ทำงานในสายงานบริหารมีความสุขมากที่สุด คิดเป็น 6.38 คะแนน อันดับ 2 คือ สายงานท่องเที่ยว/งานโรงแรม/งานอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็น 6.15 คะแนน อันดับ 3 คือ สายงานธุรการและงานทรัพยากรบุคคล คิดเป็น 5.99 คะแนน อันดับ 4 คือ สายงานวิศวกรรม คิดเป็น 5.90 คะแนน และอันดับสุดท้าย คือ สายงานบัญชี งานธนาคาร และการเงิน คิดเป็น 5.72 คะแนน

ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการด้านกฎหมาย และ ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน รับซื้อหรือรับโอนหนี้หรือรับโอนสิทธิเรียกร้อง จากสถาบันการเงิน ธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเอกชนดำเนินการติดตามทวงถาม ฟ้องร้องบังคับคดี ให้ชำระหนี้ ที่ได้รับมอบอำนาจดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัด

ด้วยงานเหล่านี้ต้องการพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง หรือต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆมากมาย อาจสร้างความยุ่งยากและความเครียดจากการทำงานได้ง่าย ผู้วิจัยจึงอยากทราบว่า พนักงานของบริษัทมีความสุขกับการที่ต้องทำงานภายใต้แรงกดดันเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด

### ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือนและตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม คือ

1. ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จ ด้านผลตอบแทน

#### ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด

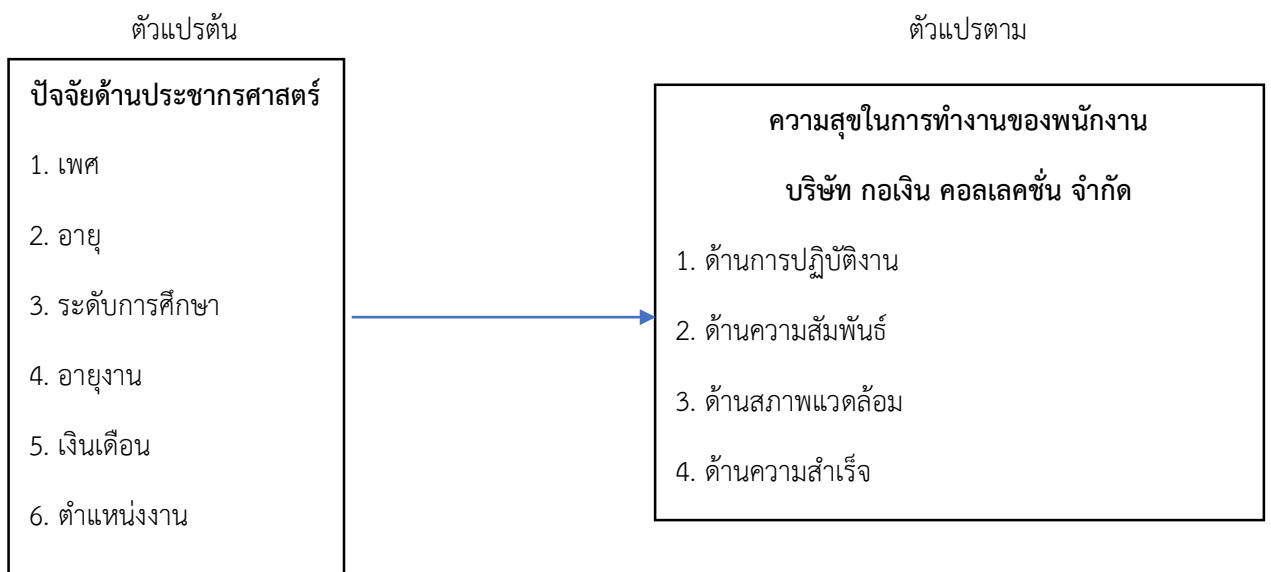
#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2563 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2564

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานที่บริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด ให้มากที่สุด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

#### ทฤษฎีการจูงใจของ เฮอส์ชเบอร์ก (Herzberg)

ได้รับการศึกษาให้กว้างขวางออกไปอีก จนกระทั่งมีความเชื่อว่าความต้องการทางด้านการจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านบำรุงรักษา ซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงานเกิด ความรับผิดชอบมีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่องและเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือ เป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้างผลประโยชน์ พิเศษและอื่นๆ หากเป็นไปอย่างเหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการ ทำงานได้
3. พนักงานจะเกิดความไม่พอใจเมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จ ของงานถูกขัดออกไปทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้นและหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม
4. เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจเช่น ความก้าวหน้าความสำเร็จความรับผิดชอบ และ การ

ยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัย ด้านการบำรุงรักษา

5. ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลง หากความต้องการด้านการจูงใจได้รับ การตอบสนองความพอใจแล้ว

### **ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมอสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need)**

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need) เกิดจากแนวความคิดของ Maslow มองว่ามนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองเป็นหลัก ความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อน จึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับที่มีการจัดแบ่งออกไป 5 ระดับขั้นคือ

ความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) หมายถึง ความต้องการมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belonging and love needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น โดยความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นบุคคลที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น หรือมีความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคมเช่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นตนมีความสามารถมีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ มีความต้องการจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

### ทฤษฎีความเสมอภาค (equity theory)

J. Stacy Adams เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (perceived inputs to outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อารมณ์ สุขภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย ค่านิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่ามีไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเองเพื่อทำให้รู้สึกถึงความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขาเห็นว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่นเมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขายังรับรู้ว่ามีเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

### ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด

บริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด (KORNGUEN COLLECTION CO., LTD. KC ) เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านกฎหมาย และ ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยมีลูกค้าหลักเป็นธนาคารและสถาบันการเงินต่าง เช่น ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น นอกจากนี้ยังรับซื้อหรือรับโอนหนี้หรือรับโอนสิทธิเรียกร้อง จากสถาบันการเงิน ธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเอกชนเพื่อนำมาดำเนินการติดตามทวงถาม ฟ้องร้องบังคับคดี ให้ชำระหนี้ ที่ได้รับมอบอำนาจดำเนินธุรกิจ ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลที่ตลาดหลักทรัพย์ด้วยจริยธรรมและจรรยาบรรณ พร้อมมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องเป้าหมายการทำงานที่สัมฤทธิ์ผลในทุกกลุ่มธุรกิจ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล แสงผล (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรคณะ

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 128 คน วิธีการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-Way ANOVA (F-test), Least Significant Difference (LSD) และ Pearson Correlation Coefficient

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5 – 10 ปี อยู่ในสายงานวิชาการ และเป็นข้าราชการ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความรักในงานความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ และการติดต่อสัมพันธ์ และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความรื่นรมย์ในงาน และพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน

ชนิดา วงศ์บุญ (2554) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่โดยทำการเก็บข้อมูลจากตำรวจที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่จำนวนทั้งสิ้น 193 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire) ประกอบด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลและแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติได้แก่ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่เป็นตำรวจระดับชั้นประทวน รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมีอายุการทำงานระหว่าง 21 - 30 ปีภาพรวมความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยใน 4 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นจากมา ได้แก่ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.51) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.46) ด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.44) และค่านิยมร่วมขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.43) ซึ่งแสดงว่าองค์กรดำเนินงานใน 4 ด้านนี้อยู่ในระดับที่ดีส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจคือ ด้านผู้นำ (ค่าเฉลี่ย = 3.35) และจากการศึกษาความสัมพันธ์ของภาพรวมความสุขในการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือน และอายุพบว่า มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อภาพรวมความสุขในการทำงานของตำรวจปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือปัจจัยด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อระดับ



ภาพรวมความสุขในการทำงานของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่น 95% โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 88.1

ภาดา แก้วนิยมชัยศรี (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานเทศบาลที่ได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในเทศบาลจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 197 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .991 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ ประกอบด้วย ปัจจัยในการทำงานด้านผู้นำและนโยบาย ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สถานภาพโสด ตำแหน่งงานในกลุ่มที่ 2 กลุ่มงานการเงินและการคลัง รายได้ต่อเดือน และปัจจัยในการทำงานด้านสวัสดิการผลตอบแทน ที่มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายความแปรปรวนของลักษณะการเป็นองค์การแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬได้ร้อยละ 87.6 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ธนวรรณ ตั้งเจริญกิจสกุล (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรการประปานครหลวง สายงานบริการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการที่แตกต่างกัน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความพร้อมในการทำงาน งานที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านต่างๆที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการประจำสำนักงานประจำ 18 สาขา จำนวน 332 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เชิงสถิติพรรณนา หาค่าร้อยละค่าความถี่ค่าเฉลี่ยค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน หาค่า t-test (independent t-test) ค่า F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่สาขา อายุ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการ โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรการประปานครหลวงสายงานบริการแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความพร้อมในการทำงานและปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพ ด้านสภาพแวดล้อม

ภาวิน ชินะโชติ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป กำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้คือ 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด และมีคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความสุขในการทำงานด้านความรักในงานอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำที่สุด และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่ การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด จำนวน 400 คน (ที่มา:บริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนประชากรได้ ทั้งนี้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane ที่ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนเพื่อแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมการสำหรับวิเคราะห์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนประชากร
2. ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  สำหรับการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 พนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 210 คน เป็นหญิง 147 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเป็นชาย 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนใหญ่มีอายุ 26- 30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7, อายุ มากกว่า 35 ปี จำนวน 32คน คิดเป็นร้อยละ15.2, อายุ 21 – 25 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุ ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 2 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคืออายุงาน 3 - 4 ปีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1, อายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ17.1, อายุงาน 5 – 6 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคือมีเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9, มีเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาทจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9, มีเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นคอลเลคเตอร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานนอกสถานที่ จำนวน 41คน คิดเป็นร้อยละ 19.5, ตำแหน่งงาน Admin จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12, มีตำแหน่งงานเป็น Supervisor จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5, มีตำแหน่งงาน เมสเซ็นเจอร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4, มีตำแหน่งงานแม่บ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และมีตำแหน่งงาน ผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด มีองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จ ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ ด้านความสภาพแวดล้อม ด้านการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $\bar{X} = 3.67$ ,  $\bar{X} = 3.66$ ,  $\bar{X} = 3.62$ ,  $\bar{X} = 3.51$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

#### ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 210 คน เป็นหญิง 147 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเป็นชาย 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนใหญ่มีอายุ 26- 30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7, อายุ มากกว่า 35 ปี จำนวน 32คน คิดเป็นร้อยละ15.2, อายุ 21 – 25 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุ ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับส่วนใหญ่มี

การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาคือน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 2 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคืออายุงาน 3 - 4 ปีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1, อายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1, อายุงาน 5 – 6 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และ อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาคือมีเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9, มีเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาทจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9, มีเงินเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นคอลเลคเตอร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานนอกสถานที่ จำนวน 41คน คิดเป็นร้อยละ 19.5, ตำแหน่งงาน Admin จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12, มีตำแหน่งงานเป็น Supervisor จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5, มีตำแหน่งงาน เมสเซ็นเจอร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4, มีตำแหน่งงานแม่บ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และมีตำแหน่งงาน ผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

### **ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จ ด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ ด้านความสภาพแวดล้อม ด้านการปฏิบัติงานตามลำดับ

## **อภิปรายผล**

### **1. ด้านการปฏิบัติงาน**

ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอเงิน คอลเลคชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ กระบวนการทำงานที่เป็นระบบ ขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก วิธีการทำงานที่เข้าใจง่าย ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงาน การเรียนรู้และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ตามลำดับ ส่วนความท้าทายของงานที่ได้ปฏิบัติและ ความสนุกระหว่างปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นฤมล แสงผล (2551 ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความพึงพอใจในงานความกระตือรือร้นในการทำงานและระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันส่วนระดับ การศึกษา สายงานที่ปฏิบัติและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่การติดต่อสัมพันธ์ความรักในงานความสำเร็จในงานการเป็นที่ยอมรับมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน

## 2. ด้านความสัมพันธ์

ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัทกอบเงิน คอลเลคชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า การได้ทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงาน การได้พูดคุยหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานด้วยกัน และการให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆระหว่างกัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ชนิตา วงศ์บุญ (2554) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่ ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยศึกษาปัจจัยความสุขในการทำงาน ที่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ใน การทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดย ภาพรวมของความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขใน การทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยใน 4 ด้าน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่ แน่ใจ คือด้านผู้นำ

## 3. ด้านสภาพแวดล้อม

ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอบเงิน คอลเลคชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวัน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภาดา แก้วนิยมชัยศรี (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่ง ความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเทศบาลที่ได้รับการบรรจุ เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ จำนวน 197 คน พบว่าปัจจัยในการ ทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขสูงสุด รองลงมาคือปัจจัยในการทำงานด้านผู้นำและนโยบาย

## 4. ด้านความสำเร็จ

ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอบเงิน คอลเลคชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้างาน ได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน และทำงานได้ทะลุเป้าที่บริษัทตั้งเอาไว้ ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ธนวรรณ ตั้งเจริญกิจสกุล (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรการประปานครหลวง สายงานบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรการประปานครหลวง สายงานบริการประจำสำนักงานประปา 18 สาขา จำนวน 332 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูล พบว่า ความสุขในการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยที่ความสุข 35 เมื่องานที่ทำเสร็จตามกำหนด และประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับสูงที่สุด และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

## 5. ด้านผลตอบแทน

ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท กอบเงิน คอลเลคชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ คอมมิชชั่น เงินเดือน เงินพิเศษอื่นๆ (โบนัส, อินเซนทิฟ) ค่ารักษาพยาบาล วันลาพักร้อน วันลาภิก วันลาป่วย ประกันภัยและ เบี้ยขยันตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภาวีน ชินะโชติ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้คือ 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพ ชีวิตด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด และมีคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความสุขในการทำงานด้านความรักในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำที่สุด และ 3) ปัจจัยที่ ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การบูรณาการทางสังคม หรือการ ทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### ด้านการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง อันดับแรกคือ กระบวนการทำงานที่เป็นระบบ โดยบริษัทมีการแบ่งการทำงาน ออกเป็นฝ่ายต่างๆ เช่น คอลเลคเตอร์ ฟิมพ์ฟองคตี บังคับคตี โดยทุกแผนกจะทำงานต่อเนื่องกัน ทำงานต่อจากแผนกก่อนหน้า เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ สิ่งที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม คืออาจจะต้องจัดให้มีการประชุมหรืออบรมระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้แต่ละฝ่ายมีการพูดถึงปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการแก้ไข ต่อมาคือ ขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก บริษัทมีการขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยากเพื่อให้พนักงานได้เวลาทำงานอย่างอื่นเพิ่มมากขึ้น เช่น บริษัทมีการแบ่งการทำงานออกเป็นแผนก ทำให้แต่ละฝ่ายไม่ต้องเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานทั้งหมด เรียนรู้แค่ที่ตรงกับงานของตนเท่านั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนการทำงานบางอย่าง แม้ไม่ยุ่งยากแต่ก็เป็นวิธีการเก่า ควรปรับให้ทันสมัย

### ด้านความสัมพันธ์

สิ่งที่ต้องปรับปรุง อันดับแรกคือ การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า เช่น เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้างานจะมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ลูกน้องเสมอ สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ บริษัทควรมีการส่งหัวหน้างานในส่วนต่างๆไปอบรมเพิ่มความรู้เพื่อที่จะช่วยเหลือลูกน้องของตัวเองได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ต่อมาคือ การทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานส่วนใหญ่มักจะรู้จักกันแค่ในแผนก ควรมีกิจกรรมให้เหล่าพนักงานได้ทำความรู้จักกันมากขึ้น เช่น กีฬาสี สัมมนาประจำปี

### ด้านสภาพแวดล้อม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง อันดับแรกคือ ระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน คือ บริษัทจะมีการเข้าทำงาน 8.30 และเลิกงาน 17.30 ซึ่งเป็นระยะเวลาตามกฎหมายกำหนด สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคือ การยืดหยุ่นเวลาในการเข้าทำงาน ตาต้องทำงานครบตามเวลาที่กฎหมายกำหนด เช่น หากมาถึงที่ทำงาน 9.00 ต้องเลิกงานตอน 18.00 ต่อมา คือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน คือ ในบริษัทมีการทำความสะอาดทุกเช้า มีการล้างห้องสุขาวันละ 2 ครั้งเพื่อความสะอาด สิ่งที่ต้องปรับปรุง บริษัทควรมีสบู่หรือกระดาษชำระไว้แจกพนักงาน เพื่อสะดวกและลดค่าใช้จ่ายของพนักงานที่ต้องซื้อหาของใช้เหล่านี้มาเอง

### ด้านความสำเร็จ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง อันดับแรก คือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ คือ เมื่อหัวหน้างานมอบหมายงานให้ทำ พนักงานสามารถทำงานที่ได้มาสำเร็จตามที่หัวหน้ามอบหมาย สิ่งที่ต้องปรับปรุง เมื่อพนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จบริษัทควรมีสิ่งตอบแทนเป็นกำลังใจให้พนักงาน ต่อมา คือ ได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้างาน คือ เมื่อพนักงานทำงานสำเร็จหัวหน้างานมีการชื่นชมในผลงานและบอกกล่าวกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคือ เมื่อทำงานสำเร็จ นอกจากคำชมควรมีค่าตอบแทนให้พนักงานเพื่อเป็นกำลังใจ

### ด้านผลตอบแทน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงอันดับแรก คือ คอมมิชชั่น คือ เงินตอบแทนที่ได้รับคิดเป็นเปอร์เซ็นต์จากยอดขายที่ได้ แต่แต่ละคนจะได้ค่าคอมมิชชั่นที่ไม่เท่ากัน สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข บริษัทควรเพิ่มเปอร์เซ็นต์ค่าคอมมิชชั่นให้มากขึ้นตามระดับยอดขายที่ทำได้ เช่น 1 แสน คอมมิชชั่น 1 เปอร์เซ็นต์ เมื่อยอดได้ 2 แสน คอมมิชชั่นจะเพิ่มเป็น 1.5 เปอร์เซ็นต์ ต่อมาคือ เงินเดือน บริษัทจ่ายเงินเดือนในปัจจุบันเป็นเรทตามกฎหมายกำหนด ซึ่งถือว่าไม่ได้มากหรือน้อยเกินไป สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคือ ควรมีการให้เงินเดือนตามวุฒิการศึกษาที่จบมา เพื่อเป็นการ

### บรรณานุกรม

- ชนิดา วงศ์บุญ .(2554) ความสุขในการทำงานของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธนวรรณ ตั้งเจริญกิจสกุล. (2557) ปัจจัยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรการประปานครหลวง สายงานบริการ .วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปี ที่ 4 ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน 2557)
- นฤมล แสงผล .(2551) ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ . มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ภาดา แก้วนิยมชัยศรี .(2556) ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ .Vol. 6 No. 2 (2013) : ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ( พฤษภาคม - สิงหาคม 2556 )
- ภาวิน ชินะโชติ .(2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานก่อนวัยเกษียณ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนนทบุรี .วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2561
- Ferguson, G. A. (1990) Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed. Tokyo: McGraw-Hill
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York: McGraw-Hill Book.