

**แนวทางการเพิ่มความสุขในที่ทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา : แผนกสินเชื่อ บริษัท สินเชื่อ A จำกัด สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
THE GUIDELINES FOR INCREASING THE HAPPINESS AT WORK
CASE STUDY: THE CREDIT DEPARTMENT OF A CREDIT SERVICE COMPANY
LIMITED (NORTHEAST OFFICE)**

ฉัญวรัตน์ ไครอามาตย์ ¹
ธีระ ฤทธิรอด ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขของพนักงานแผนกสินเชื่อ บริษัทสินเชื่อ A จำกัด 2) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มความสุขในที่ทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อ บริษัทสินเชื่อ A จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม HAPPINOMETER เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานในแผนกสินเชื่อจำนวนทั้งสิ้น 102 คน (ร้อยละ 100) โดยแบบสอบถามมีข้อความที่แบ่งออกเป็น 9 มิติ ได้แก่ มิติสุขภาพดี มิติผ่อนคลายดี มิติน้ำใจงาม มิติจิตวิญญาณดี มิติครอบครัวดี มิติสังคมดี มิติใฝ่รู้ดี มิติการเงินดี และมิติการทำงานดี ผลการศึกษาพบว่าระดับความสุขของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ “มีความสุข” ส่วนมิติที่อยู่ในระดับ “ไม่มีความสุขความสุข” ได้แก่ มิติผ่อนคลายดี และเมื่อนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ร่วมกับ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานภายในแผนกสามารถเสนอแนวทางในการเพิ่มความสุขของพนักงานโดยการจัดทำโครงการเพิ่มความสุขได้ทั้งสิ้น 6 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ Happy Room 2) โครงการ Happy Birthday 3) โครงการ Happy Call 4) โครงการ Happy Share 5) โครงการ Upgrade 6) โครงการ Happy Plan และหลังจากดำเนินโครงการแล้วเสร็จคาดว่าระดับความสุขโดยรวมของพนักงานแผนกสินเชื่อ บริษัทสินเชื่อ A จำกัด สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะเพิ่มขึ้นเป็นระดับ “มีความสุขมาก” และทำงานในระดับ “มีความสุข” ในทุกมิติ

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน ระดับความสุข

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the degree of employee happiness 2) and propose the guidelines to increase the happiness in work. A research tools “HAPPINOMETER” was used to collect data from 102 employees. It was found that the overviews happiness level of employees were “Happy” whereas the score of “Happy Relax” was the lowest as “Unhappy”. From the results in conjunction with staffs discussion in the department, then 6 projects’ name were proposed as follow; 1) “Happy Room” 2) “Happy Birthday” 3) “Happy Call” 4) “Happy Share” 5) “Upgrade” 6) “Happy Plan”. After completing all projects it is expected that level of happiness of the people in the Department will be increased in all aspects.

Keyword: Happiness at work, Degree of happiness

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการมหาวิทยาลัยขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

“20 มีนาคม” ของทุกปี สมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ (United Nations General Assembly) ได้มีมติก่อตั้งให้เป็น “วันสุขสากล” (The international Day of Happiness) เพื่อกระตุ้นให้ทุกประเทศสมาชิกทั่วโลกได้หันมาทบทวนทิศทางการพัฒนาประเทศให้ประชากรมีความสุขมากยิ่งขึ้นโดยจากรายงานดัชนีความสุขโลกประจำปี 2559[1]พบว่า ประเทศเดนมาร์กเป็นประเทศที่พลเมืองมีความสุขเป็นอันดับ1ของโลก ตามมาด้วย สวิสเซอร์แลนด์ และ โอลันด์ ตามลำดับ ส่วนประเทศไทยมีความสุขอยู่ลำดับที่ 33ของโลก และอยู่ในอันดับที่ 2 ของอาเซียน โดยที่สถานการณ์สุขภาพจิต(ความสุข)ของคนไทย[2] จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ได้ร่วมมือกับกรมสุขภาพจิตจัดทำการศึกษาสำรวจสุขภาพจิตของประชากรในประเทศไทยสามารถสรุปผลที่สำคัญจากการสำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) คนไทยเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 พบว่า “รายได้” นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยสุขภาพจิต โดยจากผลการสำรวจพบว่า คะแนนเฉลี่ยสุขภาพจิตผู้ที่มีรายได้ยังสูง สุขภาพจิตก็ยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย

บริษัทสินเชื่อ A จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ดำเนินธุรกิจการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจนี้ นอกจาก เรื่องของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญไม่น้อยกว่ากัน นั่นก็คือความถูกต้องรวดเร็วในการขออนุมัติสินเชื่อ ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของแผนกสินเชื่อ โดยการทำงานในส่วนการวิเคราะห์สินเชื่อนั้นจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยและเป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัทอย่างเคร่งครัด เพราะหากเกิดความผิดพลาดขึ้นนอกจากจะกระทบกับผลประกอบการของบริษัทยังส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัทด้วย ดังนั้นการทำงานจึงต้องบรรลุเป้าหมายทั้งในด้านความถูกต้อง รวดเร็วและในด้านปริมาณงาน

แต่สถานการณ์ปัจจุบันของแผนกสินเชื่อ พบว่าปริมาณงานที่เข้าแผนกมีสูง พนักงานเริ่มทำงานไม่ทัน แต่เนื่องจากการทำงานมีเงื่อนไขด้านระยะเวลาที่ได้เสนอไว้กับลูกค้า พนักงานจึงได้ต้องเร่งทำงานให้ทันกำหนดในปริมาณงานที่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อต้องทำงานแบบเร่งรีบแต่ต้องไม่ให้เกิดความผิดพลาด ทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเคร่งเครียดและมีการทำงานผิดพลาดมากขึ้น พนักงานหมดพลังในการทำงาน ส่งผลให้เริ่มมีการมาทำงานสาย ลางาน และลาออก โดยสถิติการลาออกของพนักงานแผนกสินเชื่อจากเดือนมกราคมถึงเดือนกรกฎาคม 2559 พบว่ามีพนักงานลาออกแล้วถึง 18 คน ซึ่งตรงกับที่กรมสุขภาพจิต(2544)[3] ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าพนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ 1) พนักงานมีความเครียดจนเกิดความผิดพลาดในการทำงาน 2) พนักงานลาออก ลาป่วย มาสาย หรือขาดงานเป็นประจำ 3) พนักงานลาออก เพราะไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้องค์กรต้องสรรหาบุคลากรเข้ามาทดแทน ซึ่งต้องเสียทั้งเงินและเวลา ในกระบวนการสรรหา และฝึกอบรมใหม่

จากสภาวะการณ์ดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ศึกษาได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ศึกษาแนวทางในการเพิ่มความสุขในการทำงานให้พนักงานแผนกสินเชื่อเนื่องจากเล็งเห็นว่าหากพนักงานทำงานด้วยความสุขจะช่วยทำให้งานออกมามีขั้นทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ซึ่งสอดคล้องกับที่นักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ว่า คนที่มีความสุขหรือองค์กรที่มีบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข จะมีพลังในการสร้างสรรค์งานในทุกมิติ เช่น การเพิ่มคุณภาพ การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ลดความเครียดในการทำงานและโรคจากการทำงาน ลดการขาดงานและการลาออก[4] ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความสุขของพนักงานในมิติต่างๆเพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาใช้ในการหาแนวทางในการเพิ่มความสุขในที่ทำงานของพนักงานในแผนกสินเชื่อ ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขของพนักงานแผนกสินเชื่อ บริษัทสินเชื่อ A จำกัด สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มความสุขในที่ทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริษัทสินเชื่อ A จำกัด สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีดำเนินงาน

“การศึกษาแนวทางเพิ่มความสุขในที่ทำงานของพนักงานแผนกสินเชื่อบริษัทสินเชื่อ A จำกัด สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีรายละเอียดของการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในแผนกสินเชื่อ บริษัทสินเชื่อ A จำกัด สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 102 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 21 พฤษภาคม 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ชื่อว่า HAPPINOMETER (ฉบับเต็ม) ที่มุ่งเน้นชี้วัดความสุขของคนทำงานในองค์กรทุกภาคส่วน แบบสอบถามมีองค์ประกอบของข้อคำถามเพื่อสำรวจระดับความสุขคนทำงาน ใน 9 มิติ (HAPPY 8 plus) ซึ่งพัฒนามาจากเครื่องมือที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพชีวิตคนทำงานดำเนินการค้นคว้าโดยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใต้การให้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาเพื่อตอบปัญหาการศึกษาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บข้อมูลด้วยตัวเองโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่เรียกว่า HAPPINOMETER และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากตำราวิชาการ วารสารทางวิชาการ การศึกษาอิสระ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการทำการศึกษาในครั้งนี้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความสุขของพนักงาน หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามครบแล้ว ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการกรอกข้อมูลและแปลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปของ HAPPINOMETER [5] ผลที่ได้จะทำให้ทราบถึงระดับความสุขของพนักงานภายในแผนกในแต่ละมิติ ซึ่งเกณฑ์การวัดค่าคะแนนเฉลี่ยความสุข สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุข อยู่ในระดับ 0.00 – 24.99 หมายถึง ไม่มีความสุขอย่างยิ่ง (Very Unhappy) สะท้อนให้เห็นว่าคนทำงานในองค์กรอยู่ในระดับ “ไม่มีความสุขเลย” ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุข อยู่ในระดับ 25.00 – 49.99 หมายถึง ไม่มีมีความสุข (Unhappy) สะท้อนให้เห็นว่า คนทำงานในองค์กรอยู่ในระดับ “มีความสุข” ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง

ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุข อยู่ในระดับ 50.00 – 74.99 หมายถึง มีความสุข (Happy) สะท้อนให้เห็นว่าคนทำงานในองค์กรอยู่ในระดับ “มีความสุข” ต้องสนับสนุนให้มีความสุขยิ่งขึ้น

ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุข อยู่ในระดับ 75.00 – 100.00 หมายถึง มีความสุขอย่างยิ่ง (Very Happy) สะท้อนให้เห็นว่าคนทำงานในองค์กรอยู่ในระดับ “มีความสุขมาก” ควรสนับสนุนและยกย่องเป็นแบบอย่าง

ผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับความสุขของพนักงานในแผนกสินเชื่อ บริษัทสินเชื่อ A จำกัด สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ามี ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขรวมอยู่ที่ระดับ 59.11 แปลผลว่า “มีความสุข และระดับความสุขเฉลี่ยของพนักงานในแต่ละมิติ มีดังนี้

ระดับความสุขในการทำงาน		
มิติ	คะแนน	ระดับความสุข
สุขภาพดี	70	มีความสุข
ผ่อนคลายดี	45	ไม่มีมีความสุข
น้ำใจดี	69	มีความสุข
จิตวิญญาณดี	75	มีความสุขอย่างยิ่ง
ครอบครัวดี	50	มีความสุข
สังคมดี	54	มีความสุข
ใฝ่รู้ดี	58	มีความสุข
การเงินดี	56	มีความสุข
การงานดี	55	มีความสุข

สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม HAPPINOMETER พบว่า ระดับความสุขของพนักงานในแผนกสินเชื่อ บริษัทสินเชื่อ A จำกัด สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสุข อยู่ที่ระดับ 59.17 หมายถึง พนักงานในแผนก “มีความสุข” แต่เมื่อนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยความสุขในภาพรวมคนทำงานในประเทศไทยประจำปี 2558 ซึ่งผลจากการสำรวจระดับความสุขพบว่าอยู่ในระดับมีความสุข โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 62.2 คะแนน ซึ่งสรุปผลได้ว่า ความสุขของคนทำงานในแผนกสินเชื่อ บริษัทสินเชื่อ A จำกัด ต่ำกว่าระดับความสุขเฉลี่ยคนทำงานในประเทศไทย นอกจากนี้ยังพบมิติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 62.2 คะแนน ทั้งหมด 6 มิติ ได้แก่ มิติผ่อนคลายดี มิติน้ำใจดี มิติครอบครัวดี มิติสังคมดี มิติใฝ่รู้ดี มิติการเงินดี และมิติการงานดี โดยที่มิติผ่อนคลายดีมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ไม่มีมีความสุข”

และเมื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ร่วมกับข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อยภายในแผนก รวมถึงการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถเสนอแนวทางเพิ่มความสุขโดยการจัด

- [4] บุญจง ชวศิริวงศ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือกรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข.วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [5] ศิรินันท์ กิตติสุขสถิตและคณะ. คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง HAPPINOMETER. กรุงเทพฯ. ธรรมดา
เพรส จำกัด; 2555.
- [6] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). การสำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) คนไทย2558. ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม
2559, จาก <http://service.nso.go.th>