

องค์การเรียนรู้ความสุขในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานบริการสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขต  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Learning Organization Happiness in Work, Case Study: Working at PTT Gas Station in  
Bangkok and Perimeter Area

เขมรินทร์ วิเชียรเลิศ<sup>1</sup>, ดร.ฉัตรทิพย์ จำเดิมเผด็จศึก<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสุขที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากรกลุ่มตัวอย่างพนักงานสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริหารแรงงานโดย บริษัท เอ็ม.บี.ซี. แลนด์ จำกัด ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน พบว่าเพศหญิง 272 คน ร้อยละ 68 อายุ 30-39 ปี 140 คน ร้อยละ 35.00 การศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6/ปวช. 263 คน ร้อยละ 65.75 สถานภาพโสด 241 คน ร้อยละ 60.25 อายุงาน 1-3 ปี 136 คน ร้อยละ 34.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท 338 คน ร้อยละ 84.50 ส่วนปัจจัยความสุขระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน มากที่สุด ด้านความรื่นรมย์ในงาน ( $\bar{X}$  =3.83) และปัจจัยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มากที่สุดด้านผลการผลิต ( $\bar{X}$  =4.02) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ทุกด้านไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ และปัจจัยด้านความสุขมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่เป็นทิศทางเดียวกันในทางบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.00

คำสำคัญ : องค์การเรียนรู้, ความสุขในการทำงาน, ประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The objectives of this study were 1) To study Demography factors affecting work performance of the working at PTT Gas Station in Bangkok and Perimeter Area 2) To study happiness factor affecting work performance of the working at PTT Gas Station in Bangkok and Perimeter Area. Labor management by M.B.C. Land Company Limited. The sample number was calculated from Taro Yamane's formula and a total of 400 samples. The questionnaire was used for collecting data tool. The gathering data analyzed by using the Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Inferential Analysis. The result found 272 females 68%, 140 persons for aging 30-39 years with 35%, 263 persons for Education below grade 12/Certificated with 65.75%, 241 persons for Single status with 60.25%, 136 persons for 1-3 service years with 34% and 338 persons for Net Income 10,001-15,000 THB with 84.5%. All The Happiness factors are high level (5 factors), the maximum mean is the Pleasure in work ( $\bar{X}$  =3.83). All Work performance factors are high level (3 factors), the maximum mean is the Productivity ( $\bar{X}$  =4.02). The hypothesis test found all the Demography factors not affected work performance and all Happiness factors effected work performance statistical with significance at the level of 0.00.

Keyword: Learning Organization, Happiness in Work, Work Performance

## บทนำ

โดยในปัจจุบันนั้นสถานที่ทำงานเปรียบเสมือนเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงานในองค์กร เพราะพนักงานใช้เวลาทำงานในองค์กรไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน จึงเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญของพนักงาน และถ้ามีการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขมากขึ้น แล้วพนักงานมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน

การบริหารแรงงานสำหรับงานบริการขององค์กรในยุคปัจจุบันนั้นในทุกๆองค์กรจะเน้นคู่ที่ดำเนินงาน โดยอาศัยปัจจัยของประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเป็นหลักเพื่อให้แผนหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้สัมฤทธิ์ผล และทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจในการขับเคลื่อนองค์กรและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและสนใจปัจจัยความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ซึ่งเป็นกำลังสำคัญและทรัพยากรที่มี

ค่า โดยองค์กรจะต้องใส่ใจ ส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกว่าได้มาทำงานที่ทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุนี้ องค์กรที่ต้องการให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรักในงานที่ทำ มีความรักในองค์กรที่ทำ อยู่จึงได้พยายามส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่างๆ ให้กับพนักงานซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งแก่ตนเองและผู้อื่นรวมทั้งสังคมรอบข้างด้วย

ความสุขของพนักงานไม่เพียงแต่มีผลในด้านบวกต่อความพึงพอใจของพนักงานเอง แต่ยังมีผลต่อ ประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กรด้วย โดยการขับเคลื่อนองค์กรแห่งความสุขผ่านกิจกรรมต่างๆ เป็นการเริ่มต้นและกระตุ้นให้องค์กรได้นำแนวคิดองค์กรแห่งความสุขไปประยุกต์ใช้

อุตสาหกรรมบริการมีความสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจในประเทศไทย ซึ่งอาศัยแรงงานเป็น ทรัพยากรบุคคลในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการสถานีบริการน้ำมันเชลล์ ซึ่ง อาศัยทรัพยากรบุคคลเหล่านี้เป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมธุรกิจ ส่วนใหญ่จะมองว่าเป็นแรงงานไม่มี ทักษะ ซึ่งความเป็นจริงแล้วจะต้องใช้ทักษะหลากหลายในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ส่งเสริมการขายสินค้าอื่นๆ ในระหว่างรอการเติมน้ำมัน การบริการที่ดีเพื่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ถึงแม้ว่าพนักงานเหล่านี้ จะต้องทนกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น อากาศร้อน มลพิษจากไอเสียรถยนต์ ลูกค้าพูดจาไม่ดีในระหว่างบริการ แต่ยังคงรับมือกับสถานการณ์เหล่านี้ เพื่อจุดประสงค์ในการพัฒนา คุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาองค์การความสุขของพนักงานบริการสถานีน้ำมัน ปตท. ใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริหารแรงงาน โดย บริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนด์ จำกัด โดยบริษัทที่รับจ้าง บริหารแรงงานสำหรับสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีออกของ พนักงานเข้าออกของพนักงานมากโดยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารแรงงานเป็นอย่างมาก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยเรื่องเรื่อง องค์การเรียนรู้ ความสุขในที่ทำงาน กรณีศึกษา พนักงานบริการสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริหารแรงงาน โดยบริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนด์ จำกัด โดยผู้วิจัยเห็นว่าข้อมูลและผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อองค์กรและทำให้องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสุขที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีสาน้ำร้อน ปตท. ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

2. ปัจจัยความความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ พนักงานในสถานีสาน้ำร้อน ปตท. กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน บริหารแรงงานโดยบริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนด์ จำกัด

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลในการจัดการความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ที่เอื้อประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของสถานีสาน้ำร้อนต่อไป
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารแรงงานไร้ฝีมือในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกันหรือเรื่องที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกันในการพัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องต่อไป

## วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์เป็นกรอบแนวคิดทางสถิติและสังคมที่ใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์กระบวนการและโครงสร้างของประชากร มันช่วยให้เราเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของประชากรในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวางแผนทางสังคมและเศรษฐกิจ

ลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) เป็นข้อมูลและคุณลักษณะทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายประชากรของหนึ่งระบบหรือสังคมใด ๆ โดยลักษณะเหล่านี้สามารถช่วยให้เราเข้าใจเกี่ยวกับความหลากหลายและโครงสร้างของประชากรได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้บริหารและนักวางแผนสามารถตัดสินใจที่มีข้อมูลพื้นฐานอย่างมีเหตุผลและมั่นใจได้มากขึ้นด้วย ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในงานวิจัย เพื่อเป็นตัวกำหนดในการแบ่งกลุ่มประชากร เพราะแต่ละปัจจัยจะส่งผลให้

แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ผู้วิจัย จึงกำหนดตัวแปรต้นตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัวอายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ที่จะทำการศึกษา

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและองค์การแห่งการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาและเติบโตของบุคคล องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดทางองค์การที่เน้นการสร้างและส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนการปรับตัวและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและภาวะความไม่แน่นอนในสถานะที่กำลังเกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้น แนวคิดนี้ได้รับความนิยมนำมาวางแผนและการบริหารองค์กรในสมัยปัจจุบัน ความสำคัญและคุณค่าขององค์การแห่งการเรียนรู้ได้แก่ เพื่อการปรับตัวและพัฒนาองค์กร สนับสนุนการนวัตกรรม สร้างความเป็นกลางและเชื่อมโยง การเรียนรู้จากความคิดพลาด การสร้างความเข้าใจและความรู้ การเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง การสร้างและสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่เพียงแต่ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน แต่ยังเป็นหนึ่งในวิธีที่องค์กรสามารถรับมือและเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในสถานะทางสังคมและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

Marquardt (1996) เสนอแนวคิดและการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ หนังสือนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการปรับตัวและเรียนรู้เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในสถานะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมและตลาดที่เปลี่ยนแปลง มีกรอบการปฏิบัติหน้าที่ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีสิ่งของการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเพื่อให้สามารถเรียนรู้และปรับตัวไปในทิศทางที่ถูกต้อง เนื้อหาของหนังสือเน้นไปที่การบูรณาการของหลักการทางองค์กร ทฤษฎีการเรียนรู้ และเครื่องมือทางองค์กรในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

### แนวคิดความสุขในการปฏิบัติหน้าที่

ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงในการพัฒนาชีวิตของแต่ละคน มันไม่เพียงแต่เรื่องของารรับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับความพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ทำให้คุณรู้สึกมีความสุขและอึดอ้อมในชีวิตทุกวัน นอกจากนี้ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ยังสามารถมีผลกระทบต่อสุขภาพทางกายและจิตใจ รวมถึงอธิบายความพึงพอใจและความพึงพอใจของคนในการปฏิบัติหน้าที่ ความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรสามารถมีต้นทุนขององค์กร เช่นการลาออกและขาดงานน้อยลง ส่งผลให้ผู้คนมีการปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กรนานขึ้น วิธีที่องค์กรสามารถ

ส่งเสริมความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานได้ เช่น สนับสนุนการเติบโตและพัฒนา ส่งเสริมความรู้สึกสัมพันธ์กับบริษัท การมีสมดุลในการปฏิบัติหน้าที่และชีวิตส่วนตัว รับฟังและเก็บรวบรวมความคิดเห็น และส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่เป็นทีมและความร่วมมือ

Dale Carnegie (1970) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความสุข จากหนังสือเรื่องวิธีสนุกสนานในชีวิตและงานของคุณ (How to enjoy your life and your job) เสนอแนวคิดและแนวทางที่ช่วยให้ผู้อ่านพัฒนาทักษะการจัดการกับความกดดัน สร้างสภาวะความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ และสร้างแรงบันดาลใจในการมีส่วนร่วมในสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน การจัดการกับความเครียด ข้อขัดแย้ง และสถานการณ์ที่ซับซ้อนในชีวิตการปฏิบัติหน้าที่ โดยเน้นการใช้การพูดคุยและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในทีมงาน และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสัมพันธภาพกับคนอื่น

ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวได้ว่า บุคคลมีความรักในงานที่ตนเองทำอยู่ โดยทำแล้วมีความสุขสบายใจ มีความเพลิดเพลิน อยากที่จะมาทำงานที่ทำงานทุกวัน โดยไม่รู้สึกรำคาญ รู้สึกว่าใช้เวลาในการปฏิบัติหน้าที่ไม่นาน รู้สึกตนเองมีคุณค่าสนุกสนานกับการปฏิบัติหน้าที่พยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่สำเร็จตามเป้าหมาย และตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นความรู้สึกชื่นชอบ หรือเป็นสุขจากงานที่ได้ทำ ความรู้สึกเหล่านี้ จะช่วยส่งเสริมให้บรรยากาศในที่ทำงานเป็นสถานที่น่าทำงาน และส่งต่อความคิดเชิงบวกต่อพนักงานท่านอื่นๆ ด้วย ทำให้องค์กรมีความรักความสามัคคี มีภาพลักษณ์ที่ดี และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ไม่ยาก

## **แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่**

### **ความหมายของประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่**

ทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ (Efficiency Theory of Job Performance) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ใช้ในการอธิบายและเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร ทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลและผลงานของบุคคล โดยทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนในการทำความเข้าใจว่าปัจจัยที่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีบทบาทในการบรรเทาความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพ สามารถมีผลต่อผลงานและความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ และการสร้างเครื่องมือในการวัดและประเมินปัจจัยเหล่านี้ เพื่อให้ผู้บริหารและผู้จัดการสามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมและการจัดทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลและทีมงาน

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมาย ถูกต้องแม่นยำมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

สามารถกล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลใดที่ได้ทำงานโดยมีความรู้สึทางบวกเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดความรู้สึกระตือรือร้นอยากที่จะทำงานในงานที่ทำ หรือได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน โดยรับรู้ว่าตนเองนั้นมีความสำคัญในงานที่ทำ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่ทำ และมีความสุขขณะปฏิบัติหน้าที่ สามารถเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในการดำเนินงาน และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้อย่างดี

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุมาลี ดวงกลาง (2560) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่กับประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทันตสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสุข ด้านการศึกษาหาความรู้ และด้านสังคมดี มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนด้านอื่นๆ ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการมีศีลธรรม และด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่

วิษณุ กิตติพงษ์วรการ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ และปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมธิทิพย์ ศิลประสิทธิ์ (2565) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่บ้านของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และทิศทางเดียวกัน

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ใน ด้าน โครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### การดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในสถานบริการน้ำมันปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อการวิเคราะห์ และตอบสมมติฐาน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีพนักงานทั้งสิ้น 2,100 คน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สามารถคำนวณได้จากสูตรการคำนวณของสูตรของการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (1973) โดยคำนวณได้จำนวน 336 คน และได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นทั้งสิ้นเป็น 400 คน

### ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

โดยเลือกเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. เขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริหารแรงงานโดย บริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนค์ จำกัด ทั้งสิ้น 400 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เก็บข้อมูล

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ องค์การเรียนรู้ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ทัศนศึกษา พนักงานสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อผลประสิทธิผลการปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 15 ข้อ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามอีกครั้ง และนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติ สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดไว้ที่ ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์แล้วผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบตารางการอภิปรายข้อมูล โดยแสดงค่าของข้อมูลดังนี้



แบบสอบถามส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของแต่ละข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ด้านความรื่นรมย์ในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ด้านประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย ด้านการใช้ทรัพยากร และด้านผลการผลิต โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample T-test, One-way analysis of variance และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ สถิติ Independent T-test และ One-way analysis of variance ANOVA

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความรื่นรมย์ในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

พบว่าเพศหญิง 272 คน ร้อยละ 68 อายุ 30-39 ปี 140 คน ร้อยละ 35.00 การศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6/ปวช. 263 คน ร้อยละ 65.75 สถานภาพโสด 241 คน ร้อยละ 60.25 อายุงาน 1-3 ปี 136 คน ร้อยละ 34.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท 338 คน ร้อยละ 84.50 ส่วนปัจจัยความสุขระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน มากที่สุดด้านความรื่นรมย์ในงาน ( $\bar{X}$  =3.83) และปัจจัยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน มากที่สุดด้านผลการผลิต ( $\bar{X}$  =4.02) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ทุกด้าน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และปัจจัยด้านความสุขมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่เป็นทิศทางเดียวกันในทางบวก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.000

## อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อภิปรายผลดังนี้ ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ทุกด้านไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพนักงานเป็นแรงงานไร้ฝีมือ อาจมีการเปลี่ยนงานบ่อย สังกัดได้จาก อายุงานโดยเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 1-3 ปี และน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสุขที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสุขทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรื่นรมย์ในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย ด้านการใช้ทรัพยากร และด้านผลการผลิต โดยภาพรวมในระดับมาก

การอภิปรายสมมติฐานของการวิจัย ข้อที่ 1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพครอบครัวอายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน ได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการบริหารแรงงานไร้ฝีมือนั้นปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานนั้น ไม่มีข้อจำกัดของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ และส่งผลดีสำหรับการบริหารแรงงานไร้ฝีมือซึ่งมีปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ในส่วนระดับการศึกษาระดับ ปวส. เป็นเกณฑ์ในการรับเข้าทำงาน จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในสถานีบริการน้ำมันมีประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด

การอภิปรายสมมติฐานของการวิจัย ข้อที่ 2 ปัจจัยความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านความรื่นรมย์ในงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยส่วนความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งในภาพรวมและรายด้านได้แก่ ด้านประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านผลการผลิต

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานบริการสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริหารแรงงาน โดยบริษัท เอ็ม.บี.ซี.แลนด์ จำกัด นั้น เป็นการบริหารแรงงานที่ทำให้พนักงาน ความแตกต่างกันของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ และ โดยเฉพาะปัจจัย

ด้านความสุขในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานมีความสุขโดยรวมในระดับมาก ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี มาก เป็นองค์กรที่น่าทำงานเป็นที่สุด

### องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ทุกปัจจัยไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่สำหรับพนักงาน บริการสถานีน้ำมัน ปตท. ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาจกล่าวได้ว่าเป็นแรงงานไร้ฝีมือนั้น ไม่มีข้อจำกัดในปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ และปัจจัยความสุข ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีค่า ความสัมพันธ์ในระดับสูงมากต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่สำหรับพนักงานบริการสถานีน้ำมัน ปตท. ใน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงออกถึงพนักงานมีความรู้สึกที่สถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่ น่าทำงานเป็นอย่างมากรวมถึงสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี ทำให้พนักงานมีความสุขส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติหน้าที่ได้ดีมาก

ด้วยเหตุนี้ องค์กรต่างๆควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยทำให้ที่ทำงานเป็นสถานที่ที่น่า ทำงาน และจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานได้ดีขึ้นเป็นการลดอัตราการลาออกของ พนักงานด้วย ทำให้การบริหารแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

1. การเพิ่มทักษะของพนักงานด้านอื่นๆ อาจจะส่งผลให้พนักงานเพิ่มขีดความสามารถ พัฒนา ตนเองเป็นแรงงานมีฝีมือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น รวมถึงมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ด้วย
2. การให้ความสำคัญกับพนักงานระดับล่าง ด้วยการเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง ทำให้มีการเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องและเป็นองค์กรที่น่าทำงานยิ่งขึ้น
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ของพนักงาน โดยการให้รางวัล เป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจทำให้ พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร เพื่อการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

### การวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยเพื่อให้เข้าใจถึงความสุขในการปฏิบัติหน้าที่และประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่ ต้องการทักษะไม่มาก อาจต้องการปัจจัยด้านอื่นควบคู่กันไปด้วย ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นการเสนอมุมมองของพนักงาน เท่านั้น
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้มีประสบการณ์การบริหาร แรงงานอย่างน้อย 15-20 คน ให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์ที่ครบถ้วน เพิ่มมุมมองจากบนลงล่าง เพื่อให้การสื่อสารภายใน องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปใช้พัฒนาองค์กรให้ได้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านความเครียด ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาเพิ่มหรือพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน  
ได้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก
- ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- เพ็ญภพ พันธุ์เสื่อ (2556) ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภณิดา บุญทวี (2561) ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
- ภูริภัทร์ ตันติเศรษฐิกัตติ (2561) ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพลสำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มณฑา อยู่สุภาพ (2562) คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเมืองบางกรวย ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรและบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เมธิทิพย์ ศิลประสิทธิ์ (2565) แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่บ้านของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วิษณุ กิตติพงษ์วรการ(2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการท างานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุมาลี ดวงกลาง (2560) ความสุขในการปฏิบัติหน้าที่กับประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก
- อรอุมา รัตนบุรี (2557) แนวทางการพัฒนาความสุขในการ ทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา ฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
- Emerson, Harrington (1909). *Efficiency as a Basis for Operation and Wages. Engineering Magazine.*
- Dale Carnegie (1970), *How to enjoy your life.*
- Walton, R.E. (1973). *Quality of Working Life: What is It? Sloan Management Review (pre-1986).* 15(1), 12-16.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness.* Lawrence Erlbaum Associates Publishers.