

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา



จตุพร ไชยราช

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

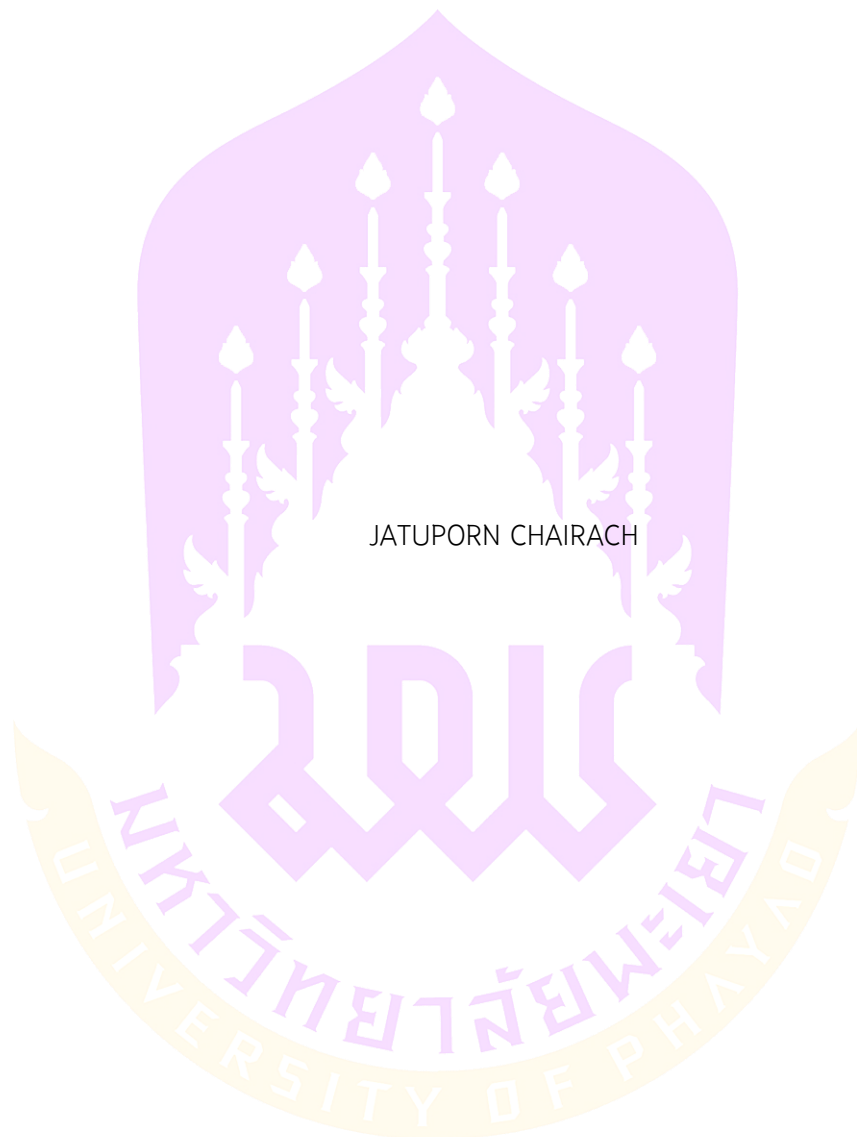
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

FACTORS AFFECTING WORK HAPPINESS OF SUPPORT PERSONNELS IN UNIVERSITY OF
PHAYAO



An Independent Study in Partial Fulfillment of Requirements
for the Master of Education in Educational Administration

August 2018

Copyright of University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ของ จตุพร ไชยราช

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชนีต สุทธิพงษ์)

..... คณบดีวิทยาลัยการศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัก)



เรื่อง: ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า: จตุพร ไชยราช, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: กศ.ม. (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2561
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รักษิต สุทธิพงษ์
คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

บทคัดย่อ

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยามีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยาและ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปี 2560 จำนวน 823 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ปัจจัยที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

Title: FACTORS AFFECTING WORK HAPPINESS OF SUPPORT PERSONNELS IN UNIVERSITY OF PHAYAO

Author: Jatuporn Chairach, Independent Study: M.Ed. (Educational Administration), University of Phayao, 2018

Advisor: Assistant Professor Dr. Ruksit Suttipong

Keyword Factors affecting work happiness of support personals

ABSTRACT

A Study of the factors affecting the happiness of work of the support staff of Phayao University

Objectiver 1. To study the level of happiness of working staff of Phayao University Supporting Staff. And 2. To study the factors affecting Work happiness of Phayao University Support Staff. The samples used in the study were the support staff of Phayao University who performed the actual works in the year 2017. Determine the sample size using the tables provided by Crazy and Morgan. There were 265 samples. Tools used to collect data. The statistics are used to analyze the data. The frequency of the standard deviation. And stepwise multiple regression analysis. factors affecting job happiness of Phayao University support staff. The best factors affecting job happiness of Phayao University support staff. At the .01 level of signifiacance. Factors related to workplace relationships



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จาก ผศ.ดร.รักจิต สุทธิพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน จนการวิจัยสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนายอานนท์ ภูมัญญ์ จินเอียด ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ดร.วิยะดา รัตนสุวรรณ รองคณบดีฝ่ายบริหารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา และ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ ที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ตรวจสอบ และแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจนทำให้การวิจัยในครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยาที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามและการจัดเก็บข้อมูล

ท้ายนี้ผู้เขียนขอโน้มรำลึกถึงอำนาจบารมีของคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่อยู่ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้เขียนมีสติปัญญาในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้เขียนขอให้เป็นกตเวทิตาแต่บิดา มารดา ครอบครัวของผู้เขียน ตลอดจนผู้เขียนหนังสือ และบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้เขียนจนสามารถให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

จตุพร ไชยราช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
คำถามการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข	8
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	13
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
กรอบแนวคิดการวิจัย	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา	46
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา.....	48
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา	54
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา	55
บทที่ 5 บทสรุป.....	58
สรุปผลการวิจัย	58
อภิปรายผลการวิจัย.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	70
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	77
ประวัติผู้วิจัย	87

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สรุปผลจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ การสร้าง ความสุขในการทำงาน	34
ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน	43
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา.....	46
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความพึงพอใจในชีวิต จำแนกเป็นรายข้อ	46
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความพึงพอใจในงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	47
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านอารมณ์ของท่านต่องาน/ การปฏิบัติงาน จำแนกเป็น รายข้อ	48
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ในการ ทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา.....	48
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ในการ ทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน จำแนก เป็นรายข้อ	49
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ในการ ทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านลักษณะงาน จำแนกเป็นรายข้อ ...	50
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ในการ ทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ	52

ตาราง 12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา54

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....55

ตาราง 14 แสดงตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....56

ตาราง 15 แสดงค่าสถิติของตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา.....57



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงความสุข 8 ประการ.....	10
ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	36



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสุขเป็นสุดยอดปรารถนาของมนุษย์ ทุกคนต่างแสวงหาความสุขในชีวิต ทั้งความสุขในครอบครัว ความสุขในที่ทำงาน เมื่อถึงวัยทำงานทุกคนต่างก็ปรารถนาที่จะได้รับความสุขในการทำงาน และมีความสุขในสถานที่ทำงาน ดังนั้น ความสุขในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ คนเราจะใช้เวลาประมาณอย่างน้อย 8 ชั่วโมง ในการทำงานและอยู่ในที่ทำงาน หรือ 1 ใน 3 ของแต่ละวัน ทั้งนี้ ความสุขในการทำงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ หลากหลายประการ เช่น มีความมั่นคง มีสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสถานที่ทำงานน่าอยู่ สังคมในองค์กรอบอุ่น มีนโยบายการบริหารจัดการที่ดี ผู้นำมีวิสัยทัศน์ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้บุคคลในองค์กรมีพลังร่างกายแรงใจในการทุ่มเทเพื่อองค์กร บุคลากรมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ องค์การอนามัยโลก ที่กล่าวว่า องค์กรที่จะทำให้คนในองค์กรมีความสุขได้นั้น ควรเป็นองค์กรสุขภาวะ หรือ Healthy workplace คือ เป็นองค์กรที่ให้การป้องกัน ส่งเสริม สนับสนุนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และความเป็นอยู่ที่ดี ของพนักงานในองค์กร โดยเน้นว่าต้องอาศัยการพัฒนา 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) การพัฒนา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรให้น่าอยู่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนอง ความต้องการจำเป็น รวมถึงเทคโนโลยี อุปกรณ์ที่ทันสมัย และปลอดภัยต่อการใช้งาน 2) การพัฒนาด้านจิตสังคม คือ การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในองค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ทักษะคนดี ความเชื่อ ค่านิยม และการปฏิบัติที่ดี เพื่อให้เอื้อหรือเป็นแรงเสริม แรงจูงใจให้เกิดความสุขในการทำงาน 3) การพัฒนาสิ่งเอื้ออำนวย สุขภาพอนามัยในที่ทำงานของทรัพยากรบุคคลด้านสุขภาพในที่ทำงาน ได้แก่ การจัดสิ่งสนับสนุน และการจัดบริการด้านสุขภาพ เช่น ข้อมูลข่าวสาร บุคคลต้นแบบ การจัดกิจกรรมส่งเสริม การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงาน มีความปลอดภัย ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อสุขภาพชีวิตทั้งด้านร่างกาย และจิตใจของบุคลากร และ 4) การพัฒนาความร่วมมือกับชุมชน

การทำงานอย่างมีความสุข เป็นสิ่งที่คนทำงานทุกคนในองค์กรปรารถนา เพราะหากมีความสุขแล้วนั้น คนย่อมเกิดความรู้สึกรัก หวังแทน และผูกพันต่อองค์กร มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ โดยมีเป้าหมาย คือ ความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยมุ่งพัฒนาตนเอง กระบวนการทำงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ (Manion, 2003) สอดคล้องกับ Davenport (2000 อ้างอิงใน ธัญยากร อัญมณีเจริญ, 2555) กล่าวว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์การ มีความสามารถ มีพลังซึ่งองค์การไม่ควรมองข้าม และสามารถสร้างข้อได้เปรียบในโลกธุรกิจ และจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันอยู่ในภาวะถดถอย ส่งผลให้องค์การจำนวนมาก ปรับโครงสร้างงาน โครงสร้างองค์การ เปลี่ยนแปลงระบบการจัดการ ลดจำนวนพนักงาน ลดเวลาการทำงาน หรือแม้กระทั่งปิดกิจการ เป็นการเพิ่มความวิตกกังวลให้แก่พนักงานท่ามกลางวิกฤตการณ์ในสังคม ปรากฏว่ามีความพยายามที่จะทำให้มนุษย์ได้ดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข โดยเน้นว่า การพัฒนาควรจะไปสู่ในเรื่องจิตใจภายในตัวมนุษย์ นอกจากนี้ศิริกุล จันทุม (2543) กล่าวว่า มุมมองหนึ่งของความสุข คือ การลดความทุกข์ หรือความอึดอัด ไม่สบายใจหรือกาย แม้ว่าจะได้รับตอบสนองของความพึงพอใจด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ให้พนักงานหรือคนในบริษัท แต่ถ้าความทุกข์ยังอยู่ เช่น เพื่อนร่วมงานขัดแย้งกัน อิจฉาริษยากัน ใส่ร้ายกัน ที่ทำงานมีแต่ความเครียด สุขภาพเสื่อมโทรม ฯลฯ ตลอดเวลา แม้ว่ามีผลตอบแทนที่ดี ก็ชะลอให้ทำงานต่อได้แค่ชั่วคราว หรืออยู่กันไปก็แบบไม่มีความสุข เพราะความทุกข์ยังอยู่ในทุกมุมของที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำสอนของท่าน ว. วชิรเมธี (2552 อ้างอิงใน ธัญยากร อัญมณีเจริญ, 2555) กล่าวไว้ว่า “มนุษย์ในยุคทุนนิยมทำงานหนักกว่าในทุกยุคทุกสมัย จนการทำงานกลายเป็นกิจกรรมหลักของชีวิต ที่พรากเอาเวลา กำลังกาย กำลังความคิด หรือแม้แต่ความอบอุ่นไปจากชีวิตจนน่าวิตกยิ่ง มนุษย์ในยุคทุนนิยม ทำงานมาก แต่มีคุณภาพชีวิตน้อย มีงานมาก แต่มีเวลาใช้น้อย มีเทคโนโลยีสูง แต่มีความสุขต่ำ มีความรับผิดชอบสูง แต่มีภูมิคุ้มกันสุขภาพต่ำ” ดังนั้น การสร้างความสุขในที่ทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์การเป็นไปได้อย่างราบรื่น เนื่องจากการที่คนในองค์การมีความสุข จะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณ และคุณภาพของผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์การ ซึ่งช่วยให้องค์การเจริญก้าวหน้า และพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความสุขเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะทำให้คนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อคนมีความสุขกับการทำงาน และในสถานที่ทำงานแล้ว ย่อมมีพฤติกรรมในทางบวก สามารถขับเคลื่อน หรือนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร แต่หากคนในองค์กรไม่มีความสุขในการทำงาน หรือในสถานที่ทำงานแล้ว ย่อมมีพฤติกรรมไปในทิศทางลบ เช่น ไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ขาดงาน ลางานบ่อย หรืออาจลาออก จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีปัจจัยที่หลากหลายในการนำมาเป็นตัวกำหนด การสร้างความสุขในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย

ต่อสุขภาพ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย ปฏิบัติงานโดยใช้ทักษะที่หลากหลาย มีอิสระในการทำงาน มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน รวมถึงสัมพันธภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน เป็นต้น โดยผลการศึกษาของ จินดาวรรณ รามทอง, (2558); นภัชชล รอดเที่ยง, (2550); บัณฑิตา คำไฮม, (2554); สิรินทร แซ่ฉั่ว, (2553); Diener and Myers, (2003) พบว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อารดา บุญเลิศ (2552) กล่าวว่า หากผู้บริหารองค์กร ต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าอยู่ อบอุ่น รู้สึกปลอดภัย ได้รับค่าจ้างหรือสวัสดิการที่เหมาะสมกับงานที่ทำ รวมทั้งสนับสนุนปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความสะดวกในการทำงาน จนการทำงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อความสุขของบุคลากรในองค์กรนั่นเอง โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยภายในจิตใจของแต่ละบุคคล เช่น ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจ การเสริมแรง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ และปัจจัยภายนอก เช่น บรรยากาศในที่ทำงาน ที่ปลอดภัย เอื้อต่อความสำเร็จในการทำงาน มีผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี รู้สึกอบอุ่น จนก่อให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร ยอมทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ

มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีหน่วยงานประกอบด้วย 8 กอง 15 คณะ 3 วิทยาลัย 1 วิทยาเขต 1 โรงเรียนสาธิต 9 ศูนย์ 5 หน่วยงาน และส่วนงานที่เรียกชื่ออื่นอีก 3 หน่วยงาน มีบุคลากรทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน จำนวนทั้งสิ้น 1,634 คน มหาวิทยาลัยพะเยา มีพันธกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการผลิตบัณฑิต วิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่ชุมชน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ (Comprehensive University) โดยมีปณิธานว่า “ปัญญาเพื่อความเข้มแข็งของชุมชน” (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560)

พนักงานสายสนับสนุน เป็นทรัพยากรบุคคลกลุ่มหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่มีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุน และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหาร อาจารย์ นิสิต และผู้มาติดต่อ ทั้งการติดต่อระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย หน่วยงานนอกมหาวิทยาลัย และผู้ปกครองนิสิต และมีบทบาทสำคัญที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าพนักงานสายวิชาการ จากสภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของสายสนับสนุน ในการให้บริการกับผู้ที่มาติดต่อหลากหลายกลุ่ม หลากหลายความต้องการ และประกอบกับสภาพการแข่งขันในสังคมปัจจุบัน รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ห้องคับแคบ อุณหภูมิ

แสง เสียง ไม่เอื้อต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจในการสั่งการมากกว่าการทำงานแบบมีส่วนร่วม ทำให้บรรยากาศในที่ทำงานน่าเบื่อหน่าย ผู้ร่วมงานเกิดความคับข้องใจ จนก่อให้เกิดความเครียด นำไปสู่การไม่มีความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลง และนำไปสู่การลาออกของบุคลากรในที่สุด (อารดา บุญเลิศ, 2552; จินดาวรรณ รามทอง, 2558)

มหาวิทยาลัยพะเยา ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยขึ้น (2558-2561) โดยให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพราะถือว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่า และมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน โดยได้กำหนดประเด็นกลยุทธ์เพื่อพัฒนา 3 ประเด็น ประกอบด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 บำบัดปัญหา ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 งานได้ผล และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 คนเป็นสุข โดยส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และความสุขร่วมกัน ภายใต้หลักการ Healthy Workplace เพื่อให้มหาวิทยาลัยพะเยาเป็นองค์กรที่น่าอยู่ มีความปลอดภัย มั่นคง มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง ทั้งการประชุม อบรม สัมมนา และการศึกษาต่อ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ มีการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เช่น รถรับ-ส่ง การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2558) แต่จากข้อมูลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2560 พบว่า มีพนักงานลาออกทั้งสิ้น จำนวน 60 คน ประกอบด้วย พนักงานสายวิชาการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และพนักงานสายสนับสนุน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55 โดยสาเหตุที่ลาออกส่วนใหญ่ คือ ได้งานใหม่ (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560) ซึ่งจากข้อมูลจะพบว่า พนักงานสายสนับสนุนมีสถิติการลาออกมากกว่าพนักงานวิชาการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาระดับความสุขในการทำงาน รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ในการนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน อันจะส่งผลต่อคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ให้สูงขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา
3. เพื่อสร้างพยากรณ์ที่ดีที่สุดของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

คำถามการวิจัย

1. พนักงานสายสนับสนุนที่ทำงานในมหาวิทยาลัยพะเยา มีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2. สัมพันธภาพในที่ทำงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปี 2560 จำนวน 823 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560) (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปี 2560 จำนวน 823 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560) (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 265 คน และเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายไปตามสัดส่วนของประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นจำแนกตามหน่วยงาน โดยกำหนด สัดส่วน

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปี 2560 จำนวน 265 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน
2. ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพึงพอใจต่องานที่ทำของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน หมายถึง สภาพหรือความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยาที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ในประเด็นดังต่อไปนี้

สัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การได้รับการยอมรับและไว้วางใจในผลงาน การสนใจปัญหาส่วนตัว การให้โอกาสแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำปรึกษา การมอบหมายงานที่เหมาะสม และปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การให้การยอมรับในความสามารถ และการทำงาน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การให้ความช่วยเหลือและเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาในงาน

ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีต่องานที่ทำว่า เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายด้าน เป็นงานที่ต้องได้รับการพัฒนาความรู้ หรือทักษะใหม่ ๆ อยู่เสมอ เป็นงานที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นงานที่มีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจ มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้นำกระบวนการวิจัย R2R มาใช้ในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาพัฒนาตนเอง ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการพัฒนางาน มีความรู้สึกรัก ผูกพัน รับรู้ และเห็นคุณค่า รู้สึกสนุก และภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้มีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย **ความรู้สึกปลอดภัย** ได้แก่ องค์กรและงานมีความมั่นคง **โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน** ได้แก่ การมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงาน อบรม ประชุม สัมมนา การลาศึกษาต่อ และการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น **การบริหารจัดการองค์กร** ได้แก่ การมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และงานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร **ค่าจ้าง** ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ การได้เลื่อนขั้นเงินเดือนจากผลการประเมินการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม **สภาพการทำงาน** ได้แก่ สถานที่ทำงานสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ และมีอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียง และกลิ่นรบกวน เข้าถึงสะดวก มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอ และปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน บรรยากาศในที่ทำงานอบอุ่น เป็นมิตร **การติดต่อสื่อสาร** ได้แก่ ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านนโยบายและการทำงาน อย่างทันทั่วถึง ทราบถึงแผนงานขององค์กร ทั้งแผนงานปัจจุบันและแผนงานในอนาคต มีอุปกรณ์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกอย่างเหมาะสม ทันสมัย เพียงพอ และหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ค ไลน์ เป็นต้น **สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ** ได้แก่ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เหมาะสม เพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมถึงค่าตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ

พนักงานสายสนับสนุน หมายถึง พนักงานสายบริการที่สังกัดหน่วยงาน/คณะ/กองของมหาวิทยาลัยพะเยา

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทราบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา
3. นำเสนอผลจากการวิจัยต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุข

ความหมายขององค์กรแห่งความสุข

องค์กรแห่งความสุข เป็นแนวคิดที่มุ่งดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ คนทำงาน ในองค์กร ซึ่งถือเป็นบุคคลสำคัญ และเป็นกำลังหลักของครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม มีการส่งเสริมและพัฒนานโยบาย การสร้างองค์ความรู้ และการขับเคลื่อนเครือข่ายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เมื่อคนทำงานในองค์กรมีความสุข ย่อมส่งผลดีต่อผลประกอบการ หรือผลผลิตขององค์กร ความพอใจในครอบครัว ชุมชน ส่งผลต่อสังคมที่มีความสุขยิ่งขึ้น โดยสำนักงานสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้ให้ความหมายของคำว่า “องค์กรแห่งความสุข (Happy workplace) หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาคนในองค์กร อย่างมีเป้าหมาย และมียุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้คนมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตที่ยั่งยืนในอนาคต (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552 อ้างอิงใน จินดาวรรณ รามทอง, 2558)

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2551, สื่อออนไลน์) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การสร้างองค์กรที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน ทำให้ที่ทำงานเปรียบเสมือนเป็นบ้านหลังที่ 2 ของคนทำงาน โดยมีหลักการสร้างความสุขในที่ทำงาน 3 ประการ คือ

1. คนทำงานมีความสุข (Happy People) คือ การให้ความสำคัญกับคนในองค์กร โดยมุ่งทำให้คนทำงานมีความสุข ด้วยการส่งเสริมให้มีสุขภาพกาย และจิตใจที่ดี มีความมั่นคงในชีวิตด้านการงาน เศรษฐกิจ และสังคม มีความเป็นมืออาชีพ มีศีลธรรมอันดี มีความเป็นอยู่ที่ดี

มีครอบครัวที่อบอุ่น และเอื้ออาทรต่อตนเองและสังคม ซึ่งเป็นการจัดสมดุลชีวิตของมนุษย์ ผ่านความสุขในโลกสามใบที่ทับซ้อนกัน ประกอบด้วย โลกส่วนตัว โลกครอบครัว และโลกสังคมของมนุษย์ ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข เรียกว่า ความสุข 8 ประการ หรือ Happy 8 อันจะนำไปสู่ความสุขในการทำงาน ทำให้คนในองค์กรเกิดความเสียสละ และจงรักภักดีกับองค์กร

2. ที่ทำงานน่าอยู่ (Happy Home) คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน ทำให้ที่ทำงานเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน มีความรักความสามัคคีของคนในองค์กร ไม่มีปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในที่ทำงาน

3. ชุมชนสมานฉันท์ (Happy Teamwork) คือ การสร้างความรักและความสามัคคีภายในองค์กร มีการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และเอื้ออาทรกับสังคมรอบข้าง

Dive (2004) ได้ให้คำนิยามขององค์กรแห่งความสุข คือ องค์กรที่สามารถบรรลุถึงพันธกิจที่ตั้งไว้ พร้อมกับมีความสามารถในการเติบโต และพัฒนาบุคลากรในองค์กรไปพร้อม ๆ กัน

Lowe (2004) กล่าวว่า องค์กรแห่งความสุข หมายถึง องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อสุขภาพของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

Smet, Loch and Schaninger (2007) กล่าวว่า องค์กรแห่งความสุข หมายถึง องค์กรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดี พนักงานมีจุดมุ่งหมายร่วมกับองค์กร มุ่งเน้นการปรับกระบวนการทำงานใหม่ และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน

จากความหมายขององค์กรแห่งความสุข ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ พอสรุปได้ว่า องค์กรแห่งความสุข หมายถึง องค์กรที่มีบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน โดยพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ ๆ และมีแนวทางการปฏิบัติงานที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

หลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข

องค์กรอนามัยโลก (Burton, 2010) ได้กำหนดแนวทางของการสร้างเสริมสุขภาวะในที่ทำงานขึ้น เพื่อผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพ และความสามารถในการผลิตและการแข่งขันขององค์กรนั้น องค์กรจะต้องพิจารณาแนวทาง 4 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น สิ่งก่อสร้างต่าง ๆ อากาศ เครื่องจักร เพอร์นิเจอร์ ผลิตภัณฑ์ เคมี วัสดุ และกระบวนการที่ปรากฏในสถานประกอบการ ซึ่งมีผลกระทบต่อความปลอดภัยทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ตลอดจนสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพนับเป็นพื้นฐาน

ของความปลอดภัยและสภาวะในการประกอบอาชีพ และส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ และอาจก่อให้เกิดการพิการหรือเสียชีวิตได้

2. สภาพแวดล้อมทางจิตสังคม หมายถึง องค์กร การทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคติ ความเชื่อ ค่านิยม และการปฏิบัติ และส่งผลกระทบต่อความพอใจของพนักงาน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เช่น การขาดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในองค์กร ขาดการสนับสนุนรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีสภาวะ เป็นต้น

3. แหล่งของสภาวะบุคคลในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนบริการสุขภาพ ขาวสาร ทรัพยากร และโอกาสที่บริษัทหรือองค์กรจัดเตรียมไว้สำหรับพนักงาน หรือสนับสนุน หรือกระตุ้นเพื่อปรับปรุง หรือคงไว้ซึ่งวิถีปฏิบัติในการดำเนินชีวิตอย่างมีสภาวะ มีการติดตาม และสนับสนุนทั้งสุขภาพทางกายและสุขภาพจิต

4. ชุมชนบริษัท เป็นความเชื่อมโยงของชุมชนและบริษัท อันประกอบด้วย กิจกรรมทักษะ ความเชี่ยวชาญ และแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ ความผูกพันของบริษัท สภาพชุมชนทั้งทาง กายภาพและสังคม ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจ ความปลอดภัยและความพอใจของพนักงาน และครอบครัว

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2553) กล่าวถึง องค์กรที่มีความสุขว่า จะต้องประกอบด้วย หัวใจสำคัญหลายอย่าง คือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การมีความสุข (happy) มีความคิดสร้างสรรค์ที่นำไปสู่ความก้าวหน้า (creativity) โดยได้เสนอแนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข แบบความสุข 8 ประการ คือ



ภาพ 1 แสดงความสุข 8 ประการ

1. **Happy body** มีสุขภาพดี สุขภาพที่แข็งแรงทั้งกายและใจมาจากการที่รู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีความสุข

2. **Happy heart** มีน้ำใจงาม สิ่งที่สำคัญที่สุดในการที่มนุษย์จะอยู่กับคนอื่นได้ ต้องมีน้ำใจคิดถึงคนอื่น เอื้ออาทรต่อกัน เพราะคนเราอยู่ตัวคนเดียวในโลกนี้ไม่ได้ ต้องรู้จักแบ่งปัน อย่างเหมาะสม

3. **Happy relax** การผ่อนคลาย ต้องรู้จักผ่อนคลายสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต เพื่อไม่ให้ตนเองรู้สึกกดดันมากเกินไป หากทำงานเครียดก็ต้องมีวิธีผ่อนคลายในการทำงาน หรือแม้แต่ชีวิตส่วนตัวก็ด้วย ต้องรู้จักผ่อนคลายให้เหมาะสม

4. **Happy brain** การหาความรู้ มนุษย์เราอยู่ได้ด้วยการศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเอง ตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ และเกิดความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน หรือพูดง่าย ๆ คือ เรียนเพื่อรู้ และสอนคนอื่นได้ในงานที่ตนรู้

5. **Happy soul** การมีคุณธรรมอันเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม คือ การมี “หิริโอตตปปะ” ในการทำงานเป็นทีม “หิริโอตตปปะ” คือ ความละอาย และเกรงกลัวต่อการกระทำของตนเอง โดยเฉพาะการกระทำที่ไม่ดี คนดีมีคุณธรรมนำมาซึ่งความสุขขององค์กร เพราะคนมีความศรัทธาในศาสนา และมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต

6. **Happy money** รู้จักใช้เงินให้เป็น สามารถจัดการรายรับรายจ่ายของตนเองได้ มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้ เป็นหนี้ให้พอดี มีชีวิตที่เหมาะสมกับตัวเอง เพราะวันนี้คนปฏิเสธการเป็นหนี้ไม่ได้ แต่สามารถจัดการค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับตนเองได้

7. **Happy family** ครอบครัวที่ดี การให้ความสำคัญกับครอบครัวทำให้ครอบครัวมีความอบอุ่นมั่นคง เกิดกำลังใจที่ดีในการทำงาน เหมือนเป็นภูมิคุ้มกันที่ช่วยให้เผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคในชีวิตได้

8. **Happy society** สังคมดี สังคมมีสองมิติ คือ สังคมในที่ทำงาน กับสังคมนอกที่ทำงาน มนุษย์ทุกคนต้องมีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองอยู่อาศัย เพื่อให้เกิดสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดีตามมา

การสร้างความสุขในที่ทำงานไม่ใช่หน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่งในองค์กร เป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรที่ต้องร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อสร้างความสุขให้เกิดในที่ทำงาน ทำให้ที่ทำงานเป็นเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของคนทำงาน

ทศ คุณนาพร และอานันท์ชินบุตร (2555, หน้า 72-73) กล่าวว่า การสร้างองค์กรแห่งความสุขให้ประสบความสำเร็จนั้น องค์กรจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีระบบการจัดการ และการร่วมมือทั้งในด้านองค์ความรู้ และการวิจัยปฏิบัติการ ซึ่งหลักสำคัญที่เป็นแกนกลาง

จะต้องปรากฏอยู่ในทุกขั้นตอนของกระบวนการ คือ ความเป็นผู้นำ (Leadership engagement) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (worker involvement) ซึ่งขึ้นอยู่กับจริยธรรมและการให้คุณค่า (values and ethics)

คุณสมบัติของความเป็นผู้นำองค์การในอนาคต ประกอบด้วย

1. Bright Well educated and well-informed: เป็นคนเฉลียวฉลาด การศึกษาดี และมีข้อมูลพร้อม
2. An inquiring mind: มีจิตใจใฝ่รู้
3. Articulate: สามารถสื่อสารถ่ายทอดความคิดออกมาได้เป็นภาพพจน์อย่างชัดเจน
4. Exceptionally hard working: ตั้งใจมุ่งมั่นทำงานหนัก
5. Honest and ethical: มีจริยธรรมและความซื่อสัตย์
6. Demonstrates a sense of fairness and fair play: แสดงออกให้เห็นถึงการมีความเป็นธรรมและยอมรับการแข่งขันอย่างยุติธรรม
7. Lives life with grace: ตั้งมั่นบนชีวิตแห่งความโอบอ้อมอารีและรู้จักให้อภัย
8. Loves people: รักผู้คน
9. Hates bigotry: ไม่ดันทุรัง เกลียดการดูถูกเหยียดหยาม
10. Shows courage: แสดงออกซึ่งความกล้าหาญ
11. Take (smart) risks: ยอมรับความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด
12. Make tough decisions in a timely way: สามารถตัดสินใจในเรื่องยาก ๆ ได้ภายในเวลาอันเหมาะสม
13. Acts on conviction: สามารถดำเนินการบางอย่างเพื่อยอมรับความผิด
14. Demonstrates patience—up to a point: มีความอดกลั้นได้ถึงในระดับหนึ่ง
15. Spots talent and keeps on looking: รู้จักเลือกและแสวงหาคนเก่ง
16. Delegates without second question: มอบอำนาจให้โดยปราศจากความกังวลใจ
17. Acknowledges multiple constituencies: เปิดเผยและมีความรับผิดชอบต่อบรรดากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย
18. Know where the buck really stops: รู้ว่าต้องเป็นผู้ตัดสินใจ โยนออกไปให้ใครไม่ได้อีกแล้ว
19. Tolerates loneliness: ทนสภาพการถูกโดดเดี่ยว
20. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (worker involvement) ผู้นำต้องเข้าใจถึงแก่นแท้ของการทำงาน ต้องมี “สติ” รู้ตระหนักในหน้าที่อันควรทำและไม่ควรทำ ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

มีชีวิตที่มีทั้ง “คุณค่า” และ “คุณภาพ” เพราะความสุขกับความเป็นจริงในปัจจุบัน สุขอย่างมีสติ และสุขอย่างมีคุณภาพ ถือเป็นเรื่องธรรมดาแต่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร พนักงานทุกคน คือทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร ผู้นำมีหน้าที่ที่จะต้องสร้างทายาทในการทำงาน สร้างทีมงานที่แข็งแกร่งให้เป็นที่ยอมรับ

นอกจากความเป็นผู้นำ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรแล้ว ยังมีเงื่อนไขจำเป็นต่อการสร้างองค์กรแห่งความสุข อยู่ที่บุคคล 3 ฝ่าย ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน คือ 1) ผู้นำองค์กร 2) ผู้รับผิดชอบโครงการพัฒนาบุคลากร และ 3) บุคลากรทุกคนในองค์กร

สรุป การสร้างองค์กรแห่งความสุข เป็นแนวคิดที่จะต้องสร้างสมดุลของการทำงานให้เกิดขึ้น ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นองค์กรคุณภาพหรือองค์กรสู่ความเป็นเลิศในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความหมายของความสุขในการทำงาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของความสุขว่า หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค

Diemer (2003 อ้างอิงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคล ถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบ หรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) กล่าวว่า เป็นการกระทำในสิ่งที่คุณเองรักและพึงพอใจ ชอบและศรัทธาในสิ่งที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่คุณเองได้รับ รวมถึงความต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับ และได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป ได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า เข้าถึงโอกาสในการพัฒนา มีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตากรุณา มีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ ได้รับสวัสดิการที่เพียงพอ รวมถึงรู้สึกได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน เป็นต้น

ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2555) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ความรื่นรมย์ในงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน 2) ความรู้สึกพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน และ 3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน

โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

นฤดล มีเพียร (2541) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานของแต่ละบุคคล และการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยจุดเน้นของความสุขในการทำงาน คือ ผลลัพธ์ที่ออกมาจะส่งผลโดยตรงต่อพนักงานแต่ละคน กล่าวคือ “งาน” สามารถที่จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึก และปฏิบัติได้ดีขึ้นอย่างไร ความสุขในการทำงานต้องเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของพนักงานจากการทำงาน ความสุขในการทำงานว่า เป็นการพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ได้รับการสนองตอบในการทำงานของพวกเขา และการปรับปรุงความสุขในการทำงานของพนักงานนั้น องค์กรทำได้ทั้งในด้านสังคม และด้านรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยโปรแกรมความสุขในการทำงานนั้น จะเน้นไปที่การสร้างควมสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และโดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนงานมีความสุขและสนุกกับงาน เหมือนกำลังเล่นสนุกอยู่กับเพื่อน อันจะทำให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ กระปรี้กระเปร่า และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกพึงพอใจโดยรวมต่อสภาพการทำงานในองค์กร โดยวัดจากความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสุขในการทำงานว่า เป็นเรื่องของสภาพ และการปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์กร ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานมีมากมาย ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ทฤษฎีที่องค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน (Herzberg, 1959, p. 117)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา หรือจากเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติหมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบหมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ได้มีการตรวจตรา หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

8. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่องานที่ทำให้ รู้สึกพึงพอใจ ชอบใจ กระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ซึ่งส่งผลให้สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

Diener (2003 อ้างอิงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งของตนเองเป็น และกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งของตนเองรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ความคับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนเองให้มีความสุข

Manion (2003 อ้างอิงใน จินดาวรรณ รามทอง, 2558, หน้า 18-19) อธิบายว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจ ซึ่งจะนำไปสู่

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุข จะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป ทั้งนี้ Manion ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความสุข 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยบุคลากรมาร่วมกันทำงานจึงก่อให้เกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่งการปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และเกิดความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนเกิดการรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (Love of the Work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงาน และปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าตนปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายความสำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า และทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตน และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงาน และความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

Gavin and Mason (2004 อ้างอิงใน จินดาวรรณ งามทอง, 2558, หน้า 20) กล่าวว่า ความสุข เป็นผลจากความรู้สึกภายในของตนเองแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ซึ่งความสุข ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเป็นอิสระ คือ บุคคลมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ และการมีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุม และกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตนได้

2. ความรู้ เป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจให้ได้ในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3. ความสามารถ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัด อบรมต่าง ๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขึ้น

จากองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน สรุปได้ว่า การที่บุคคลจะมีความสุข ในการทำงานนั้น บุคคลต้องรู้สึกในทางบวกกับงาน มีความเป็นอิสระในการทำงาน ได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ จนนำไปสู่ความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

Warr (1990) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความสุขที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความ กระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งอธิบายว่า

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึก สนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นขณะทำงาน โดยเกิดความรู้สึก เพลิดเพลิน ชอบใจ เต็มใจ มีความภูมิใจ และยินดีในการปฏิบัติงาน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มีแนวคิดในการสร้างองค์กร แห่งความสุข หรือ Happy workplace กล่าวว่า เพื่อเติมเต็มช่องว่างระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง มุ่งสร้างคนในองค์กรให้เป็นคนที่มีความสุข เพราะเชื่อว่า “คน” คือ สิ่งที่สำคัญที่สุดในองค์กร เพราะหาก “คน” กลายเป็น “คนทำงานที่มีความสุข” การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะ เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยทำอยู่ 3 อย่างหลัก ๆ คือ 1) ทำให้คนทำงานมีความสุข 2) ที่ทำงานน่าอยู่ และ 3) ชุมชนสมานฉันท์ ทั้ง 3 อย่างนี้ ต้องทำไปด้วยกัน

ประโยชน์ของการสร้างความสุขในการทำงาน

Ketchian (2003); Manion (2005); Warr (2007) อ้างอิงใน จินดาวรรณ รามทอง, 2558, หน้า 21) กล่าวว่า การที่บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานดี และทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มองโลกในแง่ดี ทำให้มีความมั่นใจในการทำงาน และมีความกล้าที่จะเผชิญกับความยุ่งยาก หรือกิจกรรมใหม่ ๆ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา แสดงออกในเชิงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี มีความเป็นมิตร ชอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อาสางาน รวมทั้ง ปฏิบัติงานตามกฎขององค์กร และให้คำแนะนำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลที่ตามมา คือ การลดการขาดงาน และการลาออก เป็นต้น

Ketchian (2005); Kjeruft (2007) อ้างอิงใน จินดาวรรณ รามทอง, 2558, หน้า 21) ประโยชน์ของความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ประโยชน์ต่อองค์กร กล่าวคือ การมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลดี ซึ่งทำให้ผลิตภาพในงานดีขึ้น เนื่องจากคนมีความสุขในการทำงาน มักจะมีแรงจูงใจสูง ทำให้ผลิตภาพสูงตามด้วย ความยั่งยืนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ การมีความสุขและชอบในสิ่งที่ทำ

2. ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ กล่าวคือ การมีความสุขในการทำงาน ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการจัดการ เนื่องจากผู้คนไม่ได้ถูกจูงใจด้วยเงินเสมอไป แต่ถูกดึงดูดด้วยความผูกพันที่บุคคลมีต่องาน ทำให้องค์กรเป็นผู้นำในการแข่งขัน โดยการมีความสุขในการทำงานจะทำให้องค์กรได้รับผลกำไรสูง เนื่องจากบุคลากรมีประสิทธิภาพ การลาออกก็น้อย ทำให้การทำงานเป็นทีมดีขึ้น บุคลากรเอาใจใส่ในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพงานพัฒนาขึ้นจากทัศนคติที่ดี บรรยากาศแห่งความเป็นเพื่อนทำให้ผลิตภาพของงานเพิ่มขึ้น ซึ่งการมีความสุขในการทำงาน ทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจริง บุคลากรจะคำนึงถึงและทำให้เป็นจริงในการทำงานทุกวัน โดยองค์กรที่มีความสุขสามารถทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักของสังคมได้ การที่ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น เป็นสิ่งดึงดูดสำหรับบุคคลที่มีความสามารถ ทั้งนี้ การมีความสุขในการทำงาน ยังเป็นการส่งเสริมการบังคับบัญชาอีกด้วย เพราะคนที่มีความสุขจะไม่ต่อต้านการบริหารจัดการ

3. ประโยชน์ต่อตัวบุคคล การมีความสุขในการทำงาน ทำให้มีความสุขต่อเนื่องไปถึงที่บ้าน เนื่องจากเมื่อเสร็จจากการทำงานกลับบ้านด้วยความสุข การมีความสุขทำให้บุคคลมีสภาพจิตใจที่แข็งแกร่ง สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีขึ้น ทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถเพิ่มความสนใจในการทำงานได้ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น เป็นต้น

ชรินพร งามกมล (2551) กล่าวว่า ประโยชน์การสร้างความสุขในที่ทำงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ประโยชน์ของความสุขในการทำงานที่มีต่อพนักงาน ประกอบด้วย
 - 1.1 มีความสุขในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม
 - 1.2 มีผลงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ
 - 1.3 ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
 - 1.4 เกิดความรู้สึกรู้สึกว่า ตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กรมากขึ้น
 - 1.5 มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้น
 - 1.6 มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น
 - 1.7 มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต นำไปเผยแพร่ต่อบุคคลในครอบครัว และชุมชน เป็นประชากรที่มีคุณค่า
2. ประโยชน์ของความสุขในการทำงานที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย
 - 2.1 ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพสินค้าและบริการดีขึ้น
 - 2.2 ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วย ลาเกิจ ของพนักงาน
 - 2.3 มีชุมชนที่เข้มแข็งในองค์กร
 - 2.4 มีสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น
 - 2.5 ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร
 - 2.6 ลดความไม่พอใจในการทำงานของผู้ใช้แรงงาน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานดีขึ้น และทำให้พนักงานมีความรักในองค์กรมากขึ้น ลดอัตราการเลิกจ้างงาน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและการฝึกอบรมพนักงานใหม่
3. ประโยชน์ของความสุขในการทำงานที่มีต่อประเทศไทย
 - 3.1 เป็นประเทศแห่งความสุข
 - 3.2 มีประชากรวัยแรงงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
 - 3.3 มีชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน
 - 3.4 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการค้าและบริการระหว่างประเทศ
 - 3.5 เพิ่มผลผลิตมวลรวมประชาชาติ ลดภาระค่าใช้จ่ายในด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูอาชีพ
 - 3.6 ลดปัญหาสังคมด้านต่าง ๆ
 - 3.7 สร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้แก่ประเทศไทยทุกด้าน

3.8 เป็นผู้นำและแบบอย่างการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในระดับนานาชาติ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

1. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพในที่ทำงาน

1.1 ความหมายเกี่ยวกับสัมพันธภาพในที่ทำงาน

สัมพันธภาพในที่ทำงาน (Social Relationship in Workplace) หรือ ความสัมพันธ์ในที่งาน หรือความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้มีผู้รู้ และนักวิชาการที่หลากหลายสาขา ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

บัณฑิตา คำโสม (2554, หน้า 7) กล่าวว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ หรือการปฏิบัติที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ที่มีลักษณะความเป็นกันเอง มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ยอมรับฟังแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา การได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีความเป็นมิตร ผูกพัน ไม่มีความขัดแย้งกัน มีแต่ความจริงใจต่อกัน

พูนสุข สังข์รุ่ง (2543) ได้ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน คือ การมีพลังกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน

ปพิชญา วรรณสุข (2552) กล่าวว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ประกอบด้วย ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความผูกพัน การสนับสนุน และการให้ความสำคัญกับคนรอบข้าง

จากความหมายของสัมพันธภาพในที่ทำงาน สรุปได้ว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลในองค์กรที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลรอบข้าง ที่มีลักษณะความเป็นกันเอง มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ยอมรับฟังแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตร ผูกพัน ไม่มีความขัดแย้งกัน มีแต่ความจริงใจต่อกัน ซึ่งจะส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน

1.2 ความสำคัญของสัมพันธภาพในที่ทำงาน

Schneider (1987, p. 85 อ้างอิงใน จินตาวรรณ งามทอง, 2558) กล่าวว่า การดำเนินกิจการทั้งหลายในชีวิตประจำวันของเรา จะเห็นได้ว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา เราต้องปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น กิจกรรมในชีวิตประจำวัน ล้วนผลักดันให้เราสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ดังนั้นจึงพบว่า ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน และงานอาชีพ ความสำเร็จในชีวิตครอบครัว มิตรภาพระหว่างเพื่อนฝูง ขึ้นอยู่กับการสร้างสัมพันธภาพที่ดีซึ่งกันและกัน การได้รับความสำเร็จ ความสุข ความเพลิดเพลินใจ การได้พจัญภัย ต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิต ล้วนเป็นกิจกรรมที่ต้องกระทำร่วมกับผู้อื่นทั้งสิ้น

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2528) กล่าวว่า มนุษย์อยู่กันเป็นกลุ่มสังคม การติดต่อเกี่ยวข้อมกัน หรือการมีมนุษย์สัมพันธ์กันย่อมมีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ มนุษย์มีการพบปะพูดคุยกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลแบ่งปัน มีการไปเยี่ยมเยียนกัน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมมาแต่โบราณ ปัจจุบันมนุษย์อยู่ในสังคมที่ซับซ้อนขึ้น มนุษย์สัมพันธ์ยิ่งมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันมากขึ้น ทั้งนี้ เพราะมนุษย์สัมพันธ์ทำให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะให้ความรัก ความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจ และยอมรับผู้อื่น บนพื้นฐานความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน “เรียนรู้ที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนกับที่เราต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา และปฏิบัติต่อผู้อื่นให้เหมือนกับที่ผู้อื่นต้องการ” ซึ่งจะเห็นได้ว่า การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น เป็นเรื่องของคนโดยตรง ในการสร้างสัมพันธภาพให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น มีข้อความคำนึงถึง คือ ประการแรก พนักงานในองค์กรล้วนแต่มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านภูมิหลัง ความต้องการ สติปัญญา อารมณ์ และความรู้สึก จึงจำเป็นต้องรู้หลักในการครองใจพนักงาน และหลักในการสนองต่อความต้องการ ประการที่สอง ความต้องการของมนุษย์ที่มีมากขึ้น และซับซ้อนมากขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้ทั้งความรู้ และศิลปะ ในการสนองต่อความต้องการเหล่านั้น ประการที่สาม พนักงานที่มีวุฒิสูงขึ้นไป ย่อมจะเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์เป็นกลวิธีการสร้างสัมพันธภาพอันดี ในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้มาทำกิจกรรมด้วยกันด้วยความเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีก็ย่อมสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสาธารณะ เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจหรือสาเหตุภายในของบุคลากรที่จะเข้ามาร่วมทำกิจกรรมใด ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งสามารถเอาชนะใจผู้อื่นให้คล้อยตาม จนทำให้งานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จ

จากความสำคัญของสัมพันธภาพในที่ทำงาน สามารถสรุปได้ว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน ช่วยให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพัน เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เข้าใจ และยอมรับผู้อื่นบนพื้นฐานความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน บนพื้นฐานของความแตกต่างกันของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ เป็นกลวิธีการสร้างสัมพันธภาพอันดี

ในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้มาทำกิจกรรมด้วยกันด้วยความเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ก็ย่อมสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสาธารณะ เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจหรือสาเหตุภายในของบุคลากรที่จะเข้ามาร่วมทำกิจกรรมใด ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในองค์กร เนื่องจากหากคนในองค์กรมีสัมพันธภาพที่ดี ย่อมส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้งานประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

2.1 ความหมายเกี่ยวกับลักษณะงาน

หัททยา ศรีวงษ์ (2554) ให้ความหมายว่า ลักษณะงาน คือ การออกแบบงาน ให้มีความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน โดยการสร้างสรรค์งานเพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความสนใจ และพึงพอใจ อยากที่จะทำงานนั้นให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล และก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในองค์กร

Greenberg and Baron (2000 อ้างอิงใน หัททยา ศรีวงษ์, 2554) กล่าวว่า ลักษณะงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534) กล่าวว่า ลักษณะงานมีผลต่อพฤติกรรม และทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานในทางบวกจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน (สุดาวดี น่วมมี, 2550) จนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณประโยชน์สำหรับบุคคล เช่น ความพึงพอใจในงาน และส่งผลให้ลดการลาออกของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การขาดงานและการลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ

สรุปได้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคน หรือ Put the right man on the right job ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งส่งผลต่อการขาดงาน และการลาออกจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ผู้บริหาร ต้องให้ความสำคัญ นั่นคือ การออกแบบลักษณะงานให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ของบุคลากร เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ Schermerhon (1996 อ้างอิงใน หัททยา ศรีวงษ์, 2554) กล่าวว่า การออกแบบงาน เป็นการสร้างสรรค์งานโดยวิธี เพิ่มคุณค่าของงาน เพื่อให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลักษณะงานที่ดี

จะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคล โดยทำให้เขาอยากทำงาน และผลงานที่ดี ก็จะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเอง การออกแบบที่ดี จึงรวมไปถึงรายละเอียดของงาน (Job Content) และการกำหนดส่วนสนับสนุนของงาน (Job Context) ด้วย ส่วน Herzberg (1991 อ้างอิงใน สิรินทร แซ่ฉั่ว, 2553) กล่าวว่า แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติเกี่ยวข้องกับเนื้อหา ของงานโดยตรง ส่วนปัจจัยสุขลักษณะ เกี่ยวข้องกับการมีคุณค่าในการสร้างความสนใจ ในลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ส่วน Hackman and Oldham (1980 อ้างอิงใน มาลีณี อ้นวิเศษ, 2554) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะเฉพาะของงานไว้ 5 ลักษณะ ดังนี้

2.2.1 ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความชำนาญ และความสามารถหลาย ๆ อย่าง ในการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ

2.2.2 ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้น ๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานใดที่ตนเป็นผู้ทำ

2.2.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะงาน ซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่นอก หรือในองค์กร

2.2.4 ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรี ในการจัดลำดับการทำงาน และกำหนด วิธีการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้

2.2.5 ผลสะท้อนกับจากงาน (Feedback from Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะงาน ที่ให้ผลสะท้อนกลับที่ชัดเจนในด้านประสิทธิผลของงานแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

ดังนั้น ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาจึงประยุกต์ใช้แนวคิดของ Hackman and Oldham (1980 อ้างอิงใน มาลีณี อ้นวิเศษ, 2554) มาเป็นกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือ หากองค์กรใด มีสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกสบาย ก็จะส่งผลให้ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ราบรื่น บุคลากรรู้สึกคับข้องใจ รู้สึกไม่พอใจ

อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงความปลอดภัยในการทำงานด้วย

3.1 ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในการศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

Warr (2007 อ้างอิงใน เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2552) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่อยู่โดยรอบหน่วยงาน ทั้งที่มองเห็นด้วยตา และมองไม่เห็น ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการผลิต สุขภาพกายและสุขภาพจิตในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางจิตใจ และสังคม รวมถึงความเหมาะสมของเวลาในการทำงาน (นิสาร์ตน์ ไวยเจริญ, 2553) เช่น ปริมาณแสง ลักษณะสภาพอากาศ เสียง ตารางเวลาการทำงาน และระยะเวลาพัก และรีชนี่ หาญสมสกุล (2550) กล่าวว่า สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สังคม หรือวัฒนธรรม ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และความรู้สึกนึกคิดของบุคคล

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ทั้งสิ่งที่มองเห็น และมองไม่เห็น แต่มีความสำคัญต่อบุคคล และเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

3.2 องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม

Schultz and Schultz (2002) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ (Physical Working condition) คือ สิ่งต่างๆ ในบริเวณที่ทำงาน เช่น ลักษณะอาคาร การออกแบบห้องทำงาน สภาพห้องทำงาน แสงสว่าง อากาศ อุณหภูมิและความชื้น ระดับเสียงรบกวน สี การให้แสงสว่าง คนตรี โต๊ะทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องจักร โรงอาหาร ห้องน้ำ ที่จอดรถ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รวมไปถึงการออกแบบพื้นที่ทำงาน

2. สภาพแวดล้อมด้านจิตใจหรือจิตวิทยาและสังคมในการทำงาน (Psychological and Social Working Condition) หมายถึง ปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่สัมพันธ์กับธรรมชาติของงาน และมีผลกระทบต่อพนักงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงาน เสถียรภาพในอาชีพการงาน ความพอใจ ความต้องการของชีวิต สิ่งตอบแทนเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน ความเปื้อนหน่ายในงาน โดยพบว่า งานที่ง่าย ช้าชาก และใช้ทักษะเดียว

ในการทำงานตลอดเวลานั้น เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงาน จนกลายเป็นความเหนื่อยล้าทางใจ พนักงานรู้สึกเฉื่อย และทำงานผิดพลาดได้ง่าย

3. สภาพแวดล้อมด้านเวลาการทำงานหรือตารางการทำงาน (Work Schedules) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาในการหยุดพัก การทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา วันหยุด การทำงานในวันหยุด วันลา เป็นต้น ซึ่งการทำงานตามเวลาที่กำหนดตายตัว มิได้หมายความว่าพนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การยืดหยุ่นได้ของเวลา ซึ่งพนักงานสามารถตัดสินใจได้เองว่า จะเริ่มหรือเลิกทำงานเมื่อใด กลับทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สภาพแวดล้อมด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Environment) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัย ลดโอกาสเสี่ยงในการทำงานของพนักงาน มีระบบป้องกัน และตรวจสอบสภาพเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

Gilmer (1966 อ้างอิงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547) ได้แบ่งลักษณะแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์การ

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับ และยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3. องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างองค์การ การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์การ ชื่อเสียงขององค์การ และการดำเนินงานขององค์การ

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี ได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervisor) คือ การได้รับความเอาใจใส่ ได้รับการตรวจ
และแนะนำอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้
ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับ และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
ทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มงานที่ฉลาด และมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น
ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่
และกำลังทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสาร
ด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กร
และบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ
มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักร จัดไว้อย่างเหมาะสม และเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ
มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวน และแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวัน
มีความเหมาะสม มีสถานที่ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์
และสวัสดิการอื่น ๆ นอกจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญบำนาญ วันหยุดพักผ่อน
ประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

สรุป ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาได้เลือกใช้อุปกรณ์ประกอบตามแนวคิดของ Gilmer
มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้วิเคราะห์แล้วเห็นว่า
เนื้อหาที่มีความครอบคลุม ซึ่งเหมาะสมในการนำมาศึกษาครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

อภิชาติ ภูพานิช (2551) ได้ศึกษาการใช้ดัชนีระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อความสุข
ในการทำงาน และระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความสุข และระดับความสุข
ในการทำงาน ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ทัศนคติความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด คือ
ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 2.94 และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่

ด้านสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ มีค่าเฉลี่ย 2.67 และระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีนั้น พบว่า ร้อยละ 93 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 5.6 อยู่ในระดับมาก

นพดล กรรณิกา (2551, สื่อบอนไลน์) ได้ทำการประเมินความสุขของคนทำงาน: กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการ และองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างดัชนีชี้วัดและเกณฑ์ความสุขของคนทำงาน 2) เพื่อประเมินระดับความสุขในการทำงานของคนทำงาน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า ค่าคะแนนความสุขในชีวิตโดยรวมของคนทำงานอยู่ที่ 7.05 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) แต่เมื่อสอบถามถึงความสุขในการทำงานโดยภาพรวม พบว่า มีค่าคะแนนความสุขต่ำกว่า คือ อยู่ที่ 6.50 คะแนน แต่อย่างไรก็ตาม ความสุขของคนทำงานในสถานประกอบการ และองค์กรธุรกิจเหล่านี้ยังมีค่าคะแนนความสุขสูงกว่าความสุขมวลรวมของสาธารณชนไทยภายในประเทศ ที่อยู่ระดับ 6.08 สิ่งที่น่าพิจารณา คือ เมื่อจำแนกตามฝ่าย/แผนกที่ทำงาน พบว่า คนที่ทำงานด้านการเงิน/การบัญชี มีค่าคะแนนความสุขต่ำที่สุด ในขณะที่ด้านบุคคลหรือฝึกอบรม มีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมา คือ ไอที/คอมพิวเตอร์ วิจัยและพัฒนาประชาสัมพันธ์ การตลาด/การขายได้ ธุรกิจ และการเงิน/บัญชี ตามลำดับ และผลการวิจัยยังพบว่า คนทำงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย โดยคนทำงานในระดับผู้จัดการฝ่าย มีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมา คือ หัวหน้างาน ผู้จัดการแผนก ในขณะที่พนักงานทั่วไปได้คะแนนต่ำสุด เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศชายมีค่าคะแนนความสุขสูงกว่าเพศหญิง และคนที่ทำงานร่วมกับบริษัทหรือองค์กร มาอย่างยาวนานเกิน 15 ปี จะมีความสุขในการทำงานสูงที่สุด รายได้จากการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน มีค่าคะแนนความสุขในการทำงานต่ำที่สุด ในขณะที่คนทำงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าคะแนนความสุขในการทำงานสูงที่สุด แต่จากการวิจัย พบว่า สิ่งที่ทำให้คนทำงานมีความสุขหรือความทุกข์จากการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือน รายได้ หรือสถานะเศรษฐกิจเรื่องปากท้องเพียงอย่างเดียว เพราะงานวิจัยนี้ได้ค้นพบปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ตามลำดับ

อารดา บุญเลิศ (2552) ได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัย

พบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลักร่วมกับการหมุนแกนแบบตั้งฉาก ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ ได้องค์ประกอบของความสุขในการทำงานทั้งสิ้น 12 องค์ประกอบ อธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 49.887 ประกอบด้วย องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค องค์ประกอบคุณภาพจิต องค์ประกอบสุขภาพจิตดี องค์ประกอบบรรยากาศการทำงานที่ดี องค์ประกอบความรักในงาน องค์ประกอบสัมพันธภาพในการทำงาน องค์ประกอบความไว้วางใจ องค์ประกอบการรักษาการเรียนรู้และพัฒนา องค์ประกอบการสนับสนุนจากองค์กร องค์ประกอบความพึงพอใจในชีวิต องค์ประกอบสัมพันธภาพในครอบครัว และองค์ประกอบการเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือ ตามลำดับ จากทั้ง 12 องค์ประกอบ สามารถจัดลำดับองค์ประกอบตามค่าเฉลี่ยที่เป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่สำคัญ 5 ลำดับแรก คือ องค์ประกอบสัมพันธภาพในครอบครัว องค์ประกอบคุณภาพจิต องค์ประกอบสุขภาพจิต องค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์กร องค์ประกอบความรักในงาน ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบความไว้วางใจ เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

มาลี เกื้อนพกุล, อรอนงค์ ทวนพรมราช และอภิญา เพียรพิจารณ์ (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุข ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความสุขของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยในครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว ปัจจัยระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิตครอบครัว สามารถทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 54.6 4) สมการทำนายความสุขของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี

กรุงเทพฯ คือ ความสุขในการทำงาน (54.60) = .291 (ลักษณะของงาน) + .233 (การได้รับการยอมรับนับถือ) + .222 (สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน) + .223 (สัมพันธภาพในครอบครัว) + .162 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) + .163 (ความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิตครอบครัว) ตามลำดับ

บัณฑิตา คำโฮม (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพล และสามารถคาดการณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ ผลการวิจัย พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ($p\text{-value} < 0.01$) ได้แก่ อายุ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วน เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน โรคประจำตัว ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว สัมพันธภาพในครอบครัว และนโยบายและการบริหารงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดการณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ ได้ดังนี้

$$\text{ความสุขในการทำงาน} = 11.88 + 1.516 (x_1) + 0.733 (x_2) + 0.751 (x_3)$$

นฤมล แสงวงผล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ และการติดต่อสัมพันธ์ และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความรื่นรมย์ในงาน และพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ

และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จ การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงาน

ฉัญยากร ฉัญมณีเจริญ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และกิจกรรมการเคลื่อนไหว ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความหมาย ปัจจัย และวิธีการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบ หาความสัมพันธ์ สร้างสมการพยากรณ์ความสุขในการทำงาน และศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน จากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และการเคลื่อนไหวร่างกายของพนักงาน 3) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังจากติดตามผลการปฏิบัติงาน 4) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังจากการเคลื่อนไหวร่างกายในงาน ผลการวิจัย พบว่า

ผลการวิจัยระยะที่ 1 พบว่า ความหมายของความสุขในการทำงาน คือ การมีงานดี องค์การดี มีสวัสดิการและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยในการทำให้เกิดความสุข ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และงาน วิธีการสร้างความสุขในการทำงาน คือ ทำกิจกรรมที่ตนเองชื่นชอบ ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ งานมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย สร้างมิตรภาพที่ดี มองโลกในแง่ดี และมุ่งสู่เป้าหมาย

ผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่า พนักงานมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และรายได้ พบว่า พนักงานที่มีอายุ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยระยะที่ 3 พบว่า ก่อนทดลองระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบความสุขในการทำงานหลังทดลองทันที พนักงานมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) และเปรียบเทียบความสุขในการทำงานหลังทดลองผ่านไปแล้ว 1 เดือน พนักงานมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

ผลการวิจัยระยะที่ 4 พบว่า ระดับความสุขในการทำงานหลังใช้วิธีการเคลื่อนไหวร่างกายในงาน สูงกว่าก่อนใช้วิธีการเคลื่อนไหวร่างกายในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่า

1. ความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านคุณลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จินดาวรรณ รามทอง (2558) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่: การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัย พบว่า ความสุขในการทำงาน สามารถแยกได้เป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรสุขภาพจิตและสังคม และตัวแปรครอบครัวและสุขภาพ พบว่า โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรสุขภาพจิตและสังคม ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรลักษณะงาน ตัวแปรครอบครัวและสุขภาพ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และตัวแปรสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ .38, .32, .16, -.13 และ .11 ตามลำดับ และตัวแปรสุขภาพจิตและสังคม ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ .18 และ -.08 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรครอบครัวและสุขภาพ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ .62 และ -.14 ตามลำดับ ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสุขภาพจิตและสังคม และตัวแปรครอบครัวและสุขภาพ ได้ร้อยละ 59 และ 69 ตามลำดับ

จินดาวรรณ รามทอง, พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และคณน ไตรจันทร์ (2560) ได้ศึกษาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุความสุขในการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ ความสุขในการทำงานแยกเป็นสองตัวแปร คือ ตัวแปรสุขภาพจิตและสังคม และตัวแปรครอบครัวและสุขภาพ ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา และตัวแปรสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรลักษณะงาน ส่วนตัวแปรครอบครัวและสุขภาพได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรลักษณะงาน ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดล สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสุขภาพจิตและสังคม ได้ร้อยละ 59 และตัวแปรครอบครัวและสุขภาพ ได้ร้อยละ 69 ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล ควรมีแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยต่างประเทศ

Manion (2003, Online) ได้ศึกษาความสุขในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรด้านสาธารณสุข จำนวน 24 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยถามเกี่ยวกับประสบการณ์ความสุขในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และภาวะผู้นำ ผลการวิจัย พบว่า ความสุขในการทำงานเกิดขึ้นได้จากปัจจัยนำ 4 ประการ ที่เป็นแนวทางทำให้เกิดความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน คือ การประสานงานที่ดี มีความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การได้รับการยอมรับนับถือ อีกทั้งตอบว่า ความสุขในการทำงานให้ผลลัพธ์เชิงบวกในด้านอื่น ๆ ได้แก่ มีอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก เช่น ความสนุกสนาน การยิ้ม หัวเราะ นำไปสู่การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีในที่ทำงาน ทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานน่ารื่นรมย์

Diener and Myers (2003, Online) พบว่า ผู้ที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลจะประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีความสุขมากกว่าผู้ที่ขาดสัมพันธ์ภาพในการทำงาน อีกทั้งพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จะมีความสามารถในการตัดสินใจ และมีความสุขมากกว่าผู้ที่ไม่มีความจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน

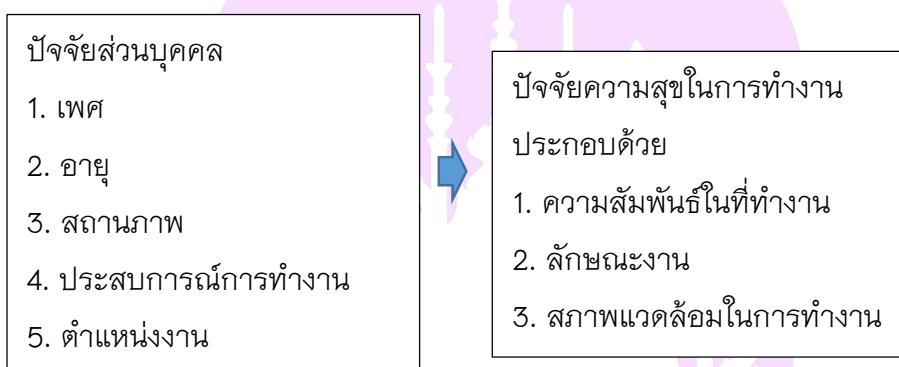
Kall (2004, Online) พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการลาออกจากงาน และพบว่า ความรู้สึกที่เป็นสุขเกิดจากประสบการณ์ที่สมหวังจากการทำงาน เพราะมีแรงจูงใจที่ทำให้สนุกสนานและมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ให้ผลลัพธ์เชิงบวกในประสบการณ์ชีวิต เช่น ผลงานมีคุณภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Dierendonck (2004, Online) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน พบว่า ลักษณะงานเป็นส่วนประกอบของความสุขในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน คือ งานที่อิสระ งานท้าทาย และมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเอง

Albano (2009, Online) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดความเข้าใจความสุขในการทำงาน (The Workplace Happiness Index-WHI) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนิยามและประเมินความสุข

จากตาราง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 3 ปัจจัยที่มีความถี่สูงสุด ประกอบด้วย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปี 2560 จำนวน 823 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560) (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปี 2560 จำนวน 823 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2560) (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 265 คน และเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายไปตามสัดส่วนของประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นจำแนกตามหน่วยงาน โดยกำหนดสัดส่วน

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักบริหาร	1	1
กองกลาง	31	10
กองการเจ้าหน้าที่	52	19
กองกิจการนิสิต	38	14
กองคลัง	43	14
กองบริการการศึกษา	61	22

ตาราง 2 (ต่อ)

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กองบริหารงานวิจัยและประกัน	31	
คุณภาพการศึกษา		10
กองแผนงาน	17	5
กองอาคารสถานที่	39	14
คณะเกษตรศาสตร์และ ทรัพยากรธรรมชาติ	26	8
คณะทันตแพทยศาสตร์	25	8
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	22	7
คณะนิติศาสตร์	10	3
คณะพยาบาลศาสตร์	17	5
คณะแพทยศาสตร์	45	15
คณะเภสัชศาสตร์	16	5
คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	12	3
คณะวิทยาการจัดการ และสารสนเทศศาสตร์	18	6
คณะวิทยาศาสตร์	33	12
คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	27	10
คณะวิศวกรรมศาสตร์	30	10
คณะศิลปศาสตร์	11	3
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์	8	2
คณะสหเวชศาสตร์	17	5
วิทยาเขตเชียงราย	9	2
วิทยาลัยการศึกษา	9	2
วิทยาลัยพลังงานและสิ่งแวดล้อม	13	4
วิทยาลัยการจัดการ	9	3

ตาราง 2 (ต่อ)

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	5	2
ศูนย์เครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาเชิงพื้นที่ฯ	2	1
ศูนย์เครื่องมือกลาง	2	1
ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจมหาวิทยาลัยพะเยา	3	1
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	17	1
ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	42	5
ศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1
ศูนย์วิจัยสัตว์ทดลอง	8	2
ศูนย์ให้บริการและสนับสนุนนิติพิการ	4	1
โครงการจัดตั้งศูนย์ศิลปวัฒนธรรมล้านนา (ไต)	4	1
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา	15	4
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	9	2
หน่วยตรวจสอบภายใน	8	2
หน่วยปฏิบัติการวิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว	14	4
หน่วยธาลัสซีเมีย	5	1
หน่วยเทคโนโลยีชีวภาพ	2	1
หน่วยบริหารความเสี่ยง	4	1
อุทยานวิทยาศาสตร์	8	2
รวม	823	265

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการเลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการความสุขในการทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด และหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน รวมทั้งเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษา

3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจข้อความในแบบสอบถาม ทั้งในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาให้มีความเที่ยงตรง สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม และตรงกับสภาพที่เป็นจริง และหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) โดยค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.86

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.968

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ด้วยการใชสถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความสุขในการทำงานมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความสุขในการทำงานมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความสุขในการทำงานปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความสุขในการทำงานน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความสุขในการทำงานน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 144)

ค่า r ตั้งแต่ .81 แสดงว่า มีความสัมพันธ์สูงหรือสูงมาก

ค่า r อยู่ระหว่าง .61-.80 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่า r อยู่ระหว่าง .41-.60 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่า r อยู่ระหว่าง .21-.40 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่า r ต่ำกว่า .20 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ

ค่า r 0.00 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

หากค่า r มีค่าเป็นบวก (+) หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันทางบวก

หากค่า r มีค่าเป็นลบ (-) หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันทางลบ

4. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปี 2560 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

สัญลักษณ์ในการนำเสนอข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean Squares)
R	แทน	ค่าสัมพัทธ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2	แทน	ค่าอำนาจในการพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์พหุคูณ
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
Y	แทน	สมการความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	สมการความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ในรูปคะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
X_2	แทน	ปัจจัยด้านลักษณะงาน
X_3	แทน	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอนซึ่งจะได้เสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

รายการ	จำนวน (n = 265)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	81	30.60
1.2 หญิง	184	69.40
รวม	265	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 265)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	23	8.70
2.2 30-35 ปี	114	43.00
2.3 36-40 ปี	78	29.40
2.4 41-45 ปี	36	13.60
2.5 46-50 ปี	9	3.40
2.6 50 ปีขึ้นไป	5	1.90
รวม	265	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	118	44.50
3.2 สมรส	134	50.60
3.3 หย่าร้าง	9	3.40
3.4 หม้าย	4	1.50
รวม	265	100.00
4. ประสบการณ์การทำงาน (ในมหาวิทยาลัยพะเยา)		
4.1 ต่ำกว่า 5 ปี	40	15.10
4.2 5-10 ปี	134	50.60
4.3 11-15 ปี	64	24.20
4.4 มากกว่า 15 ปี	27	10.20
รวม	265	100.00
5. ตำแหน่งงาน		
5.1 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	71	26.80
5.2 นักวิชาการศึกษา	97	36.60
5.3 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	13	4.90
5.4 บุคลากร	10	3.80
5.5 นักวิชาการคอมพิวเตอร์	9	3.40

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 265)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน (ต่อ)		
5.6 นักวิชาการบัญชีและการเงิน	26	9.80
5.7 นักวิชาการพัสดุ	19	7.20
5.8 บรรณารักษ์	3	1.10
5.9 นิติกร	0	0.00
5.10 นายช่างเทคนิค	2	.80
5.11 ผู้ดูแลเด็ก	4	1.50
5.12 นักตรวจจสอบภายใน	5	1.90
5.13 คนขับรถ	1	.40
5.14 คนงาน	4	1.50
5.15 นักเอกสารสนเทศ	1	.40
รวม	265	100.00

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 265 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 คน มีอายุ 30–35 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มีสถานภาพสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 มีประสบการณ์การทำงาน (ในมหาวิทยาลัยพะเยา) 5–10 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 มีตำแหน่งเป็นนักวิชาการศึกษามากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยพะเยา**

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยพะเยา ปรากฏรายละเอียด ตามตาราง 3

**ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ
พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา**

รายการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ความพึงพอใจในชีวิต	3.81	.71	มาก
2. ความพึงพอใจในงาน	4.02	.68	มาก
3. อารมณ์ของท่านต่องาน/การปฏิบัติงาน	4.04	.65	มาก
เฉลี่ยรวม	3.96	.59	มาก

ตาราง 4 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ อารมณ์ของท่านต่องาน/การปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 4.02$) และความพึงพอใจในชีวิต ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

**ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของ
พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความพึงพอใจในชีวิต จำแนก
เป็นรายข้อ**

ด้านความพึงพอใจในชีวิต	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. โดยภาพรวม ท่านพอใจสิ่งที่เป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน	4.04	.76	มาก
2. ท่านรู้สึกว่ามีสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นสิ่งที่ดี	4.12	.68	มาก
3. ท่านท้อแท้ เหนื่อยหน่ายกับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	2.35	1.07	น้อย
4. ท่านไม่เคยภูมิใจในตัวเองกับชีวิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	2.52	1.23	น้อย
5. ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้	3.83	.86	มาก
เฉลี่ยรวม	3.81	.71	มาก

ตาราง 5 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความพึงพอใจในชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ท่านรู้สึกว่ามีสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นสิ่งที่ดี ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา คือ โดยภาพรวมท่านพอใจสิ่งที่เป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 4.04$) และท่านประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ($\bar{X} = 3.83$) ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มี 2 ข้อ คือ ท่านไม่เคยภูมิใจในตัวเองกับชีวิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.52$) และท่านท้อแท้ เหนื่อยหน่ายกับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.35$) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความพึงพอใจในงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความพึงพอใจในงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.06	.70	มาก
2. ท่านรักและผูกพันกับงานที่ทำ	4.08	.79	มาก
3. ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.14	.87	มาก
4. ท่านรู้สึกดีเมื่องานที่ทำสำเร็จ	4.02	.84	มาก
5. ท่านภูมิใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	3.81	.92	มาก
เฉลี่ยรวม	4.02	.68	มาก

ตาราง 6 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ ท่านรักและผูกพันกับงานที่ทำ ($\bar{X} = 4.08$) ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.06$) ท่านรู้สึกดีเมื่องานที่ทำสำเร็จ ($\bar{X} = 4.02$) และท่านภูมิใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านอารมณ์ของท่านต่องาน/ การปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านอารมณ์ของท่านต่องาน/การปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านภูมิใจในผลการทำงาน	4.00	.85	มาก
2. ท่านอารมณ์ดีขณะทำงาน	3.95	.81	มาก
3. ท่านสนุกสนานกับการทำงาน	4.03	.75	มาก
4. ท่านกระตือรือร้นและอยากทำงานที่จะทำ	4.07	.72	มาก
5. ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่กับงานที่ทำ	4.18	.70	มาก
เฉลี่ยรวม	4.04	.65	มาก

ตาราง 7 พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านอารมณ์ของท่านต่องาน/การปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่กับงานที่ทำ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ท่านกระตือรือร้นและอยากทำงานที่จะทำ ($\bar{X} = 4.07$) ท่านสนุกสนานกับการทำงาน ($\bar{X} = 4.03$) ท่านภูมิใจในผลการทำงาน ($\bar{X} = 4.00$) และท่านอารมณ์ดีขณะทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	3.95	.59	มาก
2. ด้านลักษณะงาน	3.99	.62	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.80	.70	มาก

ตาราง 8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.99$) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
1. ผู้บังคับบัญชา ให้การยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน	3.99	.81	มาก
2. ผู้บังคับบัญชา ให้ความสนใจและใส่ใจในปัญหาส่วนตัวของท่าน	3.80	.94	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเสมอ	3.92	.87	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.94	.82	มาก
5. ผู้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหาทั้งเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว	3.82	1.0	มาก
ค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.89	.77	มาก
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
6. เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน	4.07	.67	มาก
7. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน	4.00	.73	มาก
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงานภายในหน่วยงาน	3.96	.84	มาก
9. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรและเป็นกันเอง	4.08	.80	มาก
10. ท่านสามารถเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดอย่างตรงไปตรงมา กับเพื่อนร่วมงาน	3.90	.88	มาก
11. สัมพันธภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.07	.77	มาก
ค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.01	.63	มาก
ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	3.95	.59	มาก

ตาราง 9 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) โดยจำแนกเป็น

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.92$) ส่วน ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและใส่ใจในปัญหาส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$)

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.07$) ส่วน ท่านสามารถเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดอย่างตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านลักษณะงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายด้านเพื่อให้งานมีคุณภาพ	4.11	.68	มาก
2. เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	4.11	.68	มาก
3. เป็นงานที่มีการกำหนดระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.09	.76	มาก
4. ท่านใช้ความรู้ ความสามารถ และตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ	3.99	.72	มาก
5. หน่วยงานท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้นำระบวนการวิจัย R2R มาใช้ในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	3.89	.90	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
6. ท่านได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	3.84	.89	มาก
7. ท่านได้รับคำแนะนำในการพัฒนางานจากผู้บังคับบัญชา	3.96	.85	มาก
8. ท่านได้นำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานมาพัฒนาตนเอง	3.94	.85	มาก
9. ความรักและความผูกพันกับงานที่ท่านทำ	4.00	.74	มาก
10. การรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.02	.75	มาก
11. ความมุ่งมั่น และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.16	.72	มาก
12. ความสนุกกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.03	.79	มาก
13. ความภาคภูมิใจกับงานที่ท่านทำในปัจจุบัน	3.99	.85	มาก
14. ความรู้สึกผ่อนคลายและสบายใจในการทำงาน	3.83	.91	มาก
15. ความรู้สึกยินดีและเต็มใจในการทำงาน	4.07	.81	มาก
16. ความกระตือรือร้นในการมาทำงาน	4.00	.80	มาก
17. ความรู้สึกสนุกและเพลิดเพลินกับการทำงาน	3.87	.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	.62	มาก

ตาราง 10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านลักษณะงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความมุ่งมั่น และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายด้านเพื่อให้งานมีคุณภาพ และเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ ($\bar{X} = 4.11$) ส่วนความรู้สึกผ่อนคลายและสบายใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.83$)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุข
ในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ความรู้สึกปลอดภัย			
1. ท่านรู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร	3.88	.89	มาก
2. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง	3.85	.90	มาก
ค่าเฉลี่ยความรู้สึกปลอดภัย	3.86	.85	มาก
การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน			
3. การได้รับการเสริมพลังในการทำงาน	3.73	1.01	มาก
4. หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม ประชุม สัมมนา อย่างสม่ำเสมอ	3.90	.94	มาก
5. ท่านมีโอกาสลาศึกษาต่อ	3.71	1.14	มาก
6. การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน	3.80	.99	มาก
ค่าเฉลี่ยการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.78	.91	มาก
การบริหารจัดการองค์กร			
7. องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน และนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.88	.93	มาก
8. งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันสอดคล้องกับนโยบายองค์กร	4.02	.82	มาก
ค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการองค์กร	3.94	.82	มาก
ค่าจ้าง			
9. องค์กรมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ที่โปร่งใสและเป็นธรรม	3.65	1.01	มาก
10. การได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.68	1.02	มาก
11. การได้เลื่อนขั้นเงินเดือนจากการประเมินผลที่เป็นธรรม	3.70	1.02	มาก
ค่าเฉลี่ยค่าจ้าง	3.67	.97	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
สภาพการทำงาน			
12. สถานที่ทำงานสะอาด สะดวก มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอ และปลอดภัย	3.86	.92	มาก
13. สภาพแวดล้อมทางกายภาพเหมาะสมกับการทำงาน (แสงสว่าง เพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียง และกลิ่นรบกวน)	3.89	.98	มาก
14. บรรยากาศในที่ทำงานอบอุ่น เป็นมิตร	3.87	.95	มาก
15. การสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข	4.02	.82	มาก
16. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.80	.92	มาก
17. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.90	.83	มาก
ค่าเฉลี่ยสภาพการทำงาน	3.88	.77	มาก
การติดต่อสื่อสาร			
18. การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านนโยบาย และการทำงานอย่างทันที่	3.76	.84	มาก
19. การได้รับทราบถึงแผนงานขององค์กร ทั้งแผนงานปัจจุบัน และแผนงานในอนาคต	3.78	.84	มาก
20. หน่วยงานจัดให้มีช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสารกับหน่วยงาน ภายใน และหน่วยงานภายนอกอย่างหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	3.91	.87	มาก
ค่าเฉลี่ยการติดต่อสื่อสาร	3.81	.75	มาก
สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ			
21. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เหมาะสม อาทิ เงินเบิกค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี รถรับส่งพนักงาน และกองทุนสวัสดิการ	3.72	.91	มาก
22. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพเศรษฐกิจ	3.63	1.00	มาก
23. องค์กรมีค่าตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ	3.59	1.04	มาก
ค่าเฉลี่ยสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ	3.64	.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.80	.70	มาก

ตาราง 11 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันสอดคล้องกับนโยบายองค์กร และการสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา คือ การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\bar{X} = 3.90$) ส่วนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.63$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ตัวแปร	(Y)	(X1)	(X2)	(X3)
ความสุขในการทำงาน (Y)	1.00			
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (X1)	.704**	1.00		
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (X 2)	.538**	.727**	1.00	
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X 3)	.504**	.635**	.780**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร รวมทั้งสิ้น 3 ค่า และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .504-.780 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีค่าสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับปัจจัยด้านลักษณะงาน ($r = .780$) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระที่มีค่าต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($r = .635$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ส่วนใหญ่มีค่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา กับตัวแปรอื่น ๆ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .504-.704 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($r = .704$) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ($r = .538$) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = .504$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

	df	ss	MS	F	p-value
Regression	1	46.873	46.873	258.832	.000
Residual	263	47.628	.181		
รวม	264	94.501			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมทั้ง 3 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple) เท่ากับ .704 มีค่าประสิทธิภาพการทำนาย (R square) เท่ากับ .496 มีประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (adjusted R square) เท่ากับ .494 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย .42 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมที่ระดับ .01

ตาราง 14 แสดงตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ปัจจัยพยากรณ์ความสุข ในการทำงานของพนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา	Unstandardized		standardized	t	p-value
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่	1.122	.185	-	6.063	.000
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ในที่ทำงาน (X1)	.648	.064	.649	10.068	.000
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (X 2)	-.014	.077	-.015	-.185	.853
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน (X 3)	.089	.060	.104	1.467	.144
SE _{est} = .42					
R = .708, R ² = .496, F = 258.832, p-value = .000					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ในระดับค่อนข้างสูง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .708 สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ร้อยละ 49.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .42

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยาได้ (p-value = .853, .144) ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (X₁) สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยาได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา เมื่อนำปัจจัยทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 1.122 + .648(x_1) + 10.068 + .089 (x_3)$$

ตาราง 15 แสดงค่าสถิติของตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข
ในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยพยากรณ์ความสุข ในการทำงานของพนักงาน สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา	Unstandardized		standardized	t	p- value
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่	1.185	.175		6.785	.000
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ในที่ทำงาน (X ₁)	.703	.044	.704	16.088	.000

SE_{est} = .42

R = .704, R² = .496, F = 258.832, p-value = .000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 เมื่อนำตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว มาพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข
ในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา โดยวิธี Stepwise พบว่า
ตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยพะเยา คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (X₁) เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อ
ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า เท่ากับ .704 (R) สัมประสิทธิ์สัมพันธ์
ในการตัดสินใจ (R₂) เท่ากับ .496 หรือมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 49.6

สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยา
เมื่อนำปัจจัยทุกด้านเข้าสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เป็นดังนี้

$$Y = +.703$$

$$Z = +.704 (X_1)$$

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปี 2560 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 265 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 คน มีอายุ 30-35 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 43 มีสถานภาพสมรส จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 มีประสบการณ์การทำงาน (ในมหาวิทยาลัยพะเยา) 5-10 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 มีตำแหน่งเป็นนักวิชาการศึกษามากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ อารมณ์ของท่านต่องาน/การปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงาน ($\bar{X} = 4.02$) และความพึงพอใจในชีวิต ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.99$) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร รวมทั้งสิ้น 3 ค่า และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .635-.780 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระที่มีค่าสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับปัจจัยด้านลักษณะงาน ($r = .780$) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระที่มีค่าต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($r = .635$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระส่วนใหญ่มีค่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา กับตัวแปรอื่น ๆ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .504-.704 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($r = .704$) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ($r = .538$) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = .504$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา คือ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression) ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่าความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .704 สามารถพยากรณ์

ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยา ได้ร้อยละ 49.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .42 และสมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y_{\text{tot}} = 1.185 + .704 (X_1)$$

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาได้กำหนดปัจจัย จำนวน 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านลักษณะงาน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยา ปัจจัยที่ดีที่สุดที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นตัวแปรที่ดีที่สุดที่สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจาก พนักงานของมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่แล้วเริ่มเข้ามาปฏิบัติงานพร้อมๆ กัน และมีวัยที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ระบบการบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน การพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร และเป็นกันเอง เกิดความไว้วางใจกัน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมถึงการสนับสนุน และให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือกันทำงานจนทำให้เกิดความรักและผูกพันในองค์กร ทำให้พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยามีระดับความสุขอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ บัณฑิตา คำโฮม (2554, หน้า 7) ได้อธิบายว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์หรือการปฏิบัติที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ที่มีลักษณะความเป็นกันเอง มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ยอมรับฟังแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา การได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีความเป็นมิตร ผูกพัน ไม่มีความขัดแย้งกัน มีแต่ความ

จริงใจต่อกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้อธิบายว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับ ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2551, สื่อออนไลน์) ได้อธิบายว่า ความสุขในการทำงาน คือ การสร้างองค์กรที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน ทำให้ที่ทำงานเปรียบเสมือนเป็นบ้านหลังที่ 2 ของคนทำงาน โดยมีหลักการสร้างความสุขในที่ทำงาน 3 ประการ คือ 1) คนทำงานมีความสุข (Happy People) คือ การให้ความสำคัญกับคนในองค์กร โดยมุ่งทำให้คนทำงานมีความสุข ด้วยการส่งเสริมให้มีสุขภาพกาย และจิตใจที่ดี มีความมั่นคงในชีวิตด้านการงาน เศรษฐกิจ และสังคม มีความเป็นมืออาชีพ มีศีลธรรมอันดี มีความเป็นอยู่ที่ดี มีครอบครัวที่อบอุ่น และเอื้ออาหารต่อตนเองและสังคม ซึ่งเป็นการจัดสมดุลชีวิตของมนุษย์ผ่านความสุขในโลกสามใบที่ทับซ้อนกัน ประกอบด้วย โลกส่วนตัว โลกครอบครัว และโลกสังคมของมนุษย์ ตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุข เรียกว่า ความสุข 8 ประการ หรือ Happy 8 อันจะนำไปสู่ความสุขในการทำงาน ทำให้คนในองค์กรเกิดความเสียสละ และจงรักภักดีกับองค์กร 2) ที่ทำงานน่าอยู่ (Happy Home) คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน ทำให้ที่ทำงานเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพนักงาน มีความรักความสามัคคีของคนในองค์กร ไม่มีปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในที่ทำงาน 3) ชุมชนสมานฉันท์ (Happy Teamwork) คือ การสร้างความรักและความสามัคคีภายในองค์กร มีการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และเอื้ออาหารกับสังคมรอบข้าง สอดคล้องกับแนวคิดของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) อธิบายว่า ความสุขในการทำงาน เป็นการกระทำในสิ่งที่ตนเองรักและพึงพอใจ ชอบและศรัทธาในสิ่งที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ รวมถึงความต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับ และได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไป ได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า เข้าถึงโอกาสในการพัฒนา มีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตา กรุณา มีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ ได้รับสวัสดิการที่เพียงพอ รวมถึงรู้สึกได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959, p. 117) ที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ

หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม **ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)** ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ลักษณะของ อาชีพ นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการให้ความ ยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Manion (2003, Online); Diener and Myers (2003, Online); Kall (2004, Online); Dierendonk (2004, Online); Albano (2009, Online) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานเกิดจาก ความรู้สึกชอบในงานที่ทำ การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิด สัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน การประสานงานที่ดี มีความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ การได้รับการยอมรับนับถือ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีความสุข ลดการ ลาออกจากงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิชาติ ภูพานิช (2551) ได้ศึกษาการใช้ ดัชนีระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า ทิศนะความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ทาง สังคมภายในหน่วยงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำ ยาง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงาน หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยบุคลิกภาพ ปัจจัยด้าน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านคุณลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับ ถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาลี เกื้อนพกุล, อร อนงค์ ทวนพรมราช และอภิญญา เพียรพิจารณ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขใน การทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาล-บรมราชชนนี กรุงเทพฯ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน การได้รับการยอมรับนับ ถือ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปัจจัยที่สามารถทำนาย ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ได้แก่ ลักษณะงาน

การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว สามารถทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ได้ร้อยละ 54.6 4 สมการทำนายความสุขของบุคลากรวิทยาลัยบรมราชชนนี กรุงเทพฯ คือ ความสุขในการทำงาน (54.60) = .291 (ลักษณะของงาน) + .233 (การได้รับการยอมรับนับถือ) + .222 (สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน) + .223 (สัมพันธภาพในครอบครัว) + .162 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) + .163 (ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว) ตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ นพดล กรรณิกา (2551, สื่อออนไลน์) ได้ทำการประเมินความสุขของคนทำงาน: กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า สิ่งที่ทำให้คนทำงานมีความสุขหรือความทุกข์จากการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือน รายได้ หรือสภาวะเศรษฐกิจ เรื่องปากท้องเพียงอย่างเดียว เพราะงานวิจัยนี้ได้ค้นพบปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบจากผลการศึกษา เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
 - 1.1 ผู้บริหารและบุคลากรจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ในองค์กรให้มากขึ้น เพื่อพนักงานจะได้มีความสนิทสนมอันจะเป็นบ่อเกิดของความเข้าใจ ไว้วางใจที่ดีต่อกัน
2. ด้านลักษณะงาน
 - 2.1 มหาวิทยาลัยพะเยา ควรให้โอกาสและสนับสนุนงบประมาณ เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน ได้ลาศึกษาต่อ และฝึกอบรมในการพัฒนางาน
 - 2.2 ผู้บริหาร ควรแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทุกคนได้รับทราบ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง
 - 2.3 ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และควรมีการปรับเปลี่ยนสายงานตามความถนัดของแต่ละบุคคล

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1 ผู้บริหารควรสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้บุคลากรรู้สึกผ่อนคลาย โดยจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย

3.2 มหาวิทยาลัยพะเยา ควรกำหนดกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่โปร่งใสและเป็นธรรม และประกาศให้แก่บุคลากรทุกคนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

3.3 มหาวิทยาลัยพะเยา ควรมีการกำหนดช่องทางเพื่อสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านนโยบาย และการทำงานแก่บุคลากรอย่างหลากหลายช่องทาง และมีความถูกต้อง รวดเร็ว

3.4 มหาวิทยาลัยพะเยา ควรประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรทุกคนทราบถึงนโยบาย ค่าตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายจากผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยพะเยา

2. ควรศึกษาปัญหา และแนวทางการเพิ่มความสุขในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา



บรรณานุกรม

- Albano, J. F. (2009). **Developing a Measure and an Understanding of the Individual Experience of Happiness at Work**. Retrieved March 22, 2018, from <http://www.proquest.com>.
- Burton, J. (2010). **WHO Healthy Workplace Framework and Model: Background and Supporting literature and Practices**. Submitted to Evelyn Kortum. Geneva: WHO.
- Diener, E. and Myers, D. (2003). **Factors Predicting the Subjective Well-being of Nations**. Retrieved March 22, 2018, from <http://www.goo.gl/egfLG>.
- Dierendonck, D. V. (2004). The Construct Validity of Rttf's Scales of Psychological Well-Being and its Extension with Spiritual Well-being. **Personality and Individual Difference**, 36(3), 629–643.
- Dive, B. (2004). **The healthy organization**. USA: DMA Consultancy Limited.
- Gilmer, V. (1966). **Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). **Management of Organization**. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Kall, R. (2004). **Happiness and Positive Experience in Your Bottom Line: at Work in Business**. Retrieved March 22, 2018, from <http://www.futurehealth.org/>.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607–610.
- Lowe, G. S. (2004). **Health workplace strategies: reating change and achieving results**. USA: The Graham Lowe Group.
- Manion, J. (2003). Joy at Work: Creating a Positive Workplace. **Journal of Nursing Administration**, 33(12), 652–655.
- Schultz, D. P. and Schultz, S. E. (2002). **Theories of Personality** (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Smet, A. D., Loch, M., and Schaninger, B. (2007). **Anatomy of a healthy corporation**. The McKinsey Quarterly.
- Warr, P. (1990). The Measurement of Well-Being and Other Aspects of Mental Health. **Journal of Occupation Psychology**, 63, 193–210.

- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ พย.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.**
- จินดาวรรณ รามทอง, พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และคณน ไตรจันทร์. (2560). โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย. **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 57(2), 59-82.**
- จินดาวรรณ รามทอง. (2558). **ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่: การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.**
- ชรินทร์ งามกมล. (2551). **Happy Work[place: องค์การแห่งความสุข. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2560, จาก http://www.academic.hcu.ac.th/forum/board_posts.asp.**
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2551). **องค์การแห่งความสุข ด้วยความสุข 8 ประการ. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.wiseknow.com/blog/2009/05/22/2534/#axzz1XMOjYg4j>.**
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2553). **Change เพื่อสร้างความสุขในองค์กร. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.wiseknow.com/blog/2009/05/22/2534/#axzz1XMOjYg4j>.**
- ชินกร น้อยคำยาง และปภาดา น้อยคำยาง. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีความสุขในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- ทศ คณนาพร และอานันท์ ชินบุตร. (2555). **The Best CEOs คัมภีร์สร้าง “มืออาชีพ” และ “เพิ่มความสุข” ในองค์กร ของ เดอะ เบสท์ ซี อี โอ. กรุงเทพฯ: แอ็บปีบุ๊ก.**
- ธัญญากร อัญมณีเจริญ. (2555). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และกิจกรรมการเคลื่อนไหว ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ ปร.ด., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.**
- นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.**

- นฤมล มีเพียร. (2541). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นฤมล แสงวงผล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- นิสาร์ตน์ ไวยเจริญ. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ผลิตในบริษัทไทยแทคไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่).** วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บัณฑิตา คำโสม. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัย พยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์.** กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9).** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **การสร้างและพัฒนาและทดสอบผลสัมฤทธิ์.** กรุงเทพฯ: สำนัก ทดสอบทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2560). **สรุปอัตราค่าจ้างสายบริการ เดือนมิถุนายน 2560.** พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- รัชณี หาญสมสกุล. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมที่ เหมาะสมในการทำงาน ลักษณะงาน กับความสุขในการทำงานของบุคลากร พยาบาลประจำสถานพยาบาล สังกัดกรมราชทัณฑ์.** วิทยานิพนธ์ พย.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์.** วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.** กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ศิริกุล จันพุ่ม. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อวิชาชีพ การพยาบาล การบริหารแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ พย.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วรวรรณ เพิ่มทรัพย์. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับความผูกพันต่อองค์การ**

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาปราชญ์บุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัลพร ให้ลำยอง. (2555).

คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.

สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). **ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา**

อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน.

วิทยานิพนธ์ วท.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุดาวดี น่วมมี. (2550). **อิทธิพลของการรับรู้คุณลักษณะงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่**

มีผลต่อความแปลกแยก ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม

ประกอบอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุวิมล ตีรกานันท์. (2550). **การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์:**

แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หัตยา ศรีวงษ์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความสามารถในการทำงาน และ**

บรรยากาศองค์การกับความสุขในการทำงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุ

ฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ พย.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา,

ชลบุรี.

อารดา บุญเลิศ. (2552). **การวิเคราะห์องค์ประกอบของความสุขในการทำงานของบุคลากร**

สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ วท.ม.,

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสิทธิภาพการทำงาน และตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ เลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการความสุขในการทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

3. คำตอบที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยจึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด

4. การเก็บรักษาข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของท่านไว้เป็นความลับ และผลการวิจัยจะนำเสนอในลักษณะภาพรวม ไม่ระบุชื่อ/ข้อมูลส่วนตัวของท่าน จึงไม่เกิดผลกระทบต่อปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นางสาวจตุพร ไชยราช

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 30 ปี 30-35 ปี 36-40 ปี 41-45 ปี 46-50 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

 โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย

4. ประสบการณ์การทำงาน (ในมหาวิทยาลัยพะเยา)

 ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-15 ปี มากกว่า 15 ปี

5. ตำแหน่งงาน (ระบุ).....



ตอนที่ 2 ระดับความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับความสุขในการทำงานตามความคิดเห็นของท่านว่ามากหรือน้อยเพียงใด โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้ามาก

คะแนน 3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าจริงบ้างไม่จริงบ้าง

คะแนน 2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของข้าพเจ้าน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในชีวิต						
1	โดยภาพรวม ท่านพอใจสิ่งที่เป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน					
2	ท่านรู้สึกว่สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นสิ่งที่ดี					
3	ท่านท้อแท้ เหนื่อยหน่ายกับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน					
4	ท่านไม่เคยภูมิใจในตัวเองกับชีวิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					
5	ท่านประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้					
ความพึงพอใจในงาน						
1	ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
2	ท่านรักและผูกพันกับงานที่ทำ					
3	ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
4	ท่านรู้สึกดีเมื่องานที่ทำสำเร็จ					
5	ท่านภูมิใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน					
อารมณ์ของท่านต่องาน/การปฏิบัติงาน						
1	ท่านภูมิใจในผลการทำงาน					
2	ท่านอารมณ์ดีขณะทำงาน					
3	ท่านสนุกสนานกับการทำงาน					
4	ท่านกระตือรือร้นและอยากทำงานที่จะทำ					
5	ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่กับงานที่ทำ					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย

พะเยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน						
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
1	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน					
2	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและใส่ใจในปัญหาส่วนตัวของท่าน					
3	ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเสมอ					
4	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
5	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาเมื่อมีปัญหา ทั้งเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
6	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงาน					
7	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน					
8	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือและสนับสนุนกันในการทำงานภายในหน่วยงาน					
9	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรและเป็นกันเอง					

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	ท่านสามารถเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดอย่างตรงไปตรงมา กับเพื่อนร่วมงาน					
11	สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
ด้านลักษณะงาน						
1	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถ ที่หลากหลายด้านเพื่อให้งานมีคุณภาพ					
2	เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ					
3	เป็นงานที่มีการกำหนดระเบียบหรือขั้นตอน การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
4	ท่านใช้ความรู้ ความสามารถ และตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ					
5	หน่วยงานท่านสนับสนุนและส่งเสริมให้นำกระบวนการวิจัย R2R มาใช้ในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน					
6	ท่านได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานจาก ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
7	ท่านได้รับคำแนะนำในการพัฒนางานจากผู้บังคับบัญชา					
8	ท่านได้นำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานมาพัฒนาตนเอง					
9	ความรักและความผูกพันกับงานที่ทำ					
10	การรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ได้รับมอบหมาย					
11	ความมุ่งมั่น และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
12	ความสนุกกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
13	ความภาคภูมิใจกับงานที่ทำในปัจจุบัน					
14	ความรู้สึกผ่อนคลายและสบายใจในการทำงาน					
15	ความรู้สึกยินดีและเต็มใจในการทำงาน					
16	ความกระตือรือร้นในการมาทำงาน					
17	ความรู้สึกสนุกและเพลิดเพลินกับการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
ความรู้สึกปลอดภัย						
1	ท่านรู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร					
2	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง					
การมีโอกาสดำเนินการในการทำงาน						
3	การได้รับการเสริมพลังในการทำงาน					
4	หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม ประชุม สัมมนา อย่างสม่ำเสมอ					
5	ท่านมีโอกาสลาศึกษาต่อ					
6	การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน					
การบริหารจัดการองค์กร						
7	องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
8	งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
ค่าจ้าง						
9	องค์กรมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่โปร่งใสและเป็นธรรม					
10	การได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ					
11	การได้เลื่อนขั้นเงินเดือนจากการประเมินผลที่เป็นธรรม					
สภาพการทำงาน						
12	สถานที่ทำงานสะอาด สะดวก มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอ และปลอดภัย					
13	สภาพแวดล้อมทางกายภาพเหมาะสมกับการทำงาน (แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียง และกลิ่นรบกวน)					
14	บรรยากาศในที่ทำงานอบอุ่น เป็นมิตร					
15	การสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข					

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
16	การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เสมอ					
17	การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน เสมอ					
การติดต่อสื่อสาร						
18	การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านนโยบาย และการทำงานอย่างทันที่					
19	การได้รับทราบถึงแผนงานขององค์กร ทั้งแผนงานปัจจุบัน และแผนงานในอนาคต					
20	หน่วยงานจัดให้มีช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสารกับ หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกอย่างหลากหลาย ช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น					
สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ						
21	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เหมาะสม อาทิ เงินเบิกค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพ ประจำปี รถรับส่งพนักงาน และกองทุนสวัสดิการ					
22	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ สอดคล้อง กับความต้องการ และสภาพเศรษฐกิจ					
23	องค์กรมีค่าตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ในการทำงานอย่างมีความสุข

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวจตุพร ไชยราช

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

(คำนวณโดยใช้เครื่องคิดเลขชนิดธรรมดา)

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน ΣR	$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
8	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
12	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
22	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
23	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
24	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน ΣR	$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
29	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
30	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
31	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
32	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
37	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
38	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
39	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
40	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
41	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
42	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
43	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
44	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
45	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
46	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
47	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
48	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
49	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
50	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
51	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
52	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
53	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของ คะแนน ΣR	$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
54	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
55	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
56	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
57	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
58	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
59	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
60	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
61	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
62	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
63	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
64	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
65	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
66	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ค่า IOC ทั้งหมด					0.86	

จากตาราง พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.67-1.00 จึงสามารถนำไปใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ทุกข้อ

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ Cronbach'Alpha Coefficient

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยพะเยา

สูตรหาค่าความเที่ยง โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient- α) (สุวิมล ติรกานันท์, 2550, หน้า 146)

$$\text{ใช้สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

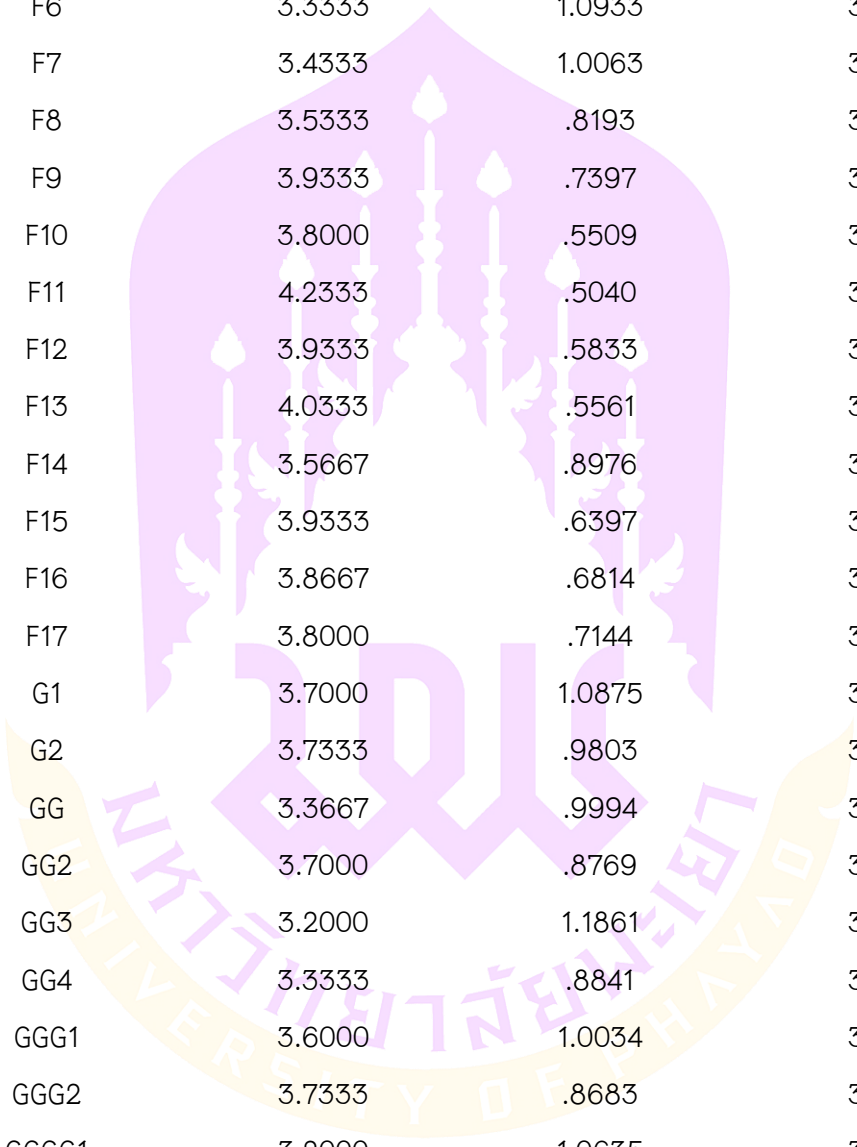
N of Items = 66

Alpha = .9686

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

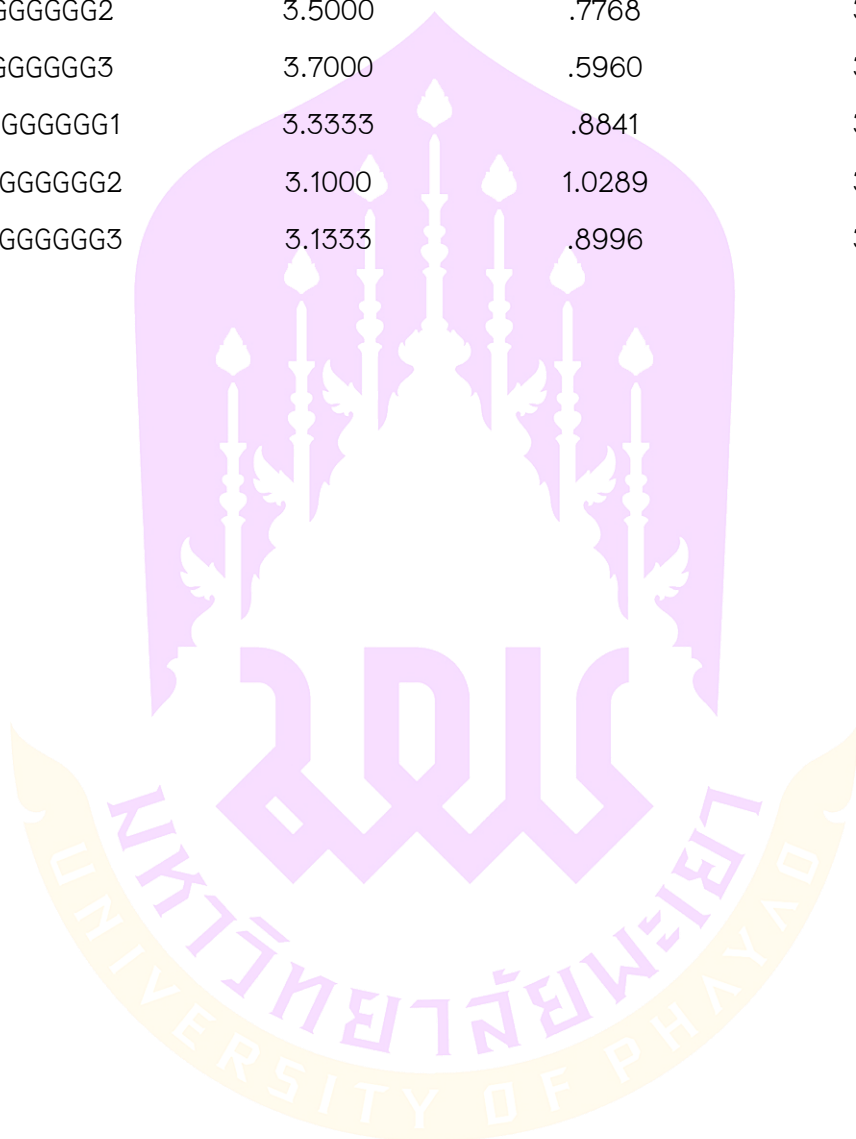
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
A1	3.9667	.7649	30.0
A2	4.0000	.6948	30.0
A3	2.8000	.8867	30.0
A4	2.4667	1.3322	30.0
A5	3.4333	.8172	30.0
B1	3.8333	.6477	30.0
B2	4.0333	.6149	30.0
B3	3.4667	.8604	30.0
B4	4.2667	.5208	30.0
B5	4.1667	.6989	30.0
C1	4.1667	.5921	30.0
C2	3.9000	.6074	30.0
C3	3.9333	.6397	30.0
C4	4.0000	.5872	30.0
C5	4.3000	.5350	30.0
D1	3.7000	.9523	30.0
D2	3.3667	1.0662	30.0
D3	3.5667	1.0726	30.0
D4	3.6667	.7581	30.0
D5	3.2000	1.1567	30.0
DD1	4.0667	.4498	30.0
DD2	3.9667	.7184	30.0
DD3	3.9667	.6149	30.0
DD4	4.0667	.6397	30.0
DD5	3.8000	.7611	30.0
DD6	3.8000	.8052	30.0
F1	4.1667	.5307	30.0



F2	4.1000	.5477	30.0
F3	3.9667	.6149	30.0
F4	3.9333	.6397	30.0
F5	3.6000	1.0034	30.0
F6	3.3333	1.0933	30.0
F7	3.4333	1.0063	30.0
F8	3.5333	.8193	30.0
F9	3.9333	.7397	30.0
F10	3.8000	.5509	30.0
F11	4.2333	.5040	30.0
F12	3.9333	.5833	30.0
F13	4.0333	.5561	30.0
F14	3.5667	.8976	30.0
F15	3.9333	.6397	30.0
F16	3.8667	.6814	30.0
F17	3.8000	.7144	30.0
G1	3.7000	1.0875	30.0
G2	3.7333	.9803	30.0
GG	3.3667	.9994	30.0
GG2	3.7000	.8769	30.0
GG3	3.2000	1.1861	30.0
GG4	3.3333	.8841	30.0
GGG1	3.6000	1.0034	30.0
GGG2	3.7333	.8683	30.0
GGGG1	3.2000	1.0635	30.0
GGGG2	3.3333	1.0283	30.0
GGGG3	3.0667	1.1121	30.0
GGGGG1	3.7667	.9714	30.0
GGGGG2	3.7000	.9523	30.0
GGGGG3	3.8333	.7915	30.0

GGGGG4	3.9333	.6915	30.0
GGGGG5	3.6667	.8841	30.0
GGGGG6	3.8333	.7466	30.0
GGGGGG1	3.4333	.6261	30.0
GGGGGG2	3.5000	.7768	30.0
GGGGGG3	3.7000	.5960	30.0
GGGGGGG1	3.3333	.8841	30.0
GGGGGGG2	3.1000	1.0289	30.0
GGGGGGG3	3.1333	.8996	30.0



N of Cases = 30.0

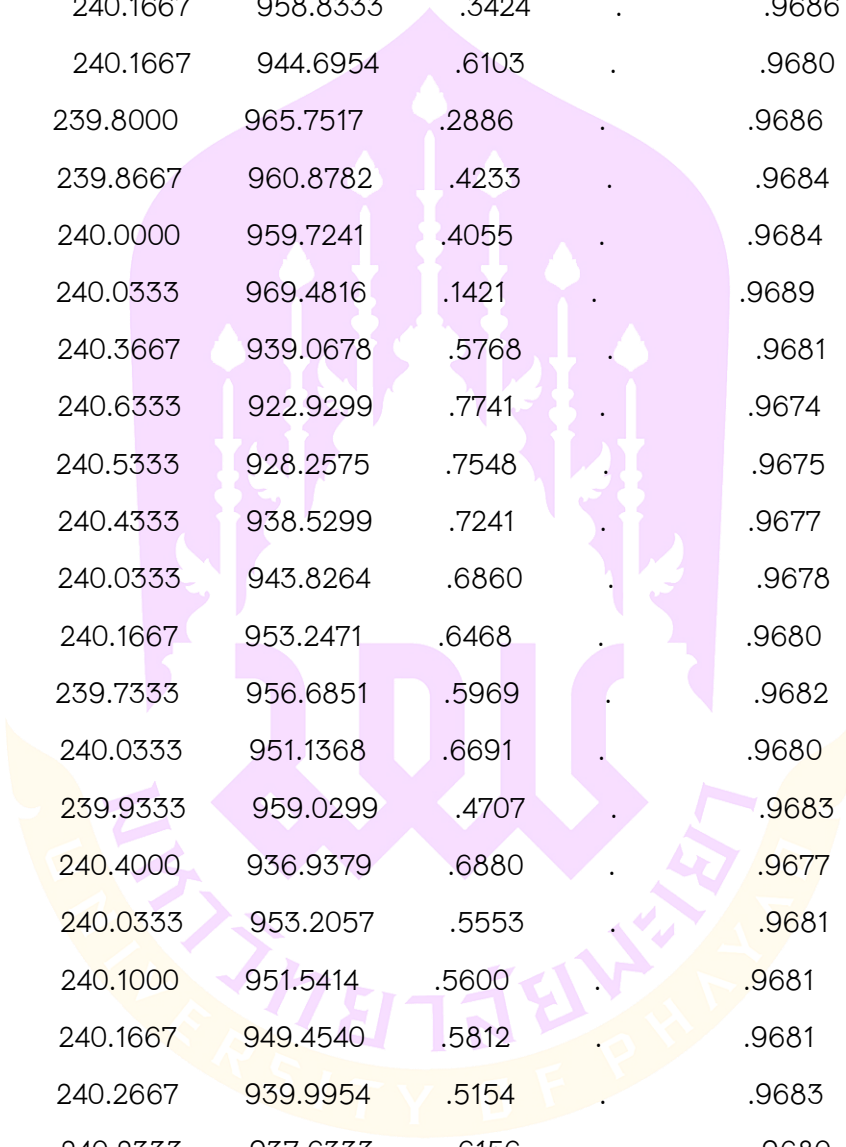
Statistics for Mean Variance Std Dev Variables

Scale 243.9667 975.5506 31.2338 66

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	240.0000	950.8276	.5117	.	.9682
A2	239.9667	960.9989	.3266	.	.9686
A3	241.1667	963.5230	.2042	.	.9690
A4	241.5000	953.5000	.2464	.	.9696
A5	240.5333	951.6368	.4611	.	.9683
B1	240.1333	950.8092	.6089	.	.9680
B2	239.9333	949.7195	.6715	.	.9679
B3	240.5000	943.0862	.6003	.	.9680
B4	239.7000	960.0103	.4731	.	.9683
B5	239.8000	949.4759	.5940	.	.9680
C1	239.8000	966.4414	.2379	.	.9687
C2	240.0667	957.7885	.4626	.	.9683
C3	240.0333	953.6885	.5430	.	.9682
C4	239.9667	952.5161	.6260	.	.9680
C5	239.6667	959.1954	.4849	.	.9683
D1	240.2667	947.1678	.4687	.	.9684
D2	240.6000	936.5931	.5795	.	.9681
D3	240.4000	938.8690	.5405	.	.9682
D4	240.3000	949.0448	.5552	.	.9681
D5	240.7667	933.0126	.5831	.	.9681



DD1	239.9000	963.6793	.4179	.	.9684
DD2	240.0000	943.7241	.7094	.	.9678
DD3	240.0000	948.8276	.6954	.	.9679
DD4	239.9000	948.1621	.6848	.	.9679
DD5	240.1667	958.8333	.3424	.	.9686
DD6	240.1667	944.6954	.6103	.	.9680
F1	239.8000	965.7517	.2886	.	.9686
F2	239.8667	960.8782	.4233	.	.9684
F3	240.0000	959.7241	.4055	.	.9684
F4	240.0333	969.4816	.1421	.	.9689
F5	240.3667	939.0678	.5768	.	.9681
F6	240.6333	922.9299	.7741	.	.9674
F7	240.5333	928.2575	.7548	.	.9675
F8	240.4333	938.5299	.7241	.	.9677
F9	240.0333	943.8264	.6860	.	.9678
F10	240.1667	953.2471	.6468	.	.9680
F11	239.7333	956.6851	.5969	.	.9682
F12	240.0333	951.1368	.6691	.	.9680
F13	239.9333	959.0299	.4707	.	.9683
F14	240.4000	936.9379	.6880	.	.9677
F15	240.0333	953.2057	.5553	.	.9681
F16	240.1000	951.5414	.5600	.	.9681
F17	240.1667	949.4540	.5812	.	.9681
G1	240.2667	939.9954	.5154	.	.9683
G2	240.2333	937.6333	.6156	.	.9680
GG1	240.6000	932.1103	.6955	.	.9677
GG2	240.2667	939.0989	.6639	.	.9678
GG3	240.7667	930.5989	.6017	.	.9681
GG4	240.6333	933.8264	.7577	.	.9676
GGG1	240.3667	933.7575	.6651	.	.9678

GGG2	240.2333	951.4954	.4350	.	.9684
GGGG1	240.7667	930.0471	.6841	.	.9677
GGGG2	240.6333	926.4471	.7675	.	.9675
GGGG3	240.9000	924.9897	.7291	.	.9676
GGGGG1	240.2000	942.6483	.5358	.	.9682
GGGGG2	240.2667	942.5471	.5489	.	.9681
GGGGG3	240.1333	939.7747	.7243	.	.9677
GGGGG4	240.0333	940.5161	.8148	.	.9676
GGGGG5	240.3000	933.7345	.7595	.	.9676
GGGGG6	240.1333	946.6713	.6164	.	.9680
GGGGGG1	240.5333	949.7057	.6596	.	.9679
GGGGGG2	240.4667	949.7057	.5272	.	.9682
GGGGGG3	240.2667	956.2023	.5153	.	.9682
GGGGGGG1	240.6333	940.3782	.6343	.	.9679
GGGGGGG2	240.8667	935.9126	.6128	.	.9680
GGGGGGG3	240.8333	946.9023	.5029	.	.9683

Reliability Coefficients 66 items

Alpha = .9686 Standardized item alpha = .9705

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	จตุพร ไชยราช
วัน เดือน ปี เกิด	12 เมษายน 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
วุฒิการศึกษา	ค.บ. (ปฐมวัย 5 ปี), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	233 หมู่ 12 ตำบลจำป่าหมาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ผลงานตีพิมพ์	จตุพร ไชยราช (ผู้บรรยาย). (16 มิถุนายน 2561). ปัจจัยที่มีผลต่อ ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยพะเยา. ใน การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 4 (หน้า 719-729). พะเยา: กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา.

