การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

โดย
นางสาวจันทร์ตรี แย้มเดช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

โดย
นางสาวจันทร์ตรี แย้มเดช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

WORK-RELATED HAPPINESS MEANING AND FACILITATION OF OPERATIONAL OFFICERS IN A PERIMETER GOVERNMENT UNIVERSITY

By

MISS Chantree YAMDECH

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2017

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล
โดย	จันทร์ตรี แย้มเดช
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร. ปริญญา หรุ่นโพธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. ปริญญา หรุ่นโพธิ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(รองศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ วิไลนุช)

59602701 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
คำสำคัญ : ความสุขในการปฏิบัติงาน, การสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน

นางสาว จันทร์ตรี แย้มเดช: การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร. ปริญญา หรุ่นโพธิ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงานระดับหัวหน้าและพนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 11 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานแล้วได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัด การมีเพื่อนร่วมงานดีมีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการมีหัวหน้างานที่ดี การสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ การที่พนักงานได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคง ได้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง การมีความก้าวหน้าในการทำงาน การมีสวัสดิการและมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การมีปริมาณงานที่เหมาะสม และการได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า องค์ประกอบเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความสุขในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

59602701 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)
Keyword : Work-related happiness, Work-related facilitation

MISS CHANTREE YAMDECH : WORK-RELATED HAPPINESS MEANING AND FACILITATION OF OPERATIONAL OFFICERS IN A PERIMETER GOVERNMENT UNIVERSITY THESIS ADVISOR : PARINYA ROONPHO, Ph.D.

This research aimed to study the meaning and the facilitation of work-related happiness for operational officers in a perimeter-area public university which was designed as a qualitative research. The researchers collected data using in-depth interview, which included key Informants, and purposive sampling technique from 11 head officers and operational officers totally. The results showed that work-related happiness meanings defined by the officers are worthwhile remuneration, aptitude- and competency-relevant working, having supportive colleagues, and having nice head officers. Work-related happiness facilitation includes working in sustainable organization, receiving justified remuneration, recognition from colleagues, having nice colleagues, opportunity to self-development, work promotion, sublime welfare and work environment, proper workload, and valuable work assignment. Those components could facilitate the operational officers in a perimeter-area public university to work-related happiness

มหาวิทยาลัยศิลปากร

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ อาจารย์ ดร.ปริญญา หรุ่นโพธิ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์และ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์และเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.นพ.ภัทรชัย กีรติสิน ผู้อำนวยการ ที่อนุญาตให้เข้าทำการเก็บข้อมูล และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ พนักงาน ทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ และน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณที่เคยเลี่ยงดูอบรมสั่งสอน และเพื่อน พี่น้องทุกคน ที่เป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้และขอขอบพระคุณ นายเอกนรินทร์ โชคนาคะวโร และ นาวสาวฐิติรัตน์ ชะเอม ที่ให้ความช่วยเหลือจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

สุดท้ายนี้ หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ก่อเกิดประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจศึกษาการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทาง ในการศึกษาวิจัยต่อไป นับเป็นความปิติยินดีอย่างยิ่งที่ได้ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

จันทร์ตรี แย้มเดช

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย 3

1.3 ขอบเขตการวิจัย 3

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

1.5 นิยามศัพท์ 4

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 7

2.1.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน 7

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน 9

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน 18

2.2.1 ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงาน 31

2.3 ประวัติของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล 39

2.3.1 ประวัติความเป็นมา 39

2.3.2 โครงสร้างองค์กร 40

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 42

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 47

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย 47
3.2 การเลือกพื้นที่วิจัย 48
3.3 ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 48
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 49
3.5 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย 49
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล 50
3.7 การบันทึกข้อมูลภาคสนาม 50
3.8 การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 51
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล 51
3.10 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล 52
บทที่ 4 ผลการวิจัย 53
ตอนที่ 1 รูปแบบและการดำเนินงานของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล 53
1.1 ประวัติความเป็นมาและการก่อตั้งสถาบัน 54
1.2 วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน 54
ตอนที่ 2 การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล 59
2.1 ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน 59
2.2 ปัจจัยจูงในที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน 61
2.3 ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน 67
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 76
สรุปผลการวิจัย 76
อภิปรายผล 78
ข้อแนะนำในการนำผลวิจัยไปใช้ 82

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 83
รายการอ้างอิง 84
ภาคผนวก 88
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....89
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย 91
ประวัติผู้เขียน 100

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

งานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพของมนุษย์ การทำงานให้ประสบผลสำเร็จก็เพื่อต้องการที่จะให้ตนนั้นได้รับความก้าวหน้าในงาน มีประสิทธิภาพ โดยบุคคลเหล่านี้ต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา พร้อมที่จะรับมือจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร องค์กรก็จะมีความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้ จากสภาพเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมต่างๆนั้น ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของชีวิตมนุษย์ในปัจจุบัน ล้วนมีความเครียดและความกดดันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เสมอ ดังนั้น ทุกคนจึงต้องการแสวงหาสิ่งที่ทำให้ตนเองนั้นผ่อนคลายความกดดัน เกิดความรู้สึกภายในจิตใจที่เรียกว่าความสุข ไม่ว่าจะเป็นความสุขในชีวิตส่วนตัว ความสุขในชีวิตการทำงาน หรือแม้แต่ชีวิตในสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) ซึ่งในสภาวการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในปัจจุบัน องค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารและการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย มีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมทั้งการติดตามและประเมินผลงานอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะทำให้องค์กรมีระบบการทำงานและกระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่นคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆทั้งทางด้านเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคม และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันได้ (High-quality Exchange Relationships) Konovsky and Pugh, 1994 อ้างถึงในจันทร์พา ทัดภูธร (2543)

องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรให้มีความสามารถเพื่อรองรับกระบวนการทำงานขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน ซึ่งนอกจากองค์กรจะต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการทำงานในสถานการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงแล้ว บุคคลเหล่านี้จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความมั่นใจได้ว่าจะสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและยังผลักดันให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามที่องค์กรวางเป้าหมายได้ การสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลและต่อองค์กรอาจเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กร จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าผลประโยชน์ที่องค์กรมอบให้คือการสนับสนุนต่างๆจากองค์กรนั้น

มีส่วนทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่มีคุณภาพสูง (High-quality Exchange Relationships) Konovsky and Pugh, 1994 อ้างถึงในจันทร์พา ทัดภูธร (2543) องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันและมองข้ามไม่ได้เลยก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข “ชีวิตคนทำงานไม่มีใครที่ไม่ต้องการความสุข เพราะความสุขที่เกิดขึ้น เป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้นความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2552)

การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เต็มไปด้วยความสุขนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกสบายใจ ก็จะสามารถสร้างผลงานได้อย่างเต็มศักยภาพ Gray (2007) ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิกา ตู้จินดา (2552) ความสุขนั้นมีความสำคัญต่อสภาพจิตใจและร่างกายของคนเราได้ เมื่อเกิดความสุข พลังงานในร่างกายจะเพิ่มขึ้นกว่าเดิม การสั่งการของสมองไปยังระบบประสาทจะดี เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงจิตอาสาที่จะช่วยเหลือสังคมและองค์กรก็จะตามมา

การสร้างสุขภาวะที่ดีในองค์กรหรือการเป็นองค์กรแห่งความสุขนั้นไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกแล้ว ยังเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ของการแข่งขันระหว่างองค์กรเพื่อช่วงชิงบุคลากรที่มีความสามารถเป็นเลิศ (War of Talent) ให้มาร่วมงานกับองค์กร ด้วยเหตุนี้เอง หลายองค์กรจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Martin, Jones, & Callan, 2005)

หน่วยงานในมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ถูกจัดตั้งเป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการนำผลงานวิจัยและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นศูนย์กลางด้านการสร้างนวัตกรรมในระดับนานาชาติ นอกจากนี้ยังเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยน บ่มเพาะ รวมถึงถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 อันเป็นการขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและในเชิงพาณิชย์

จากเหตุผลที่กล่าวมานั้นผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย ของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดด้านความสุข การสร้างความสุข

ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่จะรักษาพนักงานไว้ โดยเฉพาะในขณะที่ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงซึ่งส่งผลให้มีอัตราการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน เมื่อพนักงานมีความสุข ก็จะเกิดทีมงานที่ดี เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ดี มีนวัตกรรม เกิดผลกำไร จนทำให้องค์กรเกิดความยั่งยืนในที่สุด ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูงไว้จึงเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ โดยการปลูกฝังความผูกพัน ที่มีต่อองค์กรให้อยู่ในระดับสูง องค์กรอาจมองทางเลือกอื่นนอกจากผลตอบแทนในรูปแบบของเงิน อาทิเช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การมอบหมายหน้าที่การทำงานที่มีความสำคัญ การฝึกอบรม และการให้คำชื่นชม และเพื่อให้สิ่งเหล่านี้ประสบผลสำเร็จ องค์กรควรสร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน รวมทั้งผลการประเมินต้องสะท้อนถึงการให้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพด้วย ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารและพนักงาน เข้าใจความหมาย รูปแบบความสุขในการทำงาน โดยพนักงานนั้นจะทำงานเพื่อองค์กรด้วยความเต็มใจทุ่มเทและเสียสละต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกลับงานวิจัยของ นฤมล แสวงผล (2554) ได้สรุปไว้ว่า องค์กรที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ ก็ต้องสามารถบริหารและทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานของคนทำงานที่อยู่ในองค์กรให้ได้ด้วย จะเห็นได้ว่าถ้าบุคลากรในองค์มีความสุขในการทำงานจะส่งผลดีต่อทั้งตนเอง ต่องานและต่อองค์กร กล่าวคือ บุคลากรที่มีความสุขทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการทำงาน นำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

2. ขอบเขตด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

2.1 ระดับหัวหน้าฝ่าย

2.2 พนักงานสายปฏิบัติการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ด้านพื้นที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหน่วยงานในมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระหว่างเดือน เมษายน 2561 ถึงเดือน พฤษภาคม 2561 เป็นระยะเวลา 2 เดือน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ตั้งแต่เดือน เมษายน 2561

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ และเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานของรัฐบาล หรือเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของความสุขในการทำงาน และเป็นแนวทางในการศึกษา วิจัยในครั้งต่อไป

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ วางแผน ปรับปรุงและกำหนดนโยบายขององค์กร กำหนดแนวทางปฏิบัติ บริหารบุคคล การจัดกิจกรรม ที่จะสนับสนุนให้ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น

1.5 นิยามศัพท์

1. ความสุข หมายถึง ความสบาย หรือ ความสำราญ เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา และพากันแสวงหาตามแต่สติและปัญญา ด้วยวิธีการต่างๆ แยกออกได้เป็นสองฝ่าย คือ ความสุขทางกายกับความสุขทางใจ

2. การสร้างความสุข หมายถึง การแสวงหาความสุขทางกายและความสุขทางใจด้วยการกระตุ้นความรู้สึกเชิงบวก

3. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นในเวลาที่กำหนดและประสบความสำเร็จอย่างดี

4. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่สนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

6. ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของ

7. ความก้าวหน้า หมายถึง การพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จ

8. เงินเดือน หมายถึง เงินที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนของการทำงานในแต่ละเดือน

9. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือมีโอกาสพัฒนา ทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพ

10.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจในตัวลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

11.นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารใน

12.สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่นๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

13.ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

14.วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

15.การปฏิบัติงานอย่างมีความสุข หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางบวกสำหรับการทำงาน

16.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการวิจัย เรื่องการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน
3. ประวัติของหน่วยงานมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑลโดยสังเขป
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

Schermerhorn (1966) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึงลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ความถนัดลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทาง กายภาพ ความสนใจแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529) กล่าวว่าการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งสันปันส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทัศนะและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่าการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ

ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขต

พุทธทาสภิกขุ (2543) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าเป็นอาชีพการงานประเภทใด สรุปได้ว่า หน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี ว่าอะไรเป็นอะไร จำต้องมีการทำสิ่งหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เช่นอาชีพให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีเสียก่อน การที่คนหนึ่งทำหน้าที่โดยตรงของตนโดยไม่มีมลทินด่างพร้อย ย่อมเป็นการเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก็จะรู้จักชีวิต จิตใจตนเองว่าหมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงใหลเพียงไรเป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริงๆ จังๆ ให้ดีที่สุด ให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้นๆ แล้วมันยัง น้อยเกินไปสำหรับที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปความหมายของการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลหรือปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามแนวทาง ขั้นตอน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ โดยผลของการปฏิบัติงานนั้นจะมีความแตกต่างกันตามองค์ประกอบของบุคคลที่แตกต่าง เช่น เพศ อายุ ความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทำงาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อเป็นการสรรหาคัดเลือกและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพและศักยภาพให้ดำรงอยู่ในองค์กรต่อไป เช่น การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น เนื่องจากการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันทั้งด้านการบริหาร การแบ่งส่วนงาน การแบ่งหน้าที่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องศึกษาให้ครอบคลุมทุกลักษณะการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของการปฏิบัติงานเพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยในการทำงาน ที่ก่อให้เกิดการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน

Schermerhorn (1966) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ดังนี้

1) คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2) ความพยายามในการทำงานของบุคคล หมายถึงความตั้งใจเต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้

3) การสนับสนุนจากองค์กรค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1) งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถความถนัด ทักษะและประสบการณ์

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตัวเองและเพื่อนร่วมงาน ทำให้กระตุ้นให้อยากทำงานมากขึ้น

3) การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม

4) การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

5) ความมั่นคงและปลอดภัย

6) ความเป็นอิสระในการทำงาน

7) โอกาสในด้านการเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เช่น ทักษะความสามารถด้านวิชาชีพ

8) โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

9) เงินเดือนและรางวัลที่เกี่ยวกับเงินที่เป็นสิ่งแสดงสัญลักษณ์ทางสถานภาพ

10) สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ

11) การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานให้ตนเองเป็นเลิศ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

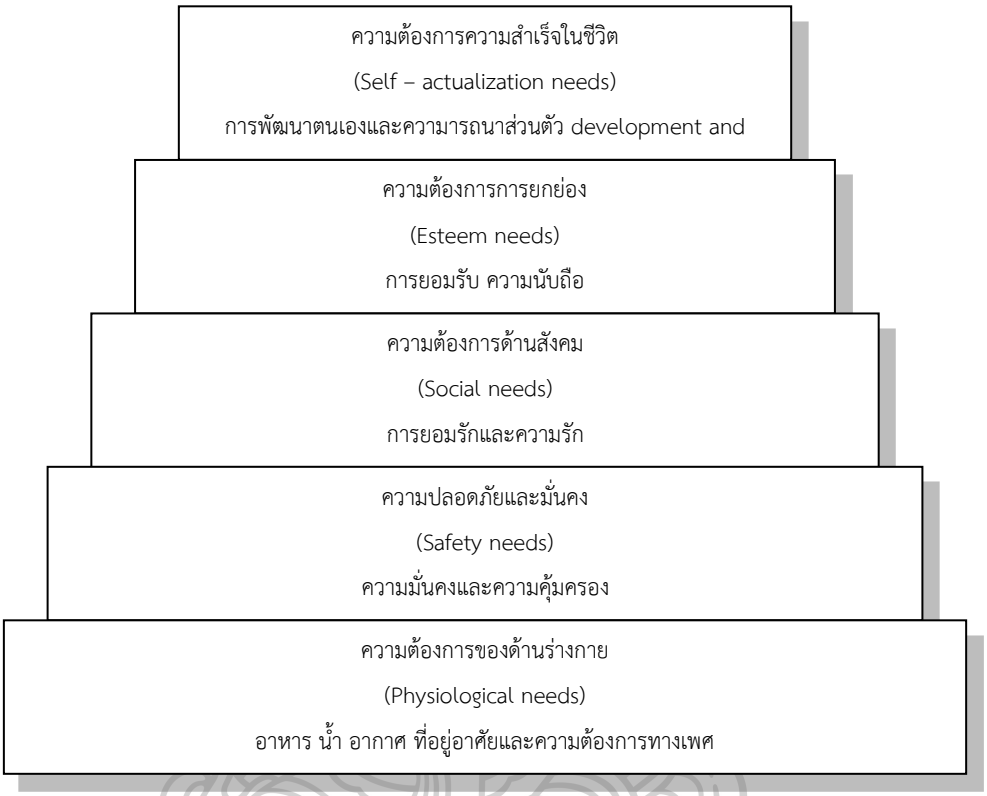
มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับ แรงจูงใจ(Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy& Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลายสมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับ พฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

4) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้



รูปภาพที่ 1.1 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์
(Maslow's hierarchy of human needs)
ที่มา : (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541) การบริหารการตลาดยุคใหญ่ . หน้า 138

1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องใฝ่หาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้วการตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกาย มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านจิตใจก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายเรียบร้อยแล้ว

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ความต้องการความมั่นคงในการทำงานในรูปแบบของคำมั่นสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทน ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงินเพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องรับประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้

3) ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้การยอมรับในสังคม เป็นต้น อย่างไรก็ตามการที่จะมนุษย์เราจะสามารถเข้าสังคมหรือหมู่คณะได้นั้นจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คระในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะเป็นในรูปแบบของความต้องการในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอตนเองหรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม เพื่อทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ในองค์กรความต้องการได้รับความยกย่องเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ และให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ผู้บริหารงานอาจมีการพิจารณาเลื่อน

ขั้นเลื่อนตำแหน่งและมอบหมายงานหรือเพิ่มความรับผิดชอบ ให้สูงขึ้น หรือมีการมอบหมายให้เป็นตัวแทนขององค์กรในการเข้าไปร่วมประชุมซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงการยอมรับความรู้ความสามารถ ให้ความเชื่อมั่นและเชื่อถือว่าเป็นคนที่มีความสามารถสูงในการปฏิบัติหน้าที่การงาน ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้การเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม เป็นต้น

5) ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต่องการในระดับสูงสุด เป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึง ความต้องการบรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต่องการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ให้การเพิ่มความสามารถให้แก่คน ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตสามารถพบได้ในองค์กรที่เปิดโอกาสให้มีความเจริญก้วหน้าโดยมีการให้อำนาจและมีความคิดสร้างสรรค์มีการฝึกอบรมสำหรับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่มีความท้าทาย และมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานอันเป็นความคาดหวังสูงสุดในชีวิตหน้าที่การงาน เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น (Maslow, 1970)

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's need theory)

หรือเรียกอีกอย่างว่าทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's existence relatedness growth theory) ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ ไม่ลำดับว่าเกิดความต้องการใดก่อนหลัง หลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ โดยกำหนดว่ามนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการดำรงอยู่ได้(Existence Needs) (E) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้ โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตนเอง ความต้องการข้อนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น(Relatedness Needs) (R) ความต้องการข้อนี้แอลเดอร์เฟอร์ได้ให้ความสำคัญมาก เพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้ไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การรวมตัวอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือเป็นพวกนั้น ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดเป็นความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บุคคล

รอบข้างเข้าเป็นสมาชิก ของกลุ่มต่างๆเพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขาความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่3ของมาสโลว์

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) (G) เป็นความต้องการของมนุษย์อันเป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวังไว้ เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิตในหนทางหน้าที่ของตนสังคมจะได้ยอมรับและยกย่องสรรเสริญ ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5ของมาสโลว์ความต้องการทั้ง 3 กลุ่มของแอลเดอร์เฟอร์ คือ ความต้องการดำรงชีวิต (E) ความต้องการการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคม (R) และความต้องการเจริญก้าวหน้า (G) มีความสอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์ โดยความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต (Alderfer, 1972)

จากความหมายที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปความหมายทฤษฎีความต้องการของ อัลเดอร์เฟอร์ โดยเป็นแนวคิดในการนำความต้องการของมนุษย์เพิ่มเติมจากแนวคิดของมาสโลว์ มาประยุกต์ใช้ในการตอบสนองความต้องการระดับต่างๆ ของพนักงานโดยที่ ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ในการจูงใจพนักงานให้ตรงกับความต้องการ มิฉะนั้นแล้วการจูงใจที่ทำไปอาจไม่ก่อประโยชน์เท่าที่ควร โดยผู้วิจัยจะนำทั้ง 2 แนวคิดนี้เพื่อใช้ศึกษาความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานสายปฏิบัติการฯ ที่ส่งผลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Vroom

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Vroom ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (expectation theory) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้น หรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้น เมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไร

ก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับ การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน V=Valance หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น I = Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน) E= Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม) ซึ่ง Vroom อธิบายว่าทฤษฎีนี้ได้มาจากการศึกษาด้านจิตวิทยาของบุคคลในองค์กรซึ่งพบว่า บุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามมักขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้ คือ

1) ผลตอบแทนที่ได้รับ
2) ความพอใจและความไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ
3) ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น
4) โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง

ในทฤษฎีของ Vroom การที่มนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีสาเหตุหรือแรงจูงใจ โดยอาศัยเหตุผลและปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน มิได้เกิดจากเพียงปัจจัยหนึ่งปัจจัย (Vroom, 2995)

แนวคิดในทฤษฎีของ Vroom สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตนทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจที่ดี การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน คือการสร้างความคาดหวัง การให้ตระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้ความพยายามการเสริมสร้างความสามารถในงานและการช่วยให้บุคคลเข้าในบทบาทของตนใน

งานนั้นๆ ผู้วิจัยสามารถนำทฤษฎีของ Vroom มาใช้ในงานวิจัยเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจในการทำงานทั้งภายใน คือความรู้สึกพึงพอใจ และภายนอก คือรางวัลหรือค่าตอบแทน ซึ่งเป็นปัจจัยของการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎี 2 ปัจจัย Frederick Herzberg เป็นทฤษฎีจูงใจที่มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory และ Motivation-Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1) ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivations) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จการยกย่อง ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1.1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานหรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

2.1.2) การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3) ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่าง เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงานและเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้าก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

2.1.4) ลักษณะงาน (The Work Itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่จะจูงใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ใช้ให้เป็นการจูงใจ เช่น การใช่เทคนิคในการมอบหมายงานให้งานโดยตรงกับความสามารถของบุคคล ตรงกับความชอบหรือความถนัดของบุคคล รวมทั้งการมอบหมายงานที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่มีปริมาณมากจนเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม

2.1.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้วจะทำให้มีความรักงาน และมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

2.2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance หรือ Hygiene Factor) ในภาษาไทยมีผู้แปลให้ ความหมายในคำอื่นอีกได้แก้ปัจจัยการดำรงรักษา ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยภายนอก ที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) การเสนอปัจจัยนี้ไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Hygiene แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.2.1) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Police and Administration) หมายถึงการจัดการ การบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.2.2) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา

2.2.3) ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงและยั่งยืนในการปฏิบัติงาน การทำงานหรืออาชีพปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก

2.2.4) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2.2.5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทาง กายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ(Herzberg, Mausner, & Sayderman, 1959)

ปัจจัยค้ำจุน เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงาน ผู้บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา 2 อย่าง คือ 1) สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและ 2) สิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ พนักงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทั้งต่อตัวเองและองค์กร หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายสูงสุด ผู้วิจัยสามารถนำทฤษฎีของ Frederick Herzberg ไปใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ในงานวิจัยถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Herzberg et al., 1959)

จากการศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน พบว่ามนุษย์มีความต้องการหลายระดับขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้าน และยังพบว่าความต้องการของมนุษย์มีสองลักษณะคือความต้องการด้านร่างกายและความปรารถนาความสุขทางใจ การที่เรานำปัจจัยมาเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้ประสบความสำเร็จของงาน การทำงานที่มีความสุขควรจะประกอบไปด้วย การทำงานที่มีความสนุก มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมไปถึงมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสมที่จะสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข ผู้วิจัยจึงนำเอาแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเป็นการกำหนดปัจจัยที่ครอบคลุมทั้งองค์ประกอบภายในตัวบุคคลซึ่งอธิบายได้โดยปัจจัยจูงใจ เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคลซึ่งอธิบายได้โดยปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน

ความสุข (Happiness) ในแนวคิดของ Diener (2003) ให้ความหมายในทำนองเดียวกับความสุขเชิง อัตวิสัย (Subjective Well - being) หมายถึงความพึงพอใจในชีวิต มีคุณค่า มีความหมาย รู้สึกสบายใจชื่นชอบเป็นสุขกับภารกิจในชีวิตและรวมไปถึงอารมณ์ความรู้สึกทางลบต่ำ หนึ่งในองค์ประกอบของความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความพึงพอใจหลักมีงานเป็นส่วนประกอบสำคัญ ในอันดับต้นๆ ที่ตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจและมีความสุขความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งที่

ทำให้เกิดความสุขในการทำงานได้ซึ่งองค์ประกอบความสุขเชิงอัตวิสัยของ Diener (2003) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ๆ ได้แก่อารมณ์ทางบวก อารมณ์ทางลบ การประเมินชีวิต โดยรวม ความพึงพอใจหลักในชีวิตโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) อารมณ์ทางบวก (Pleasant Emotions) หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลินกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสได้เสมอ ขณะทำงานมีความพึงพอใจสำราญใจ เกิดความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ ชีวิตมีคุณค่าปราบปลื้มใจเมื่อได้ทำงานและมีความสุขกับการทำงาน

2) อารมณ์ทางลบ (Unpleasant Emotions) หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่พอใจ หดหู่คับข้องใจ หงุดหงิดเบื่อหน่าย ท้อแท้รู้สึกเป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ขาดความรับผิดชอบและช่วยเหลือกันตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

3) การประเมินชีวิตโดยรวม (Global Life Judgments) หมายถึง การได้รับการตอบสนอง ความต้องการของตนเอง มีความพึงพอใจในชีวิต สมหวังและบรรลุเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองมุ่งหวังตั้งใจและมีคุณค่าจนประสบผลสำเร็จ

4) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึงการได้รับการความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตมีชีวิตคู่ได้ทำงานที่ชอบและพึงพอใจในการดูแลสุขภาพ สุขใจและพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานและมีความสุขเมื่องานที่ทำประสบผลสำเร็จ

Warr (1990) อ้างถึงใน พรรณิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่าความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคลในการทำงานประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงานและความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

2) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจเต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตนเอง

3) ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเกิดความรู้สึก ว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาในการทำงาน

Gavin and Mason (2004) อ้างถึงใน พนิดา คะชา (2561) กล่าวถึงความสุขว่าเป็นผลจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคนเป็นผลให้เกิดความรูสึกทางบวกเช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ความสุขมี 3 องค์ประกอบคือ

1) ความมีอิสระกล่าวคือ มีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ มีอำนาจ เสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

2) ความรู้เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้องรู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไรเกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3) ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้โดยการจัดอบรมต่าง ๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ตามแนวคิดของ Manion (2003) คือผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงการรับรู้การแสดงออกการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพันกันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน สำหรับความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ในทางบวกเกิดความสนุกสนานแสดงพฤติกรรมให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์การตัดสินใจที่ดีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดความรักในงานและมีความยึดมั่นในองค์กรสูง ซึ่งมุ่งอธิบายด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 ด้าน คือการติดต่อความสัมพันธ์ความรักในงาน ความสำเร็จในงานและการเป็นที่ยอมรับนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1) การติดต่อความสัมพันธ์ (Connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงานโดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้นเกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนา

พูดอย่างเป็นมิตรให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพระหว่างการปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ

2) ความรักในงาน (Love of the Work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นในการที่จะปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกที่ได้ปฏิบัติ มีความเพลิดเพลิน สนุกสนานเมื่อได้ปฏิบัติงาน และปรารถนาที่จะปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) เป็นการรับรู้ว่าตนได้ปฏิบัติงานได้บรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จเกิดผลลัพธ์ การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า องค์กรเกิดการพัฒนา

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าตนเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามของตนเกี่ยวกับเรื่องงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงาน และความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ร่วมงานใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

ประพนธ์ ผาสุกยืด (2555) สถาบันส่งเสริมความรู้เพื่อสังคม ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่าปัจจัยหลักที่ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุข มี 4 ปัจจัย คือ

1) งานที่ทำนั้นมีความท้าทายหรือไม่ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่หรือไม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมีคุณค่าหรือไม่ เพียงใด

2) วัฒนธรรมการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ มีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือไม่ เพียงใด

3) ปัจจัยแวดล้อม สภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือไม่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร

4) ภาวะผู้นำ ผู้นำส่งเสริมการทำงานหรือไม่ มีการให้ทิศทางที่ชัดเจนในการทำงานหรือไม่สามารถสร้างขวัญกำลังใจได้ดีเพียงใด

ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ (2559a) ได้จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยภายใน คือ ลักษณะภายในของแต่ละบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่

1.1) ด้านบุคลิกภาพมีงานวิจัยสนับสนุนว่า บุคลิกภาพของบุคคลส่งผลต่อความสุข โดยทำการศึกษาจากกรอบบุคลิกภาพ ของ John Holland ตามทฤษฎีความเหมาะสมของบุคลิกภาพกับงาน (Personality-Job Fit Theory) ผลการศึกษาสรุปว่า บุคลิกภาพแบบชอบสังคม (Social) และนักพูด (Enterprising) มีความสุขมากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ (Elizabeth & Nadya, 2015)

1.2) ด้านทัศนคติส่วนบุคคล พบว่า ความคิดเชิง-บวก (Positive Thinking) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยระดับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพัน ความเจริญก้าวหน้าและพลังในการทำงาน ความทุ่มเทและแรงจูงใจภายใน และอารมณ์ที่ตอบสนองต่องาน

2) ปัจจัยภายนอก คือ สภาพภายนอก ตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการทำงาน ได้แก่

2.1) ผู้นำองค์กร ถือเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน ผู้นำเป็นผู้มีส่วนสำคัญในสร้างบรรยากาศและแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน รวมทั้งเป็นผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการมีความสุขในการทำงานให้กับพนักงานอีกด้วย นอกจากนั้นผู้นำควรมีความยุติธรรม และมีหลักในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ

2.2) นโยบายและกฎระเบียบขององค์กร เช่น ความอิสระในการทำงาน การเข้า ออกงาน หรือนโยบายในการสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาตนเอง

2.3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่อยู่ในที่ทำงาน เช่น สภาพห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ระบบแสง ความเย็น ความสะอาดของที่ทำงาน เป็นต้น

2.4) ลักษณะงาน ไม่ว่าจะเป็น สถานการณ์จ้างงาน เช่น การจ้างงานแบบ ชั่วคราวหรือจ้างงานแบบพนักงานประจำ บุคลิกและความชอบส่วนบุคคลต่อกิจกรรมในงาน ความสำเร็จในงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อ ความรู้สึกและความสุขในการทำงานได้เช่นกัน

2.5) ผู้ร่วมงาน หมายรวมถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อความสุขในการทำงาน

2.6) คุณภาพชีวิตการทำงานและความสมดุลในงานและชีวิต ถือเป็นปัจจัยที่ได้รับความสนใจอย่างมากในสังคมการทำงานยุคปัจจุบัน โดยการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นการจูงใจให้พนักงานในองค์กรทำงานอย่างมีความสุข และนำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพ รวมทั้งความสมดุลในงาน และชีวิต (Work-life balance) ซึ่งเป็นหนึ่งในมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่คนทำงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ อันจะนำมาซึ่งความสุขในการทำงานต่อไป

2.7) ค่าตอบแทน เป็นค่าใช้จ่าย ต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงิน เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของพนักงานและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัว พนักงานให้ดีขึ้น

บุญจง ชวศิริวงศ์ (2550) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้น

1) เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่กระทำ
2) ทำงานที่ดีและมีความภาคภูมิใจกับงานที่ตนกระทำ
3) ทำงานร่วมกับคนดีๆ
4) รับรู้ว่างานที่ตนกระทำอยู่นั้นมีความสำคัญ
5) มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ
6) มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ
7) รู้สึกสนุก มีความสุขในการทำงาน
8) มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

Harrell (1972) อ้างถึงในนิมะ หุตาคม (2541) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1.1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3) จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4) อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต่อทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6) เชาวน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำพบว่ามักจะมีความ

เบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงเรียนเพราะเป็นงานที่ไม่ทฺ ทายและไม่เหมาะกับความสามารถของตน

1.7) การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางเล่มพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายเล่ม พบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่นแพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

1.8) บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.9) ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่ม พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.11) ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

2) ปัจจัยด้านงาน

2.1) ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็น

งานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัย พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่าความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วยทั้งนี้เพราะฐานทางอาชีพ นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกันขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

2.6) สภาพภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบิดพลิ้วในการทำงานนอกจากนี้ยังพบว่างานใดมีโครงสร้างอย่างไรและรู้ว่าจะทำอย่างไร และดำเนินการอย่างไรและสามารถควบคุมได้ง่ายขึ้น

3) ปัจจัยการจัดการ

3.1) ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคงพนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2) รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3) ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงาน บางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวกอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.8) ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9) การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่ง พบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

3.12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1) สัมฤทธิผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) โดยปกติแล้วคนทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น การยกย่องชมเชย หรือการให้การสนองตอบ (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากทีเดียว

3) ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4) ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่บุคคลมีความสนใจ หรือให้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ถนัด นับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยอำนาจความรับผิดชอบของตนเองและจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน หรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุขตาม หมายถึงภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงานทำงานเหมือนไม่รู่สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ และตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข 5 ด้าน ด้วยกัน คือ

1) ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กรที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานเกิดการทำงานอย่างมีความสุขโดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะต้องมีลักษณะที่ส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้นำจักต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปรงใส ตองอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรูสึกดีให้เกิดกับผูใต้บังคับบัญชา

2) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนั้นจะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ้มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3) ความรักในงาน (Job inspiration) หมายถึงกิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4) ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization‘s shared values) หมายถึงพฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์กรประกอบ 3 ด้าน คือ 1. สภาพการทำงาน (Work environment) 2. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee participation) และ3. การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน

(Humanization of work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

จากการศึกษาความสุขในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดของ (Manion, 2003) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยที่ประกอบของความสุขทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

1) การติดต่อความสัมพันธ์
2) ความรักในงาน
3) ความสำเร็จในงาน
4) การเป็นที่ยอมรับ

ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้าน เป็นปัจจัยที่ครอบคลุมตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้และสามารถนำผลที่ได้ทั้ง 4 ด้านมาวิเคราะห์และนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กรในการบริหารงานจากการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ

2.2.1 ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงาน

Gavin and Mason (2004) ให้ความหมายว่าความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกอารมณ์ในทางบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล โดยที่อารมณ์ความรู้สึกทางบวกดังกล่าวตอบสนองต่อปฏิกิริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

Makikangas, Kinnunen, and Feldt (2007) ได้ให้ความหมายว่าความสุขเป็นการมองในภาพกว้างของคุณภาพของประสบการณ์และการทำงานของจิตใจของบุคลากรในขณะทำงานเป็นความสุขในมุมมองของความสุขสบาย (Hedonic Component) ที่คำนึงถึงประสบการณ์ความเพลิดเพลินของตัวบุคคลผู้นั้น หรือความสมดุลของความรู้สึกด้านบวกมากกว่าความรู้สึกด้านลบเป็นการตัดสินความรู้สึกโดยบุคคลผู้นั้นเกี่ยวกับตัวเองที่มีความสัมพันธ์กับการทำงาน

Gilmer (1971) องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ประการ คือ

1) ความมั่นปลอดภัยในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัยในการทำงานให้กับองค์กร

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ปรับขึ้นเงินเดือน การส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อการเรียนรู้ให้มากขึ้น

3) องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์กร การวางนโยบาย การดำเนินงานของหน่วยงาน การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ การพิจารณาเงินเดือนค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

5) คุณลักษณะของงาน (Intrinsic aspects of the jobs) ได้แก่ การทำงานที่ตรงกับความสามารถความรู้ความถนัดของตน เป็นงานที่ท้าทาย ส่งเสริมความคิดริเริ่ม

6) การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

7) คุณลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ได้แก่ การทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของทีม

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ ลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน การรับฟังและแสดงความคิดเห็น

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาวะแวดล้อมต่างๆ ในที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน อากาศ แสง เสียง อุปกรณ์เครื่องมือ ความสะอาดมีระเบียบเรียบร้อย มีห้องอาการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ

10) สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ สวัสดิการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ เช่น ค่ารักษาพยาบาล การประกันภัย เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา

สมิต สัชฌุกร (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างความสุขในการทำงานสามารถทำได้ตามสภาวการณ์และต้องเกียวโยงกับเงื่อนไขดังต่อไปนี

1) ลักษณะงาน ถ้าได้ทำงานทีเรารักและเราชอบ เราก็จะมีความสุข แต่ถ้าหากเราไม่สามารถเลือกงานได้ เราต้องใช้วิธีการปรับตัวให้เข้ากับงานทีทำอยู่แสวงหาวิธีการทีจะทำให้รัก

และพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย และอาจนำงานที่เรารักหรือชอบจริง ๆ แต่ไม่ได้ทำให้เป็นงานอดิเรก

2) การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถทำให้คนมีความสุข เพื่อให้ได้รับการยอมรับโดยเฉพาะอย่างยิงงานทียาก ต้องใช้ทังความคิดริเริมสร้างสรรค์และทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ยิ่งทำงานนันสำเร็จลงได้ก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความเชือมัน และมีความสุขที่ได้รับเกียรติและได้รับการยกย่องนับถือจากคนทังในและนอกวงการ

3) การได้ทำงานที่แต่ละคนมีใจรักและอยากทำถือว่าเป็ นงานที่สนุกสนานสร้างความพึงพอใจสูงสุด เพราะได้สนองตอบความต้องการของผู้ที่ปฏิบัติงานนัน ๆ จะมีผลทำให้เกิดความชอบ มีความพยายาม มีใจฝักใฝ่ หมันไตร่ตรองจนเกิดความทุ่มเทให้กับงานอย่างจริงจัง

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) ให้ความหมายของความสุขในการทำงาน หมายถึง บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและพึงพอใจ ชอบและศรัทราในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้นให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามบนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

รัศมี ธันยธร (2550) ให้ความหมายว่าความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกมีความสุขที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นอารมณ์ในทางบวกทางดีเกิดจากการรับรู้ข้อมูลจากการทำงานในแต่ละวัน

วีณา มิ่งเมือง (2551) ให้ความหมายของความสุขในการทางานว่าเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน อันเป็นความสุขที่ได้จากตัวงานซึ่งต้องจัดการกับงาน หรือปฏิบัติต่องานให้ถูกต้องโดยสร้างความรู้สึกทางบวกต่องานจากการมองเห็นคุณค่าในงาน

จิรา เติมจิตรอารีย์ (2550) กล่าวว่าการมีความสุขในการทำงาน ได้แก่การเลือกทำงานที่ชอบหรือการสร้างความพึงพอใจในงานทีทำ หาวิธีทำงานให้มีความสุข พร้อมทังกำหนดเป้าหมายอย่างภายในขอบเขตที่สังคมยอมรับตามความสามารถของตนเองและมองเห็นหนทางไปสู่ความสำเร็จได้ แล้วลงมือปฏิบัติอย่างตังใจก็ย่อมเกิดความสุข เกิดความปิ ติจากความสำเร็จในงานตามมา

พรรณิภา สืบสุข (2548) สรุปความสุขในการทำงานไว้ว่า หมายถึงการที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักรู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประสบการณ์ที่ได้รับเกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

เกษม ตันติผลาชีวะ (2545) กล่าวถึงความสุขกับการทำงานว่าเป็นการทำงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า สถานที่บรรยากาศการทำงานและเพื่อนร่วมงานที่ดี ความก้าวหน้าในการงานส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล แต่อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของบุคคลยิ่งกว่าความสามารถในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานราชการได้รับผลกระทบมากกว่าเอกชน เนื่องจากหน่วยงานเอกชนนั้นผู้บริหารเป็นเจ้าของกิจการย่อมต้องการคนดีมีความสามารถในการทำงาน แต่ผู้บริหารหน่วยราชการมักจะไม่รู้สึกว่าเป็นเจ้าของและไม่ค่อยรักษาผลประโยชน์ให้องค์กร อันเป็นเหตุให้การเล่นพรรคเล่นพวกปรากฏเป็นเรื่องราวให้ข้าราชการและลูกจ้างต้องเสียขวัญ หมดกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ

ชีวนันท์ พืชสะกะ (2544) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึงการทีบุคคลทำงานในหน้าทีด้วยความเต็มทีด้วยความเต็มใจ มีใจชอบในงานสนุกเพลิดเพลินเมือได้ทำงานนัน ๆ

วลัยพร รัตนเศรษฐ (2553) ได้สรุปความหมายของความสุขตามเนื้อหาสาระของนักคิดสำนักต่างๆเทียบกับแนวคิดความสุขที่ใช้วัดและตีความในปัจจุบันโดยแบ่งเป็น 3 มุมมองด้วยกันคือ

1) ความสุขที่เป็นเรื่องของความพึงพอใจและความยินดี (แนวคิดจากสำนัก Hedonism) เน้นทีความยินดี ความพอใจ ซึ่งนับเป็นความสุขในระยะสั้นและเป็นที่มาของแนวคิดอรรถประโยชน์โดยเห็นว่า การใช้รายงานตนเอง (self-report) นับว่าใช้ความหมายของความสุขในนัยยะนี้ ซึงกลุ่มนักวิชาการที่ใช้แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานในการวัดความสุขได้แก่ Happy Planet Index, World Database เป็นต้น

2) ความสุขที่เป็นผลผลิตของการไตร่ตรองมีเหตุผล (แนวคิดของ Plato) ความสุขตามความหมายนี้ต้องอาศัยการไตร่ตรองใช้เหตุและผล มีการรับข้อมูล ใช้ระยะเวลาพอสมควร โดยมีเทคนิควิธีการวัดความสุขในการมีเหตุผลเช่นนี้ทั้งเทคนิคแบบเชิงปริมาณและเทคนิคเชิงคุณภาพความหมายความสุขดังกล่าวนี้ กรมสุขภาพจิตได้นำมาปรับใช้โดยศึกษาในประเด็นการจัดการความสุขหรือ happiness management นอกจากนี้การศึกษาความสุขมวลรวมในปัจจุบันที่สหรัฐอเมริกา กำลังศึกษาเรื่องความสุขจากความหมายในแบบที่สองเช่นกัน

3) ความสุขที่เป็นความดีสูงสุด (แนวคิดของ Aristotle) เป็นความสุขที่มีรากฐานของความถูกต้องความสมดุลของชีวิตที่มีปรัชญาและศาสนาผสมผสานอยู่ด้วย จากแนวคิดดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการวัดความสุขของกรมสุขภาพจิต สำนักสังคมและมานุษยวิทยา สำนักการ

พัฒนาที่ยั่งยืน ความสุขมวลรวม และเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งได้นำแนวคิดนี้มาปรับใช้ในการสร้างความสุขแก่คนทั่วไปการสร้างความสุขด้วยตนเอง การสร้างความสมดุลของการพัฒนาทั้งกายและใจหรือธรรมชาติพร้อม ๆ กับการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2559) กล่าวว่าแนวคิดองค์กรสุขภาวะ (Happy Workplace)
มีแนวคิดหลัก 3 ประการ คือ

1) ทำให้คนทำงานมีความสุข
2) ที่ทำงานน่าอยู่
3) ชุมชนสมานฉันท์

เนื่องจาก ถ้าที่ใดมีความสมานฉันท์ คนทำงานก็จะมีความสุข ที่ทำงานก็จะน่าอยู่ และเมื่อที่ทำงานน่าอยู่ คนทำงานก็จะมีความสุขเช่นกัน ซึ่งที่ทำงานน่าอยู่นั้น ไม่ได้หมายถึงที่ทำงานหรูหรา แต่หมายถึงที่ที่อยู่แล้วสบายใจ ทั้งนี้ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้พยายามสนับสนุนให้สถานประกอบการนำแนวคิดการสร้างองค์สุขภาวะไปประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยการประเมินองค์กรสุขภาวะ 8 ด้าน ได้แก่ สุขภาพดี (Happy Body) น้ำใจงาม(Happy Heart) ผ่อนคลาย (Happy Relax) หาความรู้ (Happy Brain) คุณธรรม (Happy Soul) ใช้เงินเป็น (Happy Money) ครอบครัวดี (Happy Family) สังคมดี (Happy Society)

วรรณภา ลือกิตินันท์ (2557) กล่าวว่า ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบริษัทข้ามชาติที่นำแนวคิดองค์กรสุขภาวะมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร เพื่อส่งเสริมพนักงานให้มีความสุขในการทำงานนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่น ซึ่งไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้ เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านนโยบายการบริหารจัดการของบริษัทแม่ไม่เอื้ออำนวย แต่ได้นำแนวคิดองค์กรสุขภาวะมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านกิจกรรมสัมพันธ์ของพนักงาน และได้จัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับพนักงานครบตามองค์ประกอบของแนวคิดองค์กรสุขภาวะ

สุทธิชัย ปัญญโรจน์ (2554) ได้กล่าวถึงการทำงานอย่างมีความสุข ว่า เราควรทำงานอย่างมีความสุข และควรสนุกกับการทำงาน ถ้าเกิดอาการเบื่อหน่าย ท้อแท้ในการทำงาน ให้ปฏิบัติดังนี้

1) ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติมีความสำคัญมากสำหรับคนที่ประสบความสำเร็จกับคนที่ล้มเหลว คนที่ประสบความสำเร็จมักเห็นปัญหาเป็นโอกาส แต่ตรงกันข้ามผู้ประสบความล้มเหลว มักเห็นโอกาสเป็นปัญหาเสมอ ในการทำงานก็เช่นกัน คนที่ทำงานเก่งหรือประสบความสำเร็จในการทำงาน มักเป็นคนที่มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ฉะนั้น หากต้องการประสบความสำเร็จในการทำงานหรือมีความสุขในการทำงานควรปรับเปลี่ยนทัศนคติเสียใหม่ เช่น อย่ามองโลกในแง่ร้าย หรือหัดมีความคิดเหมือนเด็กๆ ดูบ้าง (ธรรมชาติของเด็กมักไม่มีความคิดปรุงแต่ง อยากนอนก็นอน เมื่ออยากอ่านหนังสือก็อ่านอยากทำในสิ่งที่ทำก็ทำ ไม่ต้องมีใครบังคับ และหาความสุขใส่ตัวบ้าง)

2) ปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพ ร่างกายและจิตใจ แสดงออกทางร่างกายโดยความกระตือรือร้น เช่น เริ่มงานอย่างสดชื่น กระปรี้กระเปร่า ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะในทางจิตวิทยาหากเราแสดงอาการภายนอกออกมาอย่างมีความสุข จะทำให้คนที่พบเห็นเกิดอาการสดชื่น อยากร่วมงาน (ถึงแม้ภายในเราจะมีปัญหาก็ตาม ก็จงทำตัวสดชื่นไว้ก่อน เพราะในทางจิตวิทยา ไม่มีใครอยากร่วมงาน กับคนที่มีปัญหามากๆ เครียดมากๆ หรือไม่มีมนุษย์สัมพันธ์)

3) พักผ่อนบ้าง คนที่ทำงานเก่ง มักเป็นคนที่แบ่งเวลาเป็น เนื่องจากเวลาเป็นสิ่งมีค่า บางคนมักบ่นว่า โลกนี้ไม่มีความยุติธรรม แต่มีหลายสิ่งที่ยุติธรรม นั้นคือ เวลา ทุกคนมี 24 ชั่วโมง เหมือนกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะยิ่งใหญ่ หรือ ต้อยต่ำไม่ว่าบุคคลนั้นจะร่ำรวยหรือเป็นยาจกก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือเป็นลูกน้องก็ตาม ฉะนั้นจงบริหารเวลาให้เหมาะสม คนทำงานเก่งหรือประสบความสำเร็จ จะต้องแบ่งเวลาสำหรับการพักผ่อน เช่น ไปเที่ยวบ้าง หาอะไรที่สนุกๆทำ เพราะถ้าไม่พักผ่อนก็มักจะเกิดความเครียดได้ ซึ่งหากเกิดความเครียดก็มักจะมีผลกระทบต่อ ร่างกายคือเจ็บป่วย จิตใจคือคิดมากทำให้นอนไม่หลับ ฯลฯ

4) สร้างมนุษย์สัมพันธ์ คนที่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือในชีวิตมักเป็นคนที่มีมนุษย์สัมพันธ์หรือคนที่ทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ ยิ่งการเป็นผู้บริหาร ก็จะต้องทำงานร่วมกับคน กล่าวคือถ้าต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้น จะต้องทำอย่างไรให้ลูกน้องดัน เจ้านายดึง ดังนั้นหากอย่างมีความสุขในที่ทำงาน เราต้องเป็นคนมีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น กล่าวคือต้องเป็นคนที่เอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นคนเห็นใจหรือใส่ใจในผู้อื่น

ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 4 ข้อ จึงเป็นปัจจัยที่ช่วยให้คนทำงานเกิดความสุขในการทำงาน และยังมีอีกหลายปัจจัยซึ่งยังไม่ได้กล่าวถึงในบทความนี้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ ความสุขในการทำงานมักเกิดจากวิธีคิด วิธีมอง จากภายในตนเองมากกว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นจากภายนอก

ศิรินทิพย์ ผอมน้อยม (2560) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากองค์ประกอบที่หลากหลายดังนี้

1) ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย คือ ความมั่นคง การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่การได้มีโอกาสเลื่อนขั้นในตำแหน่งการงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3) สถานที่ทำงานและการจัดการ หมายถึงสภาพที่ทำงาน ทั้งลักษณะทางกายสภาพโดยทั่วไป และลักษณะของการจัดการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายงานนั้นๆ รวมถึงชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถานที่ทำงานนั้นด้วย

4) อัตราค่าจ้างที่ได้รับ ผู้ปฏิบัติงานชายจะให้ความสำคัญกับค่าจ้างมากกว่าผู้ปฏิบัติงานหญิง และผู้ที่ทำงานในหน่วยงานภาคเอกชนให้ความสำคัญแก่ค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาล

5) ลักษณะงานที่ทำ คือ ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร งานบริการ เป็นต้น ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก หากบุคคลได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ

6) การนิเทศงาน หมายถึง การติดตามดูแลให้การปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงานมีความสำคัญและสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกพอใจต่องานได้ การนิเทศงานภายในหน่วยงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและลาออกจากงาน

7) ลักษณะทางสังคม การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่น

8) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของแสงเสียง การถ่ายเทอากาศ การจัดชั่วโมงการทำงาน ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบด้านนี้ ผู้ปฏิบัติงานหญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าผู้ปฏิบัติงานชาย

9) สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ สวัสดิการต่างๆ

10) บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม เครื่องไม้เครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน สถานที่ทำงาน สะอาด รู้สึกปลอดภัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

11) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานทุกอย่างต้องมีทีมงานมีเพื่อนร่วมงานมีผู้บังคับบัญชาหรือเจ้านาย ถ้าผู้ทำงานสามารถเข้ากับทุกคนเข้ากับทุกระดับได้ การทำงานนั้นก็จะมีความสุข

12) การยอมรับนับถือ คนทำงานทุกคนต้องการให้คนอื่นยอมรับนับถือให้เกียรติมีการปฏิบัติที่ดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีความจริงต่อกัน

13) การสื่อสาร การสื่อสารในงานมีสองอย่าง แบบใช้คำพูดกับไม่ใช้คำพูด การสื่อสารในงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ แบบใช้คำพูดมีหลักการ คือ ต้องพูดจริง พูดตรงไปตรงมา พูดเปิดเผย ส่วนการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดได้แก่ ประกาศ หนังสือเวียน โน้ตเล็กๆ กระดานเตือนความจำ ฯลฯ การติดต่อสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจให้ตรงกันแก่ผู้ร่วมงาน ทำให้งานสะดุดหรือเกิดอุปสรรคน้อยลง

14) การพัฒนาตน เป็นการพัฒนาตนเองในเรื่องความรู้ โอกาสในการสร้างความก้าวหน้า การได้เข้ารับการอบรมในโครงการต่างๆ เหล่านี้เป็นการพัฒนาตน

องค์ประกอบเหล่านี้เป็นเพียงปัจจัยที่สามารถทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานได้ แต่ความสุขจากการทำงานนั้นเกิดจากความคิดความรู้สึกภายในจิตใจเราเอง พึงระลึกไว้เสมอว่า เมื่อเรามีงานโอกาสของเราย่อมมีมากกว่าคนที่ตกงานหรือกำลังหางาน และจงปฏิบัติหน้าที่นั้นให้เต็มความสามารถ เพียงเท่านี้ความภาคภูมิใจเล็กๆ สามารถก่อเกิดเป็นความสุขได้เช่นกัน

จากความหมายที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปความหมายของความสุขในการปฏิบัติ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกสนุก มีความสุข ความพึงพอใจศรัทธาที่บุคคลมีต่องานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ สร้างประสบการณ์ด้านที่ดีในการสนับสนุนให้บุคคลนั้นเห็นคุณค่าของตนเองและงานที่รับผิดชอบ สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและนำแนวคิดที่ได้ในการให้ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้วิเคราะห์ถึงการให้ความหมายและการสร้างความสุข

ในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยจำเป็นต้องศึกษาถึงความหมายของความสุขในการปฏิบัติงาน แนวคิดและทฤษฎีเพื่อทราบแนวทางและเป็นส่วนประกอบในการกำหนดปัจจัยการสร้างความสุขในการทำงาน โดยผู้วิจัยสามารถนำผลของการวิจัยมาวิเคราะห์ วางแผน ปรับปรุงและกำหนดนโยบายที่จะสนับสนุนให้ระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลาการเพิ่มขึ้น

2.3 ประวัติของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

หน่วยงานแห่งนี้ ถูกจัดตั้งเป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 ตามประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 (ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) แทน หน่วยงานที่ถูกยกเลิกและยุบรวมด้วยนโยบายมหาวิทยาลัยอยากให้การบริหารจัดการเป็นรูปเป็นร่างและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการนำผลงานวิจัยและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นศูนย์กลางด้านการสร้างนวัตกรรมในระดับนานาชาติ นอกจากนี้ ยังเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยน บ่มเพาะ รวมถึงถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 อันเป็นการขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและในเชิงพาณิชย์

2.3.1 ประวัติความเป็นมา

หน่วยงานแห่งนี้ ถูกจัดตั้งเป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการดำเนินงานของสถาบันบริหารการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม พ.ศ.2559 โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) สนับสนุนบริหารจัดการนวัตกรรม ทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย ชุมชน และประเทศ

2) ส่งเสริมคุ้มครอง ป้องกันทรัพย์สินทางปัญญา ทรัพยากรชีวภาพ ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3) ส่งเสริมการสร้างรายได้จากการใช้ประโยชน์นวัตกรรม ทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ สู่มหาวิทยาลัยเพื่อนำมาสนับสนุนการเติบโตตามวิสัยทัศนของมหาวิทยาลัย

4) เอื้ออำนวยให้มีการเข้าถึงและแบ่งปันผลประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) นำความต้องการในภาคอุตสาหกรรม สังคม และประเทศกลับมาสู่การพัฒนานวัตกรรม รวมทั้งงานวิจัยในมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6) ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนางานด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน

วิสัยทัศน์

ขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่มหาวิทยาลัยระดับโลกด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ยุทศาสตร์

1. เป็นสถาบันด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีระดับมืออาชีพ
2. สนับสนุนการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งสู่การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีเชิงพาณิชย์
3. สร้างเครือข่ายระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการที่เป็นที่ยอมรับในสากล

2.3.2 โครงสร้างองค์กร

เริ่มแรกการก่อตั้งหน่วยงานนั้นมีลักษณะโครงสร้างองค์กรเป็นแบบ Centralization อำนาจการตัดสินในในการบริหารงานอยู่ที่ผู้อำนวยการเพียงผู้เดียว โดยปัจจุบัน หน่วยงานอยู่ในระหว่างการปรับโครงสร้างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและคล่องตัวในการทำงาน รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยร่างโครงสร้าง ประกอบด้วย 4 ฝ่ายที่จะทำงานประสานกัน ได้แก่

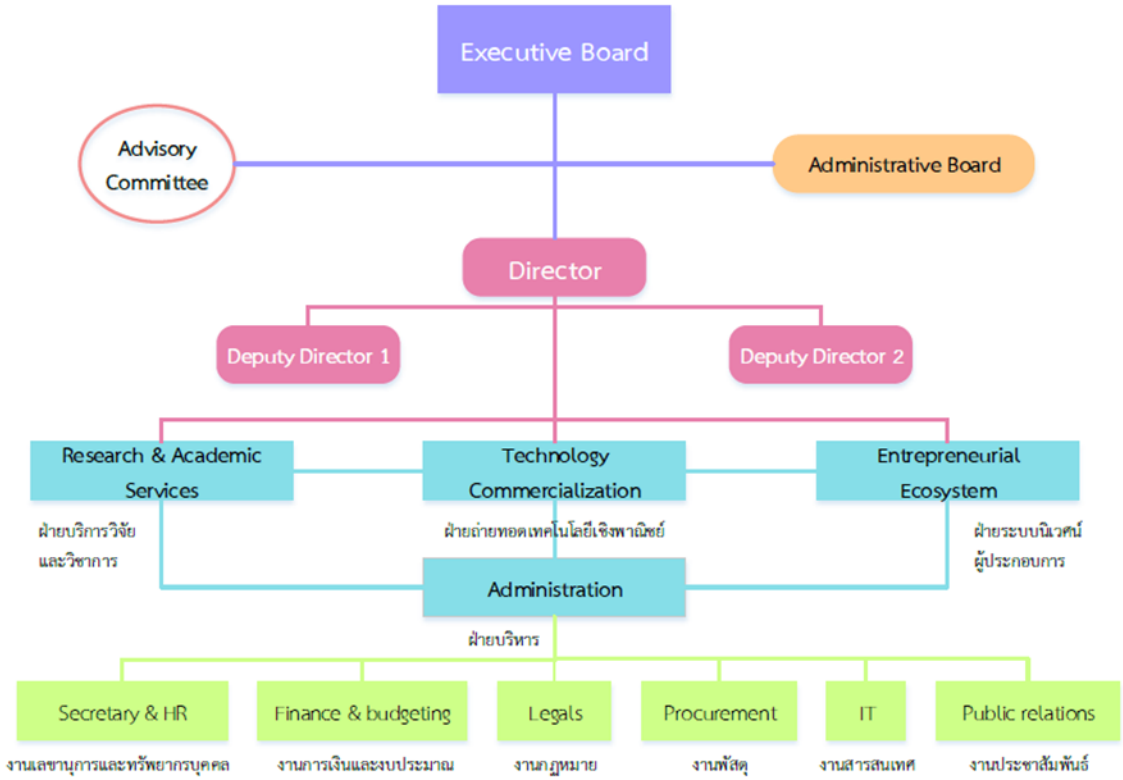
1) ฝ่ายบริการวิจัยและวิชาการ (Division of Research and Academic Services) ดูแลงานบริการวิชาการการรับจ้างวิจัย การรับข้อเสนอและรายงานผลดำเนินโครงการจากหน่วยงานภายนอก ขึ้นทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ จัดทำฐานข้อมูลโครงการบริการวิจัย / วิชาการที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย และงานคลินิกเทคโนโลยี (ตามนโยบาย กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

2) ฝ่ายถ่ายทอดเทคโนโลยีเชิงพาณิชย์ (Division of Technology Commercialization) ให้คำแนะนำและฝึกอบรมเกี่ยวกับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ดำเนินการจดแจ้ง ส่งเสริมการให้ประโยชน์และการถ่ายทอดเทคโนโลยีอันเกิดจากทรัพย์สินทาง

ปัญญา ดูแลผลประโยชน์ของนักวิจัยและมหาวิทยาลัยที่เกิดจากการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินทางปัญญา

3) ฝ่ายระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการ (Division of Entrepreneurial Ecosystem) ดำเนินโครงการที่ส่งเสริมการสร้างระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการ และกิจกรรมด้านการสร้างนวัตกรรม ตามนโยบายภาครัฐ เพื่อสนับสนุน Thailand 4.0 ส่งเสริมการสร้างธุรกิจเริ่มต้น (Startup) และสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยสร้างธุรกิจจากนวัตกรรมใหม่ รวมถึงการสนับสนุนนักวิจัยให้มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการสร้างงานวิจัยเพื่อให้เกินนวัตกรรม

4) ฝ่ายบริหาร (Division of Administration) สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและชอบธรรม ดูแลระบบงานสนับสนุนทั้งหมด ได้แก่ การเงินและบัญชี กฎหมาย ทรัพยากรบุคคล สารบรรณ พัสดุ งบประมาณการกำหนดแผน/นโยบาย สารสนเทศ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ รวมถึงงานเลขานุการและประสานงาน เพื่อสนับสนุนพันธกิจต่างๆ ของหน่วยงาน



รูปภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ (2559b) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบความสุขการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา 2) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความสุขในการทำงานโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม เมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เมืองพัทยา ในระบบสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 399 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุขในการทำงานประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 60.79 ที่มีค่าถ่วงน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.50-0.88 2) ระดับความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด คือ ความสำคัญของงาน ($\bar{x}$ =4.00, S.D.=0.62) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ($\bar{x}$=3.85, S.D.=0.76) ความคิดเชิงบวก ($\bar{x}$= 3.76, S.D.=0.55) ผู้นำและนโยบาย ($\bar{x}$=3.61, S.D.=0.79) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{x}$=3.53, S.D.=0.69) โดยอยู่ในระดับมาก ความคิดเชิงลบ ($\bar{x}$=3.07, S.D.=0.95) มีระดับความสุขอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ส่งผลต่อความสุขที่ต่างกันดังนี้คือสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม และแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ปพิชญา วะนะสุข (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 72 คน สถานะภาพ สมรส ระดับดารศึกษา ระดับปริญญาตรี มีระดับชั้นยศเป็นระดับชั้นประทวน ระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท มีอายุราชการระหว่าง 11 – 20 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานสูงที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กร ปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยทางด้านผู้นำ และปัจจัยด้านความรักในงาน การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างข้อมูลของตำรวจชั้นสัญญาบัตรและตำรวจชั้นประทวนต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในที่ทำงาน พบว่า ในปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยทางด้านผู้นำ ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน และปัจจัยทางด้านความรักในงาน มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ของตำรวจชั้นสัญญาบัตรและตำรวจชั้นประทวน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% การทดสอบโดย Independent – Samples T Test แบบสองทาง ซึ่งมีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.32 และ 0.00 ตามลำดับ และในหัวข้ออื่น ๆ ความเห็น

เกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข พบว่า ไมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

พีรดิศ กาญจนวงศ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สแปนชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่าง กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ณัทฐา กรีหิรัญ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า

พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่ สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่ง ทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัวนโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและ สามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพใน ครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนาย ความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

นฤมล มงคลแท้ (2550) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยสรุปดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานและด้านผลตอบแทนและเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสวัสดิการและผลประโยชน์และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานราชการที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ปริญญา สัตยธรรม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอในในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความ

พึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน การศึกษาครั้งนี้ทำให้บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมดในองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งเมื่อพนักงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

เอกลักษณ์ เทียนภู่ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนปริยัติรังสรรค์ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ครูในโรงเรียนปริยัติรังสรรค์ จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสวัสดิการในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ครูที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ครูที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูที่มีรายได้ต่ำกว่า 8,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสูงกว่าครูที่มีรายได้ตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างและครูที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูที่เป็นครูผู้สอนอย่างเดียวมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานสูงกว่าผู้บริหาร ผู้บริหารและสอน และผู้สนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

วิชัย ทศพรทรงชัย (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาเฉพาะสาขารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝ่ายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับประสิทธิภาพน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การได้รับโอกาสในการฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในระดับสูง มีเพียงปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ทวนทอง นาเมืองรักษ์ (2548) ศึกษาความสุขและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ ผลการศึกษาพบว่าระดับความสุขของบุคลากรโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์เท่ากับคนทั่วไปร้อยละ 49.3 มากกว่าคนทั่วไป ร้อยละ 3.2 และน้อยกว่าคนทั่วไป ร้อยละ 11.5 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 31.5 คุณภาพชีวิต การทำงานอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ61.3 ระดับสูงร้อยละ35.7 และระดับต่ำร้อยละ 3 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 66 ความต้องการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรพบว่า ต้องการด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานและด้านโอกาส ในการพัฒนาสมรรถนะ

อรัญญา เจริญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดานความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความกาวหน้าในหน้าที่การงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวข้องกับปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล โดยผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. การเลือกพื้นที่วิจัย
3. ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
5. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การบันทึกข้อมูลภาคสนาม
8. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
9. การวิเคราะห์ข้อมูล
10. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล นั้นใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเลือกใช้แนวทางในการศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยา เนื่องจากวิธีการนี้เป็นวิธีการที่ให้บุคคลบรรยายสิ่งที่ตัวเองประสบมาโดยมีฐานความคิดว่า มนุษย์จะรู้ดีในสิ่งที่ตนเองประสบมา เนื่องจากในการเก็บข้อมูลนั้นต้องอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์ของพนักงานสายปฏิบัติการ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่ม ได้แก่ หัวหน้างานและพนักงานสายปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จะน่าเชื่อถือมากที่สุด นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลทางวิชาการและสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ ที่ต้องการศึกษาได้อย่างครบถ้วน

3.2 การเลือกพื้นที่วิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกพื้นที่ในการศึกษาแบบเจาะจง คือ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการนำผลงานวิจัยและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นศูนย์กลางด้านการสร้างนวัตกรรมในระดับนานาชาติ และเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาในปี พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นเวลาไม่นาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดแนวคิดศึกษาการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภายในหน่วยงานและแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงาน จากปัจจัยด้านต่างๆ ที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการบริหารงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของหน่วยงาน และใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ที่มีความสนใจได้รับความรู้และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน

3.3 ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

เนื่องจากเป็นการวิจัยชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญในการศึกษาครั้งนี้โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งการแบ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยแยกประเภทจากลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและคัดเลือกจากความสะดวกของผู้วิจัย รวมทั้งความพร้อมในการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญออกเป็น 2 กลุ่ม ในจำนวนนี้ประกอบด้วย

ประชากรที่จะศึกษาจำนวน 35 คน

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) หัวหน้าและ 2) พนักงานสายปฏิบัติงาน โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1) หัวหน้างาน จำนวน 1 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา วิธีการควบคุมดูแลบริหารจัดการ การกำหนดกลยุทธ์ นโยบายและแผนการปฏิบัติงาน ที่นำไปสู่การบริหารงานทรัพยากรบุคคล การพัฒนางาน สวัสดิการ และแรงจูงใจการทำงาน เป็นเนื้อหาที่สำคัญที่ผู้วิจัยจะได้ทราบถึงการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ซึ่งเพียงพอในการประเมินหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) พนักงานสายปฏิบัติงาน จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายและยุทธศาสตร์ในการบริหารงานบุคคล รวมทั้งทัศนคติการทำงาน การให้ความหมายและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ซึ่งเพียงพอในการประเมินหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูลวิจัย ดังนี้

1) ประเภทเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1) แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถาม (Interview Guide) เพื่อใช้ในการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้างาน ในประเด็นเรื่อง การกำหนดกลยุทธ์ นโยบายและแผนการปฏิบัติงาน รูปแบบและลักษณะการบริหารงาน รูปแบบการสร้างแรงจูงใจและความสุขในการทำงานแก่พนักงาน

ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับสายปฏิบัติงาน ในประเด็นเรื่องการรับรู้นโยบายและยุทธศาสตร์ในการบริหารงานบุคคล รวมทั้งทัศนคติการทำงาน การให้ความหมายและปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

2) ประเภทอุปกรณ์ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1) กล้องถ่ายภาพและวิดีโอ สำหรับบันทึกภาพข้อมูลที่สำคัญในการวิจัย เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน

2.2) เครื่องบันทึกเสียง สำหรับบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์และสนทนากับผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลสำคัญที่ผู้วิจัยไม่สามารถจดบันทึกได้ทันขณะสัมภาษณ์

2.3) สมุดบันทึกและปากกา สำหรับจดบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสนทนา

2.4) แฟ้มเก็บข้อมูล สำหรับแยกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ช่วยให้สะดวกต่อการนำไปใช้

3.5 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ จำนวน 2 ฉบับ ตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการต่างๆ จากตำรา หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเข้าพื้นที่เบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์

2) กำหนดประเด็นหลักและประเด็นย่อย เพื่อให้ข้อคำถามในการสัมภาษณ์มีรายละเอียดที่ครบถ้วนและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3) ปรับปรุงและพัฒนาข้อคำถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ศึกษาทฤษฎี ประวัติความเป็นมาและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วารสาร

ระยะที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามเชิงลึก ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือแจ้งผู้อำนวยการ เพื่อชี้แจงโครงการและขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) จากนั้นผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดโครงการแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย และของความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นตามโครงร่างคำถาม ได้กำหนดให้มีกระบวนวิธีการวิจัย โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์ โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามตามผู้ให้ข้อมูลหลักของผู้ให้สัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเขียนเป็นรายงานการวิจัย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของเชิงคุณภาพใช้วิธีการสร้างข้อสรุปจากข้อมูล โดยจำแนกข้อมูลวิเคราะห์และเชื่อมโยงของข้อมูลโดยพรรณนาวิเคราะห์

3.7 การบันทึกข้อมูลภาคสนาม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยอาศัยตัวผู้วิจัยเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ศึกษา โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามตามผู้ให้ข้อมูลหลักของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการสร้างแนวคำถามอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทาง การสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งข้อคำถามต่างๆ สามารถแตกประเด็นคำถามในระหว่างการสัมภาษณ์ได้ โดยการสัมภาษณ์จะเป็นไปในลักษณะธรรมชาติมากกว่าการถามแบบเคร่งเครียด ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการการซักถาม พูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเอง เพื่อป้องกันมิให้บุคคลที่เป็นแหล่งข้อมูลเกิดกังวลใจในการให้คำตอบ ซึ่งอาจมีผลต่อความเชื่อถือของข้อมูล การซักถามในประเด็นและข้อคำถามต่างๆ จะมีการปรับเปลี่ยนลำดับไปได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือความเหมาะสม

การบันทึกเทป โดยการขออนุญาตจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทำการบันทึกเสียงหากได้รับอนุญาต ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเทปในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ โดยมีลักษณะสร้างความสัมพันธ์เชิงบูรณาการระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์และผู้วิจัย เพื่อนำข้อมูลที่เป็น

ข้อเท็จจริงโดยได้จากการบันทึกเทปมาเรียบเรียงเป็นเนื้อหาและใช้ในกระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

3.8 การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัยและพิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งผลการวิจัยมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ผู้วิจัยแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นผู้วิจัยมาจากมหาวิทยาลัยศิลปากร พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงความประสงค์ของผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้ บอกระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์พูดคุย อธิบายสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่ทำเรื่องการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑลและขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัย พร้อมทั้งแจ้งว่าผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นความลับ ในการรายงานผลการวิจัยผู้วิจัยจะให้ความระมัดระวังในการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลการวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือเท่านั้น จะไม่เผยแพร่การศึกษาที่ยังคลุมเครือหรือยังไม่ได้ตรวจสอบอย่างรอบคอบ

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ในแต่ละครั้งมาลำดับเหตุการณ์ เรียบเรียง วิเคราะห์และพรรณนา ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ จะทำการวิเคราะห์ไปพร้อมกับการเก็บข้อมูล โดยในแต่ละวันที่เข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก การถอดเทปบันทึกเสียง มาจัดแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นต่างๆ พิจารณาข้อมูลที่ได้แต่ละครั้งว่ามีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะตอบคำถามได้หรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

2) วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยการศึกษาจากเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเกต โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดแล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทและวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุป โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis)

3) นำข้อสรุปไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความถูกต้องของข้อมูลแล้วจึงจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

3.10 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล

ในการดำเนินการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องแม่นยำและทุกขั้นตอนในการศึกษาที่มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) เพื่อพิสูจน์ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้อง โดยแบ่งวิธีการตรวจสอบออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) แหล่งเวลา หมายถึง ถ้าเก็บข้อมูลต่างช่วงเวลาผลที่ได้รับมีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกระยะเวลาการเก็บข้อมูลออกเป็นช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งเวลาช่วงเช้า บ่ายและนอกเวลาราชการ

2) แหล่งสถานที่ หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ โดยการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลในการสอบถาม ระหว่างความแตกต่างของสถานที่ในการทำงาน โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานโดยเลือกสถานที่ในการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกันในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

3) แหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีความหลากหลายรูปแบบการได้รับการรักษาตามแผนกต่างๆ ในการให้ข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก รายละเอียดคำถามเกี่ยวข้องกับการให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน และปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทั่วไป ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย หัวหน้างาน 1 ราย และพนักงานสายปฏิบัติการ 10 ราย การสัมภาษณ์ข้อมูลในครั้งนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 รูปแบบและการดำเนินงานของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

ตอนที่ 2 การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

1) การให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน
2) ปัจจัยจูงในที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน
3) ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 รูปแบบและการดำเนินงานของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

หน่วยงานแห่งนี้เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมการนำผลงานวิจัยและเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นศูนย์กลางด้านการสร้างนวัตกรรมในระดับนานาชาติ นอกจากนี้ ยังเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยน บ่มเพาะ รวมถึงถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 อันเป็นการขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและในเชิงพาณิชย์

1.1 ประวัติความเป็นมาและการก่อตั้งสถาบัน

หน่วยงานแห่งนี้ ถูกจัดตั้งเป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ด้วยนโยบายของมหาวิทยาลัยอยากให้การบริหารจัดการมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นและมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพรอบด้าน จึงได้ยุบรวมสองหน่วยงานแล้วจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาใหม่ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

> “.....หน่วยงานนี้ได้ถูกจัดตั้งโดยการยกเลิกยุบรวมสามหน่วยงาน แล้วมาตั้งสองหน่วยงาน และสุดท้ายด้วยนโยบายมหาวิทยาลัยอยากจะให้มีการบริหารจัดการให้เป็นรูปเป็นร่างแล้วก็ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงทำการยุบสองหน่วยงานมาจัดตั้งเป็นสถาบันนี้ โดยได้จัดตั้งเป็นราชกิจจานุเบกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 โดยมีนโยบายคือ มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพรอบด้านให้เหมือนกับว่ามีความรู้กว้าง เพราะทุกวันนี้มีช่วงของรอยของต่อของการทำงาน ด้วยช่วงของอายุคน พอมีการเกษียรไปแล้วคนที่เข้ามาสารต่อนั้นเกิดการทำงานที่ติดขัดไม่ราบรื่น นโยบายจึงเน้นให้ทุกคนสามารถทำงานทดแทนกันได้ แต่ในขณะเดียวกันเพื่อความก้าวหน้าของพนักงานทุกคนเราต้องมีการพัฒนาให้ทุกคนมีทักษะหรือความสามารถเฉพาะตัวที่โดดเด่น แต่สามารถมาทำงานเชื่อมโยงกันได้” (ณัฏฐา, 2561)

1.2 วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

หน่วยงานแห่งนี้มีวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องการที่จะขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่มหาวิทยาลัยระดับโลกด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยมียุทธศาสตร์ คือ

1) เป็นสถาบันด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีระดับมืออาชีพ

2) สนับสนุนการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งสู่การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีเชิงพาณิชย์

3) สร้างเครือข่ายระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการที่เป็นที่ยอมรับในสากล

ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“.....วิสัยทัศน์ของหน่วยงานคือ ขับเคลื่อนมหาลัยสู่มหาลัย
ระดับโลกด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยมียุทศาสตร์ ดังนี้

แผนดำเนินงานยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ และ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์ และ แผนดำเนินงาน	ความสำคัญ	ตัวชี้วัด	ร้อยละความสำเร็จ/เป้าหมาย		
				1-3 ปี	4-7 ปี	8-10 ปี
1. เป็นสถาบันด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีระดับมืออาชีพ “Focus on the Institute toward being Professional Technology Transfer Office (TTO)” <u>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</u> เพื่อสร้างรากฐาน (infrastructure) ของระบบงานที่ดีในการบริการวิจัย/วิชาการ การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาสังคมแห่งนวัตกรรม	1.1. สร้างระบบงาน TTO ที่เป็นมาตรฐาน 1) ปรับโครงสร้างสถาบันให้ระบบงานชัดเจนและประสิทธิภาพ 2) จัดอัตรากำลังให้เหมาะสม และทำแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพบุคลากร 3) สร้าง brand ของสถาบันให้เป็นที่น่าเชื่อถือ	ระบบ TTO ต้องอาศัยผู้ที่มีความชำนาญ/ประสบการณ์ ที่เข้าใจบริบทของหน่วยงาน ซึ่งเป็นที่ขาดแคลนของมหาวิทยาลัยทั่วโลก จึงต้องสร้างบุคลากรและระบบงานที่ดี ทำให้สถาบันมีความน่าเชื่อถือในระยะยาว	1) มีโครงสร้างสถาบันที่มีระบบงานชัดเจน 2) มีอัตรากำลังคนเพียงพอและได้รับการพัฒนาศักยภาพ 3) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมการบริการของสถาบันในระดับ ≥4/5	100 75 80	 100 90	 100 90
	1.2. สนับสนุนการให้บริการวิจัยและวิชาการด้วยระบบสื่อสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจุบัน 1) จัดทำ interactive website และระบบ self-tracking สำหรับผู้เกี่ยวข้อง 2) จัดทำ interactive database ของโครงการวิจัย/วิชาการของสถาบัน ที่มีความเชื่อมโยงกับมหาวิทยาลัย 3) จัดระบบบริหาร สนับสนุน ติดตาม งานบริการวิจัย/วิชาการที่มีประสิทธิภาพ และทำงานเชิงรุกกับหน่วยงานภายนอกเพื่อรับโจทย์วิจัยที่มุ่งการสร้างนวัตกรรม	โครงการบริการวิจัย/วิชาการ เป็นโอกาสที่ดีในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เป็นต้นน้ำในการถ่ายทอดเทคโนโลยีต่อไป ระบบงานจึงต้องมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เชิงรุก ตอบโจทย์ความต้องการของสังคม/ผู้ให้ทุน มีสื่อสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและ user friendly รวมถึงมีการเชื่อมโยงกับระบบงานวิจัย ให้นักวิจัยมีความราบรื่นในการทำงาน	1) มี interactive website ที่มีระบบ tracking 2) มี interactive database ที่เป็นปัจจุบันและเชื่อมโยงข้อมูลงานวิจัยมหาวิทยาลัย 3) นักวิจัย/ผู้ให้ทุน มีความพึงพอใจในระบบงาน ความตรงเวลา ความถูกต้อง และบริการของสถาบันเกี่ยวกับงานบริการวิจัย/วิชาการ ในระดับ ≥4/5	80 70 80	100 85 90	100 100

รูปภาพที่ 4.1 “แผนการดำเนินยุทธศาสตร์ที่ 1” (ณัฏฐา, 2561)

ยุทธศาสตร์ และ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์ และ แผนดำเนินงาน	ความสำคัญ	ตัวชี้วัด	ร้อยละความสำเร็จ/เป้าหมาย		
				1-3 ปี	4-7 ปี	8-10 ปี
2. สนับสนุนการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งสู่การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีเชิงพาณิชย์ “Focus on the University in Driving Knowledge Transfer and Technology Commercialization” <u>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</u> เพื่อกระตุ้นความรู้ความเข้าใจ (mind-set) ของบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ส่งเสริมการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อนำไปใช้เชิงพาณิชย์ และดูแลผลประโยชน์อันสมควร	2.1. สร้างความเข้าใจและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและกระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีสำหรับอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษา 1) จัดกิจกรรม หลักสูตร workshop ส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาและการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ 2) ดำเนินงานด้านการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ส่งเสริมการถ่ายทอดเทคโนโลยีเชิงพาณิชย์ และดูแลผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย/นักวิจัย	งาน TTO ที่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยความเข้าใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาและการถ่ายทอดเทคโนโลยี ซึ่งต้องวางรากฐานตั้งแต่ต้นน้ำ โดยส่งเสริมให้นักวิจัยวางโครงร่างวิจัยที่มุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมที่นำไปสู่ประโยชน์เชิงพาณิชย์มากขึ้น รวมถึงสร้างความเชื่อมโยงกับเครือข่ายด้านทรัพย์สินทางปัญญาและภาคเอกชนในระดับประเทศและนานาชาติ	1) มีกิจกรรมและฝึกอบรมเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาครอบคลุมทุกส่วนงาน และมีผู้เข้าร่วมเพิ่มขึ้นร้อยละ 15/ปี 2) มีทรัพย์สินทางปัญญาและผลประโยชน์ที่เกิดจากการถ่ายทอดเพิ่มขึ้นร้อยละ 20/ปี 3) นักวิจัย/ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในบริการของสถาบันเกี่ยวกับงานทรัพย์สินทางปัญญาและการถ่ายทอดเทคโนโลยี ในระดับ ≥4/5	80 60 80	100 80 90	 100 100
	2.2. สร้างความร่วมมือกับระบบวิจัย และหน่วยงานภายนอก เพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมที่สามารถถ่ายทอดเชิงพาณิชย์ 1) ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดการสนับสนุนงานวิจัยที่เน้นสร้างนวัตกรรม 2) จัดกิจกรรม research marketplace และร่วมงานต่างๆ เพื่อสร้าง visibility เกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้/เทคโนโลยี	การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อนักวิจัยและผู้ประกอบการมีเป้าหมายที่ตรงกัน ดังนั้น จึงต้องสร้างความร่วมมือเพื่อรับโจทย์ความต้องการจากสังคม มีการนำเสนอผลงานเพื่อปรับให้ตรงความคาดหวัง และมีระบบสนับสนุนการท่ายทอดที่ดี	1) มีสัดส่วนทุนวิจัยที่เน้นการสร้างนวัตกรรม หรือร่วมลงทุนโดยหน่วยงานภายนอกร้อยละ 20 2) มี/เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้นักวิจัยสามารถแสดง/ประกวดผลงานนวัตกรรม 10ครั้ง/ปี	60 80	80 90	100 100

รูปภาพที่ 4.2 “แผนการดำเนินยุทธศาสตร์ที่ 1” (ณัฏฐา, 2561)

ยุทธศาสตร์ และ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์ และ แผนดำเนินงาน	ความสำคัญ	ตัวชี้วัด	ร้อยละความสำเร็จ/เป้าหมาย		
				1-3 ปี	4-7 ปี	8-10 ปี
3. สร้างเครือข่ายระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการที่เป็นที่ยอมรับในสากล “Focus on the International Connection for Entrepreneurial Ecosystem” <u>วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</u> เพื่อให้เกิดโครงสร้างทางกายภาพ กิจกรรมสิ่งแวดล้อม และระบบสนับสนุนที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรมที่นำไปสู่การสร้างธุรกิจเริ่มต้นที่สามารถพัฒนาสู่การเป็นผู้ประกอบการ ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมและตอบสนองความต้องการของสังคมได้	3.1. สร้างกิจกรรม การฝึกอบรม หลักสูตร และสถานที่/สิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการที่ดี 1) จัดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดธุรกิจเริ่มต้น (start-up) และสนับสนุนกระบวนการเพื่อพัฒนาสู่การเป็นผู้ประกอบการ (incubation & acceleration) 2) จัดให้มี co-working/making space ที่มีความพร้อมด้านเครื่องมือ การให้คำปรึกษา (coaching) และดูแลการนำนวัตกรรมสู่ธุรกิจเริ่มต้น	การส่งเสริมให้ม.มหิดล เป็น entrepreneurial university จะต้องอาศัยทั้งปัจจัยทางกายภาพ (สถานที่ สิ่งแวดล้อม และระบบสนับสนุน) และทักษะ เทคนิค ประสบการณ์ ที่จะนำผลงานวิจัยมาพัฒนาสู่นวัตกรรมที่มีค่าเชิงพาณิชย์ ซึ่งต้องผ่านขั้นตอนของการมุ่งสู่การเป็นผู้ประกอบการ (start-up, incubation และ acceleration)	1) มีกิจกรรมและฝึกอบรมเกี่ยวกับธุรกิจเริ่มต้น และระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการ ครอบคลุมทุกส่วนงาน 10 กิจกรรม/ปี 2) นักวิจัย/ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในบริการ สถานที่ และกิจกรรมของสถาบันเกี่ยวกับระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการในระดับ ≥4/5	80 80	90 90	100 100
	3.2. สร้างหน่วยงานที่สนับสนุนระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการ มุ่งสู่ Thailand 4.0 1) จัดตั้ง Holding company ที่บริหารและส่งเสริมการเกิด start-up & spin-off 2) สร้าง Research & Innovation Complex เพื่อกระตุ้นการเข้าสู่ระบบนิเวศน์ผู้ประกอบการอย่างสมบูรณ์และเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ (ตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล 20 ปี: ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 3)	การสร้างผู้ประกอบการที่มีศักยภาพจะต้องมีวางโครงสร้าง/ facility ที่ดีเพื่อให้มีเวทีที่นักวิจัย และหน่วยงานภายนอก สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม และมีระบบสนับสนุนที่จะผลักดันให้ออกสู่สังคมได้ ม.มหิดล ควรมี signature ด้านวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นที่ยอมรับและมุ่งสู่การเป็น WCU ได้	1) ตั้ง Holding company ที่มีความพร้อมในการบริหารธุรกิจเกิดใหม่ ที่มีธุรกิจใหม่เพิ่มขึ้นร้อยละ 10/ปี หรือสร้างผลประโยชน์จากธุรกิจเพิ่มขึ้นร้อยละ 20/ปี 2) สร้าง Research & Innovation Complex ที่มีความพร้อมด้าน facility ที่ส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ	60 50	80 75	100 100

รูปภาพที่ 4.3 “แผนการดำเนินยุทธศาสตร์ที่ 1” (ณัฏฐา, 2561)

ตอนที่ 2 การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

2.1 ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล ให้ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงานโดยเน้นไปที่ลักษณะงานที่ตนเองได้รับผิดชอบกล่าวคือ ความสุขในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบดังนี้ ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความชอบความสามารถและความถนัด ความพึงพอใจกับงานที่ทำ นอกจากนี้ความสุขก็มาจากผลสำเร็จของงาน ความท้าทายในการแก้ไขปัญหา มีอิสระในการทำงานและอำนาจในการตัดสินใจ โดยเฉพาะหากรู้ว่างานนั้นมีประโยชน์ต่อองค์กร ก็จะนำมาซึ่งความสุขในการปฏิบัติงานเช่นกัน

ในด้านของความรู้สึก พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑลกล่าวว่า ความสุขในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ ตื่นขึ้นมาแล้วอยากทำงาน มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จ ทำแล้วสนุก รักและชอบในงานที่ทำ

นอกจากนี้ ความสุขในการปฏิบัติงานยังประกอบไปด้วยการมีเพื่อนร่วมงานดี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการมีหัวหน้างานที่ดี มีความยุติธรรม องค์ประกอบเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

> “.....ความสุขในการปฏิบัติงานสิ่งแรกที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือค่าตอบแทนที่เพียงพอกับค่าครองชีพ การได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถ พอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย เข้าใจบทบาทหน้าที่ คือต้องมีใจให้งาน มีความพอใจหลังจากนั้นทุกสิ่งจะตามมา ตรงนี้จะทำให้คนทำงาน ทำงานได้อย่างมีความสุข ความสุขไม่ใช่ว่าทำงานแล้วประสบความสำเร็จไม่มีปัญหาอุปสรรค์ ความสุขคือความท้าทายที่เราสามารถแก้ไขปัญหาได้ อันนี้สำหรับตัวเองถือว่าความสุขก็คือการแก้ไขปัญหาได้ คือความรู้สึกที่ดีที่สุดแล้ว” (ณัฏฐา, 2561)

> “.....ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงานก็คงจะเหมือนกับทั่วๆไปคือ การที่ทำอะไรก็ได้ในสิ่งที่เราอยากที่จะทำ ทำ

แล้วมีประโยชน์ในหน่วยงานไม่ว่าเป็นหน้าที่อะไร มันจะทำให้เรารู้สึกดี รู้สึกภาคภูมิใจและสามารถมีความสุขกับมันได้” (ปภาดา, 2561)

“.....ควรจะเป็นงานที่เราคิดว่าเราถนัดและทำได้ทำแล้วสนุก ถึงแม้จะเจอปัญหาแต่หากเราสามารถแก้ไขและทำได้มันก็จะทำให้มีความสุขกับงานที่ทำ” (นิสริน, 2561)

“.....มันเป็นความรู้สึกดีต่อการทำงาน จะรู้สึกดีได้ต้องมีใจรักในงานที่ทำก่อนมีความทุ่มเทกับสิ่งที่ทำ อยากทำออกมาให้ดี” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....เป็นงานที่เราอยากทำทุกวัน ตื่นขึ้นมาแล้วไม่ขี้เกียจทำงาน อยากจะมาทำงาน ทำแล้วมีความสุขทำแล้วสนุก” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....ตื่นขึ้นมาแล้วทีความรู้สึกอยากทำงาน เราอยากทำงานเรากระตือรือร้นที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ ทำแล้วเราชอบในงานที่เราทำ” (ภัคศิตา, 2561)

“.....เพื่อนร่วมงานดี ช่วยเหลือกันเวลาทำงาน นึกถึงกันและกัน หัวหน้างานที่ดีเข้าใจเราและยุติธรรม และก็ขึ้นอยู่ที่ตัวเราเองกับงานของเราถ้าเกิดเราทำตามเป้าหมายได้ เสร็จทันเวลาถูกต้องครบถ้วนถือว่าการทำงานและสมบูรณ์” (เอมศิริ, 2561)

“.....การที่เราทำงานแล้วเรามีความสุขกับงานที่เราได้ทำ เป็นงานที่เรารักและเราชอบทำ” (บุศรา, 2561)

“.....การทำในสิ่งที่ชอบในสิ่งที่รัก ทำแล้วมันรู้สึกว่ามีความสุขแล้วก็ทำออกมาได้ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีหัวหน้าที่ดี เราก็จะมีความสุขในการทำงาน” (ปิยาพร, 2561)

“.....ทำงานที่อยากทำ ทำแล้วออกมาดี ไม่มีการมาสั่งว่าต้องทำอย่างนั้นต้องทำแบบนี้ มีอิสระในการทำงาน มีอำนาจในการตัดสินใจ ทำด้วยความรู้สึกและศักยภาพที่ออกมาจากเรา” (พวงชมพู, 2561)

2.2 ปัจจัยจูงในที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่องของ ปัจจัยของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ เป็นความสมดุลในชีวิตการทำงาน เกิดจากความตั้งใจความทุ่มเทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ทำงานได้เสร็จทันเวลาตามเป้าหมาย งานไม่ค้างและผลสำเร็จของงานมีความสมบูรณ์ มีความก้าวหน้าและสามารถทำงานในชิ้นต่อๆไปได้ ผู้อื่นสามารถนำผลงานไปใช้ต่อได้จริงเกิดความรู้สึกภูมิใจ ได้รับคำชื่นชมจากผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

> “.....เป็นงานที่ท้าทายความสามารถในการทำงานให้เกิดความสำเร็จ การแบ่งเวลาให้กับการทำงานและการใช้ชีวิตไม่เบียดเบียนกับชีวิตส่วนตัวเราก็จะไม่เครียดงานก็จะออกมาดี ประสบผลสำเร็จ” (ณัฏฐา, 2561)

> “.....ความสำเร็จเหมือนกับการตั้งเป้าไว้แล้วทำได้ตามเป้าหมาย ได้เรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ไข ว่าต้องทำอย่างไรถึงจะแก้ไข แล้วทำยังไงถึงจะไปให้ได้ถึงจุดที่เราต้องการ การแก้ไขในแต่ละจุดมันก็ถือว่ามันก็สำเร็จ มันเหมือนเราแก้ปัญหาได้ เราก็มีความภาคภูมิใจ งานมันก็จะไหลต่อไป” (ปภาดา, 2561)

> “.....ถ้าเกิดว่าเป็นงานที่เรารู้สึกว่าเราทำได้พอทำเสร็จมันก็จะมีความสุขมีความภูมใจ เพราะงานของเราทำให้กับบุคลากรภายในองค์กร” (นิสริน, 2561)

> “.....งานเสร็จตรงเวลาและคนอื่นสามาถนำไปต่อยอดได้ ทำให้เราได้เห็นคุณค่าในตัวของเราจากผลงานที่เราทำสำเร็จและเราจะมีความภาคภูมิใจมากว่าผลงานชิ้นนั้นของเราได้ทำออกมาดีและถูกต้อง” (ชัญญภัสส์, 2561)

> “.....การทำงานที่มีความตั้งใจทุ่มเทยิ่งงานมีผลสัมฤทธิ์สูงก็ทำให้เราพอใจในงาน แล้วยิ่งงานได้เอาไปใช้ได้จริงเราก็ยิ่งรู้สึกว่า เราประสบความสำเร็จในการทำงานชิ้นนั้น” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....ในแต่ละวันเราทำงานที่ค้างของเราให้หมด ไม่มีงานค้างในวันถัดไป เหมือนเราเคลียร์งานเสร็จเรียบร้อยภายในหนึ่งวันได้ตามเป้าหมายเราก็จะสบายใจ กลับบ้านนอนสบายใจ” (ภัคศิตา , 2561)

“.....อยู่ที่การมีความรับผิดชอบต่องานที่สูง การทำงานเสร็จไม่ค้างในวันต่อไปถือว่าเราทำงานได้ตามเป้าหมายในแต่ละวัน การทำงานที่ท้าทายและสามารถทำได้เสร็จตามเป้าหมายถือว่าเป็นการพิสูจน์ตัวเองว่าได้มีการพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ” (เอมศิริ, 2561)

“.....การที่เราได้รับมอบหมายงาน แล้วเราสามารถทำมันให้เสร็จทำออกมได้ดีหัวหน้าชื่นชมเราก็จะรู้สึกว่าเราทำงานแล้วเราประสบความสำเร็จในงานที่เราทำ” (บุศรา, 2561)

“.....การที่เราได้ลงมือทำงานตั้งแต่เริ่มจนจบออกมาเป็นชิ้นงานที่สมบูรณ์ และในระหว่างการทำงานได้มีการพัฒนาไปด้วย” (ปิยาพร, 2561)

“.....การทำงานเสร็จทันตามเวลาได้รับคำชมจากผู้บริหารและหัวหน้า” (พวงชมพู, 2561)

“.....เรื่องของการยกระดับตัวเองขึ้นมาจากเดิม การทำงานจากหนึ่งเพิ่มขึ้นเป็นสอง สาม สี่ ทำให้ได้เรียนรู้งานด้านอื่นๆ เพิ่มเติมเป็นการพัฒนาตัวเองจากความสำเร็จหนึ่งอย่างเป็นสองอย่างสามอย่าง” (ยุวลักษณ์, 2561)

2.2.2 การยอมรับนับถือ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่องของ ปัจจัยของการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ การได้รับการยอมรับ คำชมเชยจากผู้บริหาร และการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในองค์กร ทั้งการให้ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน และช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้กับคนในองค์การ เมื่อได้รับคำชมหรือได้รับการยอมรับนับถือ ทำให้เกิดความรู้สึกดีที่มีคนมาชื่นชมตนเอง เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ความพยายามและความตั้งใจเพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“.....ความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในหน่วยงานอันนี้เป็นความรู้สึกปิติมาก หรือเวลามีปัญหาเพื่อนๆนึกถึงเรา มันให้ความรู้สึกว่าเหมือนเราเป็นคนสำคัญ มันทำให้เรารู้สึกดีกับการอยู่ในที่ทำงาน” (ณัฏฐา, 2561)

“.....มันมีส่วนสำคัญ เพราะการยอมรับนับถือมันเหมือนกับว่า คนรอบข้างจะต้องให้ความไว้เนื้อเชื่อใจในงานแต่ละชิ้นที่เราทำ หรือที่เราได้รับมอบหมายให้ทำ ถ้าเกิดมีความการยอมรับไว้ใจกันมันก็จะเกิดความรู้สึกดีเกิดความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ” (ปภาดา, 2561)

“.....ทำให้เรามีความเชื่อมั่นในการทำงาน เป็นตัวผลักดันให้เราพัฒนาและแสดงศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเพราะเราได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....การให้การยอมรับ การได้รับคำชมไม่ว่าจะเป็นใครในหน่วยงานมันก็ทำให้เรารู้สึกดีมีกำลังใจในการทำงาน ไม่คิดว่าต้องแบ่งสูงแบ่งต่ำ แค่มีมารยาทตามสังคมก็พอ” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....การให้เกียรติกับตำแหน่งงานที่เราทำ การไม่ก้าวก่ายงานกัน” (ภัคศิตา, 2561)

“.....เป็นความรู้สึกของการให้เกียรติซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันมันจะทำให้เรามองหน้ากันด้วยความสบายใจ” (เอมศิริ, 2561)

“.....การทำงานที่ทำแล้วได้รับความชื่อชมจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้รับการยอมรับจากคนอื่นๆ” (บุศรา, 2561)

“.....เป็นความรู้สึกที่เราทำงานและได้รับการยกย่องชื่อชมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน” (ปิยาพร, 2561)

“.....ผลงานที่ออกไปจากเราผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องการใช้สามารถน้ำชิ้นงานไปใช้ได้เลย โดยได้รับความไว้วางใจในผลงาน มันสะท้อนให้เป็นถึงความพึงพอใจของผู้ที่นำชิ้นงานของเราไปต่อยอดในการตัดสินใจ” (พวงชมพู, 2561

2.2.3 ความก้าวหน้า

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่องของ ปัจจัยของความก้าวหน้าที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1) ความก้าวหน้าในองค์กร คือ ในการทำงานไม่ว่าจะตำแหน่งอะไรทางองค์กรจะต้องมีเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นและขึ้นเงินเดือนตามกฎระเบียบ เช่น การปรับขึ้นเงินเดือนรายปีตามการประเมิน การปรับตำแหน่งตามอายุงานและประสบการณ์ การเลื่อนขั้นตามความสามารถและผลงาน

2) ความก้าวหน้าในตนเอง คือ การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเองอยู่เสมอ การเรียนรู้สิ่งใหม่ เช่นการได้รับงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้นโดยได้รับอิสระในการทำงานและการจัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

> “.....ความก้าวหน้า ความสุขที่เห็นได้ชัดคือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในสายอาชีพ มันรู้สึกว่าเราคุ้มค่ากับการที่ทุ่มเทเวลา เมื่อเราเกิดความรู้สึกพวกนี้มันก็ส่งผลให้การทำงานของเราดี เรามีความเต็มใจที่ (ณัฏฐา, 2561)
>
> “.....ถ้าเราทำงานแล้วมันมีความก้าวหน้ามีการพัฒนาคนที่ทำงานย่อมมีความสุขในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่แล้ว เพราะมันทำให้คนทำงานมีความรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า รู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญ มันเป็นความรู้สึกที่จะช่วยผลักดันให้เราทำงานต่อไป” (ปภาดา, 2561)
>
> “.....ความก้าวหน้าทางด้าน เงินเดือน ตำแหน่งงาน การเติบโตขึ้นในสายงาน มันมีผลกับความสุข ว่าเราทำงานก็มีความคาดหวังโดยสายงานอยู่แล้ว ทางผู้บริหารก็เล็งเห็นอยู่ ถ้าตำแหน่งไม่ขึ้น เงินเดือนก็ต้องขึ้นมันก็เป็นความสุขเล็กๆของเรา” (นิสริน, 2561)
>
> “.....ทำให้เราพัฒนาสิ่งที่ทำอยู่ พัฒนาศักยภาพ และพัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น” (ชัญญภัสส์, 2561)
>
> “.....การทำงานที่มีความท้าทายในสายงานทำอะไรหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน ก้าวไปข้างหน้าได้เรื่อยๆ มีการพัฒนา” (เอมศิริ, 2561)

“.....การได้ทำงานอะไรใหม่ๆ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ รวมถึงการได้เลื่อนตำแหน่งที่มันสูงขึ้นมีผลตอบแทนที่” (บุศรา, 2561)

“.....การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยากขึ้นไปในอีกระดับหนึ่งมันทำให้เราเกิดการพัฒนาขึ้นด้วย” (ปิยาพร, 2561)

“.....เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในสายงาน การปรับเลื่อนของค่าตอบแทน รวมทั้งการพัฒนาตนเองและพัฒนางานด้วย โดยวัดได้จากผลการประเมิน” (พวงชมพู, 2561)

“.....ผู้บริหารให้ความไว้วางใจในการทำงานให้อำนาจในการตัดสินใจในเรื่องของงานโดยอิสระชอบธรรม ทำให้เราได้เรียนรู้ได้ศึกษาประสบการณ์ในขั้นสูงของหน่วยงานขวนขวายในสิ่งใหม่ๆ” (ยุวลักษณ์, 2561)

2.2.4 ลักษณะงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่องของ ปัจจัยของลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจนตรงกับความสามารถความถนัด ได้รับอิสระในการจัดการตามความสามารถและศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ ทั้งการควบคุมกระบวนการทำงาน การวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาเกิดความรู้สึกท้าทาย สนุกกับการทำงาน อย่างไรก็ตาม การจะทำงานให้เกิดผลสำเร็จ จำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“.....ลักษณะงานที่ทำ คือเราต้องรู้สึกว่าเรารักในงานที่เราทำซึ่งก็ต้องเป็นงานที่ตรงกับความสามารถของเรา การทำงานเราต้องไม่หนีปัญหา ปัญหามีให้พุ่งชน มันเกิดความท้าทายในการทำงาน” (ณัฏฐา, 2561)

“.....ถ้าเราทำในสิ่งที่เราได้รับมอบหมายและมันเหมาะสมกับความสามารถของเรา มันก็ทำให้เราพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ” (นิสริน, 2561)

“.....เป็นงานที่เหมาะกับความรู้ความสามารถของเราไม่ซ้ำซากจำเจ มีความท้าทาย เกิดความสุนกในงาน” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....เราต้องเข้าใจกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนไม่ว่างานจะยากง่าย มีการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหางานได้อย่างอิสระ งานที่มีความหลากหลายมีความท้าทาย ” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....ลักษณะงานต้องตรงกับสิ่งที่เราชอบ” (ภัคศิตา, 2561)

“.....การทำงานต้องเป็นระบบตั้งแต่ต้นจนจบ ลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการทำงาน ถ้างานเป็นระบบเราก็ไม่ต้องเข้าไปควบคุม คนอื่นสามารถทำงานแทนเราได้” (เอมศิริ, 2561)

“.....เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถความถนัดและความชอบ เราสามารถดึงศักยภาพออกมาได้ดี” (พวงชมพู, 2561)

“...การได้ทำงานได้เรียนรู้งานที่หลากหลาย มีความท้าทายในเนื้องาน รับผิดชอบงานได้มากกว่าหนึ่งชิ้น” (ยุวลักษณ์, 2561)

2.2.5 ความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่องของ ปัจจัยของความรับผิดชอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ เวลาได้รับมอบหมายงานไปแล้วไม่ทิ้งงาน ได้รับอิสระในการทำงานมีอำนาจในการตัดสินใจควบคุมดูแลงานตั้งแต่ต้นจนจบ รู้ว่างานนี้คือความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องทำให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามแผนเสร็จทันเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“.....การทำงานที่ช่วยแบ่งเบาภาระผู้บริหารได้ ผู้บริหารมีความไว้วางใจให้อำนาจในการทำงาน ให้อำนาจในการควบคุมงาน มีคำชื่น ไม่ทิ้งงานหรือโยนงานในความรับผิดชอบให้คนอื่นทำ” (ณัฏฐา, 2561)

“....การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบได้รับความเป็นอิสระในการทำงานนั้นๆทั้งในเรื่องของการตัดสินใจ ไม่ก้าวก่ายหน้าที่ความรับผิดชอบกัน ได้รับอิสระในงานไม่มีแรงกดดัน” (ปภาดา, 2561)

“.....งานเสร็จภายในกำหนดเวลาและทันมัน” (นิสริน , 2561)

“.....เป็นการที่เราได้รับมอบหมายงานโดยให้เรารับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบ ไม่เข้ามาก้าวก่ายให้ความคิดอิสระในการทำงานนั้นๆ” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....สามารถควบคุมงานที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จไม่มีปัญหาไม่ติดขัด ถึงแม้จะมีงานด่วนก็สามารถควบคุมได้ อยู่ในความสามารถของเรา” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....เป็นความรับผิดชอบในงานที่ทำสามารถควบคุมดูแลตั้งแต่ต้นจนจบตามความรับผิดชอบ” (ภัคศิตา, 2561)

“.....การที่เราได้รับมอบหมายงานแล้วเราสามารถทำให้มันสำเร็จออกมาเป็นชิ้นงาน” (บุศรา, 2561)

“.....การที่เราทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำตั้งแต่ต้นจนมันเสร็จ” (ปิยาพร, 2561)

“.....งานที่เราทำแล้วมันสำเร็จตามเป้า ไม่ต้องมาคอยเป็นกังวลว่าเมื่อไหร่จะเสร็จ เสร็จแล้วก็สามารถทำงานชิ้นต่อไปได้” (ยุวลักษณ์, 2561)

2.3 ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 นโยบายและการบริหาร

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนของนโยบายและการบริหารที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1) ด้านองค์กร นโยบายและการบริหาร ต้องมีความชัดเจนและมีเป้าหมายมุ่งเน้นในการพัฒนาองค์กรให้ดำรงอยู่ โดยต้องมีความยืดหยุ่นในนโยบายและแผนงาน

2) ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร สร้างการทำงานเป็นทีม การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนที่ชัดเจน ส่งเสริมสวัสดิการด้านต่างๆ สร้างระบบการประเมินผลงานที่เป็นรูปธรรม

3) ด้านการบริหาร มุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนขององค์กร มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“.....นโยบายต้องชัดเจน มีกรอบให้เราเดินแบบมีเป้าหมาย ดังนั้นเราต้องจูงมือเป็นทีม จูงมือกันไปด้วยเป้าหมายที่ชัดเจน แต่สามารถยืดหยุ่นได้ กรอบอย่าไปกำหนดอะไรมากเพราะแต่ละคนมาด้วยพื้นฐานครอบครัวการศึกษาที่ไม่เหมือนกันอยู่แล้ว ให้โอกาสในการคิดนอกกรอบ การบริหารงานต้องไปข้างหน้าเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆมีการพัฒนาภายในองค์กรอยู่ตลอดเวลาองค์กรไม่มีการยุบโยกย้านเกิดขึ้น” (ณัฏฐา, 2561)

“.....บรรทัดฐานในการที่จะพิจารณาเรื่องค่าตอบแทน ตัดสินด้วยเกณฑ์อะไร ประกาศใช้ บรรทัดฐานการพิจารณาเรื่องผลงาน การปฏิบัติงาน เกณฑ์การให้โบนัส” (ปภาดา, 2561)

“.....ความชัดเจนของของนโยบาย ความชัดเจนของการบริหารงานของผู้บริหาร” (นิสริน, 2561)

“.....นโยบายต้องมีความชัดเจน ความชัดเจนในหลักของการทำงานว่าแต่ละคนมีหน้าที่อะไร ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....สวัสดิการที่เท่าเทียมกัน มีการส่งเสริมความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามความต้องการของพนักงานแต่ก็ต้องสอดคล้องกับภารกิจของสถาบัน” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....ควรมุ่งเน้นเกี่ยวกับพนักงาน การบริหารงานบุคคล องค์กรมันขับเคลื่อนได้ด้วยคน ต้องให้ความสำคัญกับคนโดยสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน” (ภัคศิตา, 2561)

“.....นโยบายและการบริหารต้องชัดเจน ทิศทางในการขับเคลื่อนองค์กรต้องชัดเจน การบริหารงานของผู้บริการต้องเป็นธรรม ประเมินกันที่ผลงาน” (เอมศิริ, 2561)

“.....เรื่องของสวัสดิการ พนักงานควรได้รับ มีการเลื่อนขึ้นเงินเดือน มันทำให้เรารู้สึกพอใจและอยากที่จะทำงานที่นี่ต่อไป” (บุศรา, 2561)

“.....การบริหารจัดการคน สวัสดิการของพนักงาน ความเป็นอยู่และสวัสดิภาพของพนักงาน” (ปิยาพร, 2561)

"…..หลักเกณฑ์ ระเบียบความถูกต้อง แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน" (พวงชมพู, 2561)

"....ความชัดเจนของนโยบาย ให้ความเท่าเทียมกันของบุคลากรในองค์กร การจัดการฝึกอบรม การให้โอกาสพนักงานระดับลางในการมีส่วนร่วมต่างๆ" (ยุวลักษณ์, 2561)

2.3.2 การบังคับบัญชา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนของการบังคับบัญชาที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บริหารและหัวหน้างานส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานอย่างมากเพราะผู้บริหาร หัวหน้างาน เป็นผู้ให้คำปรึกษาคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและแก้ปัญหา รับฟังความคิดเห็นมีความยุดติธรรมเพื่อช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กร ยิ่งผู้บริหารและหัวหน้างานให้อำนาจในการทำงาน ทั้งยังแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เกิดการสื่อสารมีความเข้าใจส่งผลให้การทำงานไม่เครียด ลดแรงกดดัน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน อยากมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ เกิดความเคารพนับถือซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้การสั่งงานของผู้บริหาร หัวหน้างานนั้น พนักงานเต็มใจและพร้อมที่จะทำงานให้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

"…..การบังคับบัญชาจากผู้บริหาร ผู้บริหารต้องให้อำนาจในการตัดสินใจในเรื่องบริหารจัดการ ส่วนการบังคับบัญชาลูกน้องคือเราต้องใช้คนให้ถูกใช้คนให้เป็น ต้องดึกศักยภาพของลูกน้องแต่ละคนออกมาให้ชัดเจน การสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน" (ณัฏฐา, 2561)

"…..ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าที่ดีควรมีความยุติธรรม ไมลำเอียง รับฟังความคิดเห็น คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและแก้ปัญหาให้ลูกน้องได้ในกรณีที่ลูกน้องประสบปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ มีกรอบที่ชัดเจน ไม่สั่งงานข้ามสายงาน" (ปภาดา, 2561)

"…..สายบังคับบัญชาที่ตรงกับสายงานมีความรู้ความสามารถกับสายงานที่จะต้องดูแล ลดขั้นตอนในการทำงานให้น้องลง" (นิสริน, 2561)

“.....ผู้บังคับบัญชาต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีเหตุมีผล” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....การสั่งงานที่ชัดเจน การแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน ป้องกันการสั่งงานข้ามสายงาน แยกตัวออกมาเป็นแต่ละฝ่ายให้เห็นได้ชัดมีหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายอยู่ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าสำนักงานอีกที” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....มีความยุติธรรม มีความใส่ใจลูกน้อง ให้คำปรึกษากับลูกน้องได้ในกรณีที่เราไม่เข้าใจ ให้คำแนะนำ” (ภัคศิตา, 2561)

“.....ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน เป็นกลาง มีการประนีประนอมในกรณีที่ประนีประนอมได้” (เอมศิริ, 2561)

“.....การเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้กับลูกน้อง” (ปิยาพร, 2561)

“.....น่าจะมีหัวหน้างานชั้นต้นคอยดูแลและคัดกรองในเรื่องของเนื้องานก่อนจะถึงหัวหน้าของแต่ละฝ่าย การเคารพในตัวหัวหน้างานหรือเคารพในตัวบุคลากรด้วยกัน” (ยุวลักษณ์, 2561)

2.3.3 ความมั่นคงในงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนของความมั่นคงในงานที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1) ความมั่นคงในงานที่เกิดจากองค์กร คือ ความมั่นคงขององค์กรขึ้นอยู่กับผลประกอบการในการบริหารจัดการของผู้บริหารโดยคำนึงถึงระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทนที่พนักงานควรได้รับตามความเหมาะสม การบรรจุแต่งตั้ง การต่อสัญญาจ้างระยะยาว โดยที่องค์กรต้องไม่มีนโยบายในการยกเลิกสัญญาจ้าง หากต้องมีการเลิกจ้างก็ควรมีค่าชิเชยให้ตามความเหมาะสมของอายุการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรได้

2) ความมั่นคงในงานที่เกิดจากตัวบุคคล คือ การที่พนักงานมีความสามารถมีศักยภาพในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ทำให้องค์กรเห็นคุณค่าและให้เห็นเป็นคนสำคัญที่มีประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“.....มีความมั่นคงทั้งการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่การงาน การเงิน แต่พอมหาวิทยาลัยออกนอกระบบ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบรรจุและแต่งตั้งเป็นกรอบสัญญาเป็นรายปี มีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้นตัวพนักงานเองก็ต้องแสดงความสามาถที่มีอยู่รอบด้านออกมาให้เห็นด้วยว่ามีคุณสมบัติที่จะให้ทางเราจ้างต่อ ส่วนความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานก็สามารถสร้างความหน้าเชื่อถือให้กับองค์กรได้ ทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในหน่วยงาน” (ณัฏฐา, 2561)

“.....การให้สวัสดิการ เห็นคุณค่าของคนทำงาน เมื่อพนักงานเห็นว่าตัวเองมีคุณค่า เขาก็จะทำงาน เขาก็จะคิดว่าที่นี่มั่นคง แล้วเขาก็จะมีความสุขในการ รวมทั้งค่าชดเชยในกรณีของการเลิกจ้างตามอายุงาน” (ปภาดา, 2561)

“.....ในเรื่องของสัญญาจ้าง ต้องทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าจะไม่มีการลอยแพ คือมีการต่อสัญญาจ้างไปเรื่อยๆ เป็นการต่อสัญญาจ้างอัตโนมัติ ไม่มีการยุบย้ายสถาบันและการเปลี่ยนผู้บริหารก่อนหมดวาระ” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....ความมั่นคงของสถาบันขึ้นอยู่กับผลประกอบการของสถาบันในการบริหารจัดการของผู้บริหาร โดยโครงสร้างของสถาบันดีอยู่แล้วในเรื่องของการประกอบการ น่าจะอยู่ที่ตัวพนักงานเองว่าคุณมีศักยภาพความสามารถเพียงพอและคุ้มค่าแค่ไหนที่จะทำให้สถาบันนั้นจ้างคุณต่อ มันอยู่ที่การทำงานของคุณว่างานนั้นสำเร็จไหม มีข้อผิดพลาดแค่ไหน งานออกมาดีมากน้อยตามที่กำหนดไหม” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....ควรยกเลิกการใช้สัญญาจ้าง ควรเป็นแค่สัญญาการเป็นพนักงานของที่นี่ ไม่มีการปลดพนักงานออก หรือการไม่ต่อสัญญาจ้าง” (ภัคศิตา, 2561)

“.....จะทำให้พนักงานเกิดความมั่งคงในสายอาชีพของแต่ละงานผู้บริหารต้องมีความชัดเจนในเรื่องของนโยบายและการบริหาร” (เอมศิริ, 2561)

> “.....มีการรับประกันว่าจะไม่มีการยุบการดำเนินงาน มีกำไรจากผลประกอบการ มีผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกคน มีโบนัส” (บุศรา, 2561)
>
> “.....การปรับลูกจ้างให้เป็นพนักงานประจำ” (ปิยาพร , 2561)
>
> “.....ควรมีนโยบายในเรื่องของการต่อสัญญา คือ การต่อสัญญาจ้างอย่างน้อยต้องไม่ต่ำกว่าสองปีหรือไม่เกินกี่ปี ไม่ควรเป็นการต่อสัญญาที่พนักงานเป็นคนเลือกต่อ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อตัวบุคลากรในองค์กรว่าคนนี้ 5 ปีต้องได้ปรับเป็นอะไร 3 ปีได้ปรับเป็นอะไร องค์กรต้องสามารถทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นว่าจะไปต่อได้รอด”(ยุวลักษณ์, 2561)

2.3.4 เงินเดือน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนของเงินเดือนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1) ด้านอัตราเงินเดือน ต้องมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบประสบการณ์วุฒิการศึกษา หากเงินเดือนยิ่งสูงก็จะยิ่งรู้สึกมีความสุข เพราะอัตราเงินเดือนเป็นตัวชีวัดเปรียบเทียบความสามารถของตนเอง ยิ่งอัตราเงินเดือนสูงความรู้ความสามารถก็ต้องสูงตามไปด้วย นอกจากนี้เกณฑ์การพิจารณาอัตราเงินเดือนการปรับขึ้น ต้องมีความยุติธรรม เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมร่วมกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการปรับขึ้นของเงินเดือนควรมีทุกปีตามผลงานความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นระหว่างปี

2) ค่าตอบแทนอื่นๆ คือ การเพิ่มค่าประสบการณ์ การส่งเสริมที่นอกเหนือจากการให้เงินเดือน เช่น โบนัส เบี้ยขยัน การให้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

> “.....จริงๆที่นี่ด้วยโครงสร้างอัตราเงินเดือนที่ให้ค่อนข้างสูง ถ้าคุณอยากได้เงินเดือนเยอะก็ต้องแสดงให้เราเห็นศักยภาพให้เราเห็นด้วยผลงาน เพราะเรามีการประเมินผลการปฏิบัติงานรายปีอยู่แล้ว ประเมินทั้งในเรื่องประสิทธิภาพ ความสมารถแล้วก็พฤติกรรม เพราะฉะนั้นมั่นใจได้ว่าระบบการให้เงินเดือนที่นี่

ค่อยข้างที่จะเป็นธรรม ที่นี้ต้องบอกว่าเงินเดือนมันคือความลับถ้าทุกคนรู้เงินเดือนของเฉพาะตัวเองก็จะรู้สึกว่าพอใจ” (ณัฏฐา, 2561)

“.....ทุกคนต้องการเงินเดือนเยอะกันทั้งนั้นในการทำงาน การให้เงินเดือนต้องมีความยุติธรรมในการให้เงินเดือนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งมาตรฐานในการให้คือให้ตามเนื้องานที่เราจ้างหรือว่าตามหน้าที่และประสบการ” (ปภาดา, 2561)

“.....ให้จากเนื้องานที่ทำ ทำอะไรแล้วทำได้แค่ไหน ควรค่ากับค่าตอบแทนแค่ไหน และการประเมินที่มีความยุติธรรม” (นิสริน, 2561)

“.....มีการปรับขึ้นทุกปีตามความเหมาะสมจากผลการประเมินการทำงานของพนักงาน” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....การให้เงินเดือนต้องวัดที่ความสามารถของคนๆ นั้น ให้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่ากับความสามารถ” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....ให้ตามประสบการณ์ ตามความสามารถของบุคคล ดูเป็นรายบุคคลไปเลย ดูที่การปฏิบัติงานความรับผิดชอบในงานด้วย มีการพัฒนาระหว่างการทำงานว่าตั้งแต่เริ่มต้นมีการการประเมินหนึ่งเดือน หนึ่งปี มีการพัฒนาอะไรไหม ตามคะแนนการประเมินผลงาน การให้เบี้ยขยันในกรณีที่ภายใน 1 เดือนไม่มีการขาดลามาสาย” (ภัคศิตา, 2561)

“.....ต้องมีระดับขั้นของการให้เงินเดือนตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ความสามารถทั้งประสบการณ์ตรงและไม่ตรง มีการประเมินผลการทำงานพิจารณาค่าตอบแทนที่จ่ายไปของแต่ละคนว่าคุ้มค่าหรือไม่หรือควรเพิ่มลดอย่างไร” (เอมศิริ, 2561)

“.....เงินเดือนกับการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน งานเยอะได้เงินเยอะ” (บุศรา, 2561)

“.....การให้เงินเดือนด้วยความเที่ยงธรรมด้วยการประเมินจากผลงาน” (ปิยาพร, 2561)

“....การมองผลงานและลักษณะงานด้วยการประเมินที่เป็นธรรม ถ้าอยากได้ก็ต้องทำให้เพิ่มมากขึ้นและต้องมีคุณภาพด้วย” (พวงชมพู, 2561)

“.....ระดับของเงินเดือนควรเป็นไปตามประสบการณ์หรือความสามารถหรือเนื้องานทางวิชาชีพเฉพาะ” (ยุวลักษณ์, 2561)

2.3.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล มีความคิดเห็นในเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานและพื้นที่ทำงานอย่างเพียงพอ รวมไปถึงตัวบุคคลที่มีระเบียบวินัยในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลดีกับให้บรรยากาศการทำงานร่วมกัน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีเกื้อกูลกันและมีน้ำใจต่อกันช่วยเหลือสนับสนุนกัน และเคารพความเป็นส่วนตัว ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“.....ด้านสภาพแวดล้อมอยากได้ออฟฟิศที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อะไรที่ไม่จำเป็นอะไรที่มันเป็นของใช้ส่วนตัวก็เก็บห้องครัวมีได้ แต่ว่าต้องบอกว่าอยากให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่าห้องครัวที่นี้คือห้องครัวที่บ้าน คือทำที่บ้านอย่างไงก็อยากให้ทำที่ออฟฟิศอย่างนั้นเช่นกัน อันนี้คือสภาพแวดล้อมองค์รวมของสถานที่สิ่งของส่วนสภาพแวดล้อมเพื่อนร่วมงาน เฮฮา อยู่กันแบบครอบครัว ช่วยเหลือกัน อยากให้ทุกคนมีระเบียบวินัยในการทำงาน ระเบียบวินัยค่อนข้างสำคัญ ส่วนสำหรับผู้บริหาร ผู้บริหารเป็นสิ่งที่เราเลือกไม่ได้ สิ่งที่เราต้องเรียนรู้คือสไตล์การทำงาน ที่เราต้องทำให้เข้ากับผู้บริหารได้” (ณัฏฐา, 2561)

“.....บรรยากาศในการทำงานมันสำคัญ บรรยากาศในการทำงานส่วนใหญ่มันก็มาจากคน เรื่องคนสำคัญ ถ้าคนมีความสุขมันมีออร่า คนอยู่ใกล้มันก็จะมีความสุข ถ้าวันหนึ่งคนนั่งข้างๆ หน้าบึ้งขึ้นมาเราก็จะรู้สึกว่าจะมีความหวาดระแวง” (ปภาดา, 2561)

“.....เรื่องของคน คนรอบข้างมีการไว้เนื้อเชื่อใจต่อกัน ไม่มีการลับหลังต่อหน้า ไม่แบ่งพักแบ่งพวก” (นิสริน, 2561)

“.....เรื่องของคนเป็นหลัก ทุกคนควรมีความสามัคคี ไม่เอาเปรียบ แยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวได้” (ชัญญภัสส์, 2561)

“.....การทำงานต้องใช้สมาธิสถานที่ ต้องเงียบ ไม่อึดอัด เป็นส่วนตัว” (ศศลักษ์, 2561)

“.....คน ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความรักในองค์กร อยากให้องค์กรพัฒนาไปในทางที่ดี สามัคคี มีเป้าหมายเดียวกัน สถานที่ไม่ควรแออัดคับแคบ” (ภัคศิตา, 2561)

“.....เป็นคนที่ชอบอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สนุกสนาน ทุกคนมีความสุขสนุกกับการทำงาน แยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว” (เอมศิริ, 2561)

“.....อยากให้ทุกคนมีความสามัคคีกัน มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือกัน” (บุศรา, 2561)

“.....สถานที่ไม่คับแคบจนเกินไป” (ศศลักขณ์, 2561)

“.....มีเพื่อนร่วมงานดีเข้าใจมีอะไรก็หยิบยื่นช่วยเหลือกัน มีหัวหน้าดี มีนายดี เจอลูกค้าดี ซึ่งในชีวิตจริงมันยากมันก็ต้องคละๆกันไปจะได้ทำให้เรามีประสบการณ์ในการทำงานในสังคมแบบที่เป็นอยู่” (พวงชมพู, 2561)

“.....อยากให้การสื่อสารเป็นแบบตรงไปตรงมา ไม่มีการแบ่งแยกหลายๆกลุ่ม มีความสามัคคีช่วยเหลือกัน” (ยุวลักษณ์, 2561)

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล โดยทำการศึกษาแบบเจาะลึกเรื่องการให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจูงในที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยกัน 5 ปัจจัย คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยกัน 5 ปัจจัย คือ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1) การให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน มีการให้ความหมายโดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.1) ด้านลักษณะงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ ความสุขในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบ คือ ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความชอบ ความสามารถและความถนัด มีความพึงพอใจกับงานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ความสุขก็มาจากผลสำเร็จของงาน ความท้าทายในการแก้ไขปัญหา มีอิสระในการทำงานและอำนาจในการตัดสินใจ โดยเฉพาะหากรู้ว่างานนั้นมีประโยชน์ต่อองค์กร ก็จะนำมาซึ่งความสุขในการปฏิบัติงานเช่นกัน

1.2) ในด้านของความรู้สึก ความสุขในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ตื่นขึ้นมาแล้วอยากทำงาน มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จ ทำแล้วมีความสนุกสนาน รักและชอบในงานที่ทำ นอกจากนี้ ความสุขในการปฏิบัติงานยังประกอบไปด้วยการมีเพื่อนร่วมงานดี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการมีหัวหน้างานที่ดี มีความยุติธรรม องค์ประกอบเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้มีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2) การสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

2.1 ปัจจัยจูงในที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับคำชมทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ ในการปฏิบัติงาน รับรู้ความก้าวหน้าเกิดการพัฒนาทั้งตนเองและองค์กร 2) ด้านการยอมรับนับถือเกิดขึ้นจากการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยการให้ความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มอบความไว้วางใจต่อกัน และการชื่นชมเมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลดีต่อองค์กรและส่วนรวม 3) ด้านความก้าวหน้า เกิดขึ้นได้จากการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ยอมรับและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ เป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถของตนและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 4) ด้านลักษณะงาน เกิดขึ้นได้จากการได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัดของ สามารถควบคุมกระบวนการทำงานอย่างอิสระจนงานเกิดผลสำเร็จ และ 5) ด้านความรับผิดชอบ เกิดขึ้นได้จากการรู้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องทำให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามแผนเสร็จทันเวลาที่กำหนดทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยได้รับอำนาจในการตัดสินใจตั้งแต่ต้นจนงานสำเร็จ

2.2 ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1) ด้านนโยบายและการบริหาร ต้องสร้างการรับรู้และยอมรับในนโยบายและการบริหารขององค์กร เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร การรับรู้วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ 2) ด้านการบังคับบัญชา ต้องมุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา สร้างการสื่อสารที่ชัดเจน ให้ความเคารพและเต็มใจทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย 3) ด้านความมั่นคง ต้องสร้างคุณค่าให้เห็นว่าพนักงานทุกคนเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรขาดไม่ได้ รวมถึงส่งเสริมความสามารถและศักยภาพที่สามารถทำประโยชน์ต่อองค์กรออกมาให้มากที่สุด 4) ด้านเงินเดือน เกิดขึ้นได้จากการที่พนักงานพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับอัตราเงินเดือน เช่น การเพิ่มวุฒิการศึกษา การพัฒนางานและการสร้างผลงานใหม่ เพราะยิ่งอัตราเงินเดือนสูงความรู้ความสามารถก็ต้องสูงตามไปด้วย และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต้องมุ่งการสร้างระเบียบวินัยในการทำงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความสุขในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

1) ผลของการศึกษาการให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล พบว่า ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงานว่าจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบคือ ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความชอบความสามารถและความถนัด ความพึงพอใจกับงานที่ทำ ความท้าทายในการแก้ปัญหา การมีเพื่อนร่วมงานดีมีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการมีหัวหน้างานที่ดี องค์ประกอบเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้พนักงาน มีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ เกษม ตันติผลาชีวะ (2545)ได้กล่าวถึง ความสุขกับการทำงานว่าเป็นการทำงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า สถานที่บรรยากาศการทำงานและเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งผลวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Warr (1990) อ้างถึงใน พรรณิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน เป็นความรูสึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคลในการทำงานประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

2) ปัจจัยจูงในที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัจจัยของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน เกิดจากความตั้งใจความทุ่มเทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ทำงานได้เสร็จทันเวลาตามเป้าหมายและผลสำเร็จของงานมีความสมบูรณ์ มีความก้าวหน้าและสามารถทำงานในชิ้นต่อๆไปได้ ผู้อื่นสามารถนำผลงานไปใช้ต่อได้จริงเกิดความรู้สึกภูมิใจ ดังที่ Herzberg et al. (1959) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ได้ทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จ เกิดความรู้สึกภูมิใจในผลงานนั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Manion (2003) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความสุขด้านความสำเร็จในงาน เป็นการรับรู้ว่าตนได้ปฏิบัติงานได้บรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จเกิดผลลัพธ์ การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า องค์การเกิดการพัฒนา

2.2) การยอมรับนับถือ ปัจจัยของการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับคำชมเชยจากผู้บริหาร และการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในองค์กร ทั้งการให้ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน และช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้กับคนในองค์การ เมื่อได้

รับคำชมหรือได้รับการยอมรับนับถือ ทำให้เกิดความรู้สึกดีที่มีคนมาชื่นชมตนเอง เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ความพยายามและความตั้งใจเพื่อให้งานสำเร็จ ดังที่ Maslow (1970) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้น ด้านความต้องการการยกย่อง ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะจากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้การเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

2.3) ความก้าวหน้า ปัจจัยของความก้าวหน้าที่ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ความก้าวหน้าในองค์กร คือ ในการทำงานไม่ว่าจะตำแหน่งอะไรทางองค์กรจะต้องมีเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นและขึ้นเงินเดือนตามกฎระเบียบ เช่น การปรับขึ้นเงินเดือนรายปีตามการประเมิน การปรับตำแหน่งตามอายุงานและประสบการณ์ การเลื่อนขั้นตามความสามารถและผลงาน 2) ความก้าวหน้าในตนเอง คือ การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเองอยู่เสมอ การเรียนรู้สิ่งใหม่ เช่นการได้รับงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้นโดยได้รับอิสระในการทำงานและการจัดสินใจ ดังที่ Herzberg et al. (1959) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงานและเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) ได้กล่าวว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันเพราะ มีโอกาสก้าวหน้า เมื่อสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัทจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการจัดระดับตาแหน่งงานที่เหมาะสม ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น หน่วยงานมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน จะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานอยู่ในองค์กรอื่นที่มีโอกาสก้าวหน้ากว่านี้ การทำงานที่หน่วยงานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าและในการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบและมีความเหมาะสม

2.4) ลักษณะงาน ปัจจัยของลักษณะงาน คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจนตรงกับความสามารถความถนัด ได้รับอิสระในการจัดการตามความสามารถและศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ ทั้งการควบคุมกระบวนการทำงาน การวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาเกิดความรูสึกท้าทายสนุกกับการทำงาน อย่างไรก็ตาม การจะทำงานให้เกิดผลสำเร็จ จำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอน ดังที่ Gilmer (1971) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณลักษณะของงาน คือ การทำงานที่ตรงกับความสามารถความรู้ความถนัดของตน เป็นงานที่ท้าทาย ส่งเสริมความคิดริเริ่ม ซึ่งผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความภูมิใจและรักในงานที่ปฏิบัตินอกจากนี้การมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ รวมถึงงานที่ทำอยู่มีลักษณะไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ ทำให้เกิดความท้าทายและกระตุ้นความต้องการในการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ

2.5) ความรับผิดชอบ ปัจจัยของความรับผิดชอบ คือ เวลาได้รับมอบหมายงานไปแล้วไม่ทิ้งงาน ได้รับอิสระในการทำงานมีอำนาจในการตัดสินใจควบคุมดูแลงานตั้งแต่ต้นจนจบ รู้ว่างานนี้คือความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องทำให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามแผนเสร็จทันเวลาที่กำหนด ดังที่ Gavin and Mason (2004) อ้างถึงใน พนิดา คะชา (2561) กล่าวว่า ความมีอิสระ คือ มีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ มีอำนาจ เสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

3) ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

3.1) ปัจจัยค้ำจุนของนโยบายและการบริหาร แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านองค์กร นโยบายและการบริหาร ต้องมีความชัดเจนและมีเป้าหมายมุ่งเน้นในการพัฒนาองค์กรให้ดำรงอยู่ โดยต้องมีความยืดหยุ่นในนโยบายและแผนงาน 2) ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร สร้างการทำงานเป็นทีม การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนที่ชัดเจน ส่งเสริมสวัสดิการด้านต่างๆ สร้างระบบการประเมินผลงานที่เป็นรูปธรรม 3) ด้านการบริหาร มุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนขององค์กร มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังที่ ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ (2559b) กล่าวว่า สภาพภายนอก ตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการทำงาน ได้แก่นโยบายและกฎระเบียบขององค์กร เช่น ความอิสระในการทำงาน การเข้า ออกงาน หรือนโยบายในการสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาตนเอง

3.2) ปัจจัยค้ำจุนของการบังคับบัญชา คือ ความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บริหารและหัวหน้างาน ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานอย่างมากเพราะผู้บริหาร หัวหน้างาน เป็นผู้ให้คำปรึกษาคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและแก้ปัญหา รับฟังความคิดเห็นมีความยุดติธรรมเพื่อช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กร ยิ่งผู้บริหารและหัวหน้างานให้อำนาจในการทำงาน ทั้งยังแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เกิดการสื่อสารมีความเข้าใจส่งผลให้การทำงานไม่เครียด ลดแรงกดดัน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน อยากมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ เกิดความเคารพนับถือซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้การสั่งงานของผู้บริหาร หัวหน้างานนั้น พนักงานเต็มใจและพร้อมที่จะทำงานให้ ดังที่ Gilmer (1971) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้น มีความใกล้ชิดและเป็นกันเองพอใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้างานเต็มใจให้คำปรึกษา

ช่วยเหลือแก้ไขเสมอ หัวหน้างานมีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

3.3) ปัจจัยค้ำจุนของความมั่นคงในงานที่ แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ความมั่นคงในงานที่เกิดจากองค์กร ขึ้นอยู่กับผลประกอบการในการบริหารจัดการของผู้บริหารโดยคำนึงถึงระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทนที่พนักงานควรได้รับตามความเหมาะสม การบรรจุแต่งตั้ง การต่อสัญญาจ้างระยะยาว โดยที่องค์กรต้องไม่มีนโยบายในการยกเลิกสัญญาจ้าง หากต้องมีการเลิกจ้างก็ควรมีค่าชิเชยให้ตามความเหมาะสมของอายุการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรได้ 2) ความมั่นคงในงานที่เกิดจากตัวบุคคล คือ การที่พนักงานมีความสามารถมีศักยภาพในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทำให้องค์กรเห็นคุณค่าและให้เห็นเป็นคนสำคัญที่มีประโยชน์ต่อองค์กร ดังที่ Herzberg et al. (1959) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงและยั่งยืนในการปฏิบัติงาน การทำงานหรืออาชีพปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก

3.4) ปัจจัยค้ำจุนของเงินเดือน แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ด้านอัตราเงินเดือน ต้องมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบตามประสบการณ์และวุฒิการศึกษา หากเงินเดือนยิ่งสูงก็จะยิ่งรู้สึกมีความสุข เพราะอัตราเงินเดือนเป็นตัวชีวัดเปรียบเทียบความสามารถของตนเอง ยิ่งอัตราเงินเดือนสูงความรู้ความสามารถก็ต้องสูงตามไปด้วย นอกจากนี้เกณฑ์การพิจารณาอัตราเงินเดือนการปรับขึ้น ต้องมีความยุติธรรม เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยพิจารณาจากพฤติกรรมร่วมกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการปรับขึ้นของเงินเดือนควรมีทุกปีตามผลงานความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นระหว่างปี 2) ค่าตอบแทนอื่นๆ คือ การเพิ่มค่าประสบการณ์ การส่งเสริมที่นอกเหนือจากการให้เงินเดือน เช่น โบนัส เบี้ยขยัน การให้ไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ดังที่ Gilmer (1971) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ การพิจารณาเงินเดือนค่าตอบแทนที่เหมาะสม และยุติธรรม

3.5) ปัจจัยค้ำจุนของสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานและพื้นที่ทำงานอย่างเพียงพอ รวมไปถึงตัวบุคคลที่มีระเบียบวินัยในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลดีกับให้บรรยากาศการทำงานร่วมกัน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีเกื้อกูลกันและมีน้ำใจต่อกันช่วยเหลือสนับสนุนกัน และเคารพความเป็นส่วนตัว ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสุขในการปฏิบัติงาน Gilmer (1971) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาวะแวดล้อมต่างๆ ในที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน อากาศ แสง เสียง อุปกรณ์เครื่องมือ ความสะอาดมีระเบียบเรียบร้อย มีห้องอาการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะ

ข้อแนะนำในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ปัจจัยจูงในที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน

1.1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานมีเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จ

1.2) ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุม เพื่อรับฟังปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากพนักงาน รวมถึงการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกัน

1.3) ด้านความก้าวหน้า สนับสนุนให้พนักงานเข้าฝึกอบรมทักษะความรู้ตามตำแหน่งหน้าที่เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถ การประเมินผลงานควรพิจารณาที่ผลงาน ในการเลื่อนตำแหน่งหรือการขึ้นค่าตอบแทน ควรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน

1.4) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ควรจัดประเภทงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน จัดจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน ตำแหนงงานหนึ่งไม่ควรให้ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกท้อแท้ ควรให้พนักงานมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.5) ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้เข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2) ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1) ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายร่วมกันเพื่อความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

2.2) ด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกินความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรและในการปฏิบัติงาน

2.3) ด้านความมั่นคง ปรับการต่อสัญญาจ้างให้มีระยะเวลาที่ยาวขึ้น สวัสดิการที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน

2.4) ด้านเงินเดือน ควรจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษอื่นๆนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น เบี้ยขยันประจำเดือน กรณีที่พนักงานไม่สายไม่ขาดไม่ลาในเดือนนั้นๆ

2.5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขยายพื้นที่การใช้สอยให้รองรับกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่และที่กำลังเข้ามาเพิ่ม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

2) ศึกษาการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

รายการอ้างอิง

Alderfer, C. P. (1972). *Existence Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Setting*: New York: Free Press.

Diener, E. (2003). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*.

Gavin, J. H., & Mason, R. O. (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. *Organization Dynamics,* 33(4), 379-392.

Gilmer, V. B. (1971). *Industrila and organization psychology*: New York: McFraw-Hill.

Gray, R. (2007). A Climate of Success. (1 st ed).

Herzberg, F., Mausner, B., & Sayderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

Makikangas, A., Kinnunen, U., & Feldt, T. (2007). Warr's scale of job – related affective well – being: A longitudinal examination of its structure and relationships with work characteristics. *Work & Stress,* 21(3).

Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration,,* 33,12, 652-655.

Martin, A. j., Jones, F. S., & Callan, V. J. (2005). The Role of Psychological Climate in Facilitating Employee Adjustment During Organizational Change. *European Journal of Work and Organizational Psychology,* 14 (*March)*(3), 263–289.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personnality*: New York: Harper and Row.

Schermerhorn, J. R. (1966). *Management (7th ed.)*. New York: John Wiley & Sons.

Vroom, V. H. (2995). *Work and motivation*: Harmondsworth, England: Penguin.

Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupation Psychology,*(63, 193-210).

กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2529). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา: กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เกษม ตันติผลาชีวะ. (2545). การบริหารชีวิตและสุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.): กรุงเทพฯ : สนุกอ่าน.

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่าง หัวหน้า – ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง : กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพระดับ

ปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

จิรา เติมจิตรอารีย์. (2550). ทำอย่างไรจึงจะอยู่อย่างมีความสุข. Retrieved from https://mahidol.ac.th/mahidol/ra/rapc

ชนิกา ตู้จินดา. (2552). Happy 8 Workplace ความสุข 8 ประการในที่ทำงาน. Retrieved from http://www.thaihealth.or.th/node/12827

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2559). งานได้ผลคนเป็นสุข (*Healthy Organization Healthy Productivity)*: กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

ชีวนันท์ พืชสะกะ. (2544). การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อความสุขและความสำเร็จในการทำงาน. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

ณัทฐา กรีหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา)), กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

ฤิตรัตน์ พิมพาภรณ์. (2559a). ความสุขในการทำงาน : ความท้าทายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการ. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์, ปีที่ 18(ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2559).

ฤิตรัตน์ พิมพาภรณ์. (2559b). องค์ประกอบความสุขการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา. วารสารเวอร์ริเดียน ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, ปีที่ 9(ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน 2559).

ทวนทอง นาเมืองรักษ์. (2548). ความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมาราชนครินทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล,

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ: พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพ : ไทยวัฒนาพานิช.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2529). หลักการบริหารการศึกษา: กรุงเทพฯ : บริษัทเอสเอ็มเอ็ม จำกัด.

นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล,

นฤมล มงคลแท้. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

นฤมล แสวงผล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). (ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี),

นิมะ หุตาคม. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีโทรทัศน์ไอทีวี. (ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต),

บุญจง ชวศิริวงศ์. (2550). Happy Workplace. วารสารพัฒนาสังคม, ปีที่ 9(ฉบับที่ 2 เดือนธันวาคม 2550).

ปพิชญา วะนะสุข. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552,

เรื่อง การจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัย(ฉบับที่2) พ.ศ. 2559, เล่ม 133 C.F.R. § ตอนพิเศษ 112ง (16 พฤษภาคม 2559) (2559).

ประพนธ์ ผาสุกยืด. (2555). Happy Workplace – สวรรค์ในที่ทำงาน. Retrieved from http://gotoknow.org/blog/beyondkm/58183

ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์),

พนิดา คะชา. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล ศูนย์ในเขตภาคตะวันออก. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา,

พรรณิภา สืบสุข. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

พีรดิศ กาญจนวงศ์. (2552). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สแปนชั่น(ไทยแลนด์) จำกัด. (สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ),

พุทธทาสภิกขุ. (2543). ความสุขสามระดับ (พิมพ์ครั้งที่2 ed.): กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีนักศึกษาภาคพิเศษ ระดับ ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์),

รัศมี ธันยธร. (2550). สร้างสุขในงาน. Retrieved from http://chiangmaihealth.com/cools_news_detail.php?id=57

วรรณภา ลือกิตินันท์. (2557). แนวทางกานสร้างองค์กรสุขภาวะในบริษัทข้ามชาติ: กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมการผลิต ในภาคตะวันออก. Retrieved from http://www.thaihealth.or.th/node/12827

วลัยพร รัตนเศรษฐ. (2553). การประเมินนโยบายสาธารณะด้วยความสุข. วารสารสถาบันพระปกเกล้า.

วิชัย ทศพรทรงชัย. (2549). โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. Retrieved from http://libsearch.nida.ac.th/ipac20/ipac.jsp?session=14233532610DH.42995&profile=main&uindex=BAW&term=%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%8A%E0%B8%B1%E0%B8%A2%20%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%8A%E0%B8%B1%E0%B8%A2&aspect=basic&menu=search&source=202.28.16

.20@!nidadb

วีณา มิ่งเมือง. (2551). ความสุขที่แท้จริงจากการทำงาน. Retrieved from http://www.suansaranrom.go.th/php/html/modules.php?name=content&pa=showpage&pid=2

ศิรินทิพย์ ผอมน้อยม. (2560). ความสุขในการทำงาน. Retrieved from http://oknation.nationtv.tv/blog/clinicalpsychology/2017/06/13/entry-2

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สมิต สัชฌุกร. (2549). การบริหารความขัดแย้ง. ฟอร์ ควอลิตี, 13(103), 32-34.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่10. Retrieved from http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139

สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2554). การทำงานอย่างมีความสุข. Retrieved from https://www.gotoknow.org/posts/427432

อรัญญา เจริญกุล. (2546). ปัจจัยจูงใจในการำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2552). การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (*Individual plan)*: (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). การบริหารทักษะและการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.): พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

เอกลักษณ์ เทียนภู่. (2550). ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนปริยัติรังสรรค์จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 6806 (พบ)/115

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

30 เมษายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.นพ.ภัทรชัย กีรติสิน

ผู้อำนวยการสถาบันบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้วย นางสาวจันทร์ตรี แย้มเดช รหัสประจำตัว 59602701 นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยมหิดล"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่สำนักงาน ได้แก่ หัวหน้างานและพนักงาน ช่วงระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม 2561 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่ 086-571-4361

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน ผู้อำนวยการ
เพื่อโปรดทราบและอนุมัติในการขอสัมภาษณ์กับหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่สำนักงาน ช่วงระยะเวลาเดือน เม.ย.-พ.ค. 2561 เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของน.ส.จันทร์ตรี แย้มเดช
(นางสาวภัคศิตา ใสเงิน)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- 9 พ.ค. 2561

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107

อนุมัติ
ศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์ภัทรชัย กีรติสิน
ผู้อำนวยการ
สถาบันบริหารจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 9 พ.ค. 2561

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัย

เรื่อง การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

(สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลัก –หัวหน้างาน)

วันที่ให้สัมภาษณ์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ..... เวลา .....

สถานที่สนทนา.....

ประเด็นคำถามมีดังนี้

1. รูปแบบและลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงาน มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

1.1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้างาน มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

1.1.1 ชื่อ.....

1.1.2 เพศ.....

1.1.3 อายุ.....

1.1.4 การศึกษา.....

1.1.5 ตำแหน่ง.....

1.2 ประวัติความเป็นมาและการก่อตั้งหน่วยงาน มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

.....

.....

.....

.....

1.3 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

.....

.....

.....

.....

1.4 นโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

.....
.....
.....
.....

2. การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัย ของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

2.1 การให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

2.2 ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ท่านคิดว่าปัจจัยของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.2.2 ท่านคิดว่าปัจจัยของการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.2.3 ท่านคิดว่าปัจจัยของความก้าวหน้าที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.2.4 ท่านคิดว่าปัจจัยของลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.2.5 ท่านคิดว่าปัจจัยของความรับผิดชอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.3 ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของนโยบายและการบริหาร ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
....

2.3.2 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของการบังคับบัญชา ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

2.3.3 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของความมั่นคงในงาน ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

2.3.4 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของเงินเดือน ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

2.3.5 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

(สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลัก – พนักงาน)

วันที่ให้สัมภาษณ์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ..... เวลา .....

สถานที่สนทนา.....

ประเด็นคำถามมีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

1.1 ชื่อ.....

1.2 เพศ.....

1.3 อายุ.....

1.4 การศึกษา.....

1.5 ตำแหน่ง.....

2. การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัย ของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

2.1 การให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน ท่านให้ความหมายกับคำว่าความสุขในการปฏิบัติงาน อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.2 ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ท่านคิดว่าปัจจัยของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.2.2 ท่านคิดว่าปัจจัยของการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.2.3 ท่านคิดว่าปัจจัยของความก้าวหน้าที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.2.4 ท่านคิดว่าปัจจัยของลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.2.5 ท่านคิดว่าปัจจัยของความรับผิดชอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน คือ

.....
.....
.....
.....

2.3 ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของนโยบายและการบริหาร ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

2.3.2 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของการบังคับบัญชา ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

2.3.3 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของความมั่นคงในงาน ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

2.3.4 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของเงินเดือน ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

2.3.5 ท่านคิดว่าปัจจัยค้ำจุนของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวจันทร์ตรี แย้มเดช
วัน เดือน ปี เกิด	5 พฤษภาคม 2527
สถานที่เกิด	ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2550 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี การบริหารธุรกิจบัณฑิต เอกการบริหารธุรกิจ(การบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	49 หมู่ 2 ตำบล บางกระทึก อำเภอ สามพราน จังหวัด นครปฐม 73210