

การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

Work-Related Happiness Meaning and Facilitation of Operational Officers in a Perimeter Government University

จันทร์ตรี แยมเดช (Chantree Yamdech)^{*}

ปริญญญา หรุ่นโพธิ์ (Parinya Roonpho)^{**}

บทคัดย่อ

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

คำสำคัญ: ความสุขในการปฏิบัติงาน , การสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน

^{*} นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร,
โทรศัพท์ 086-671-4361, E-mail: chantree_yamdech@hotmail.com

Student, Educational level Master Degree of Business Administration (Master of Business Administration Program)
Faculty Management Sciences Silpakorn University, call 086 571 4361, E-mail: chantree_yamdech@hotmail.com

^{**} อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร , Email: parinua.r@ms.su.ac.th
Lecturer, Faculty of Management Sciences Silpakorn University, Email: parinua.r@ms.su.ac.th

Abstract

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.

Keywords: Work-related happiness, Work-related facilitation

บทนำ

งานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพของมนุษย์ การทำงานให้ประสบผลสำเร็จก็เพื่อต้องการที่จะได้รับความก้าวหน้าในงาน โดยต้องพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรับมือจากการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นทุกคนจึงต้องการแสวงหาสิ่งที่ทำให้ตนเองนั้นผ่อนคลายความกดดัน เกิดความรู้สึกภายในจิตใจที่เรียกว่าความสุข ไม่ว่าจะเป็นความสุขในชีวิตส่วนตัว ความสุขในชีวิตการทำงาน หรือแม้แต่วิตในสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) องค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารและการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆทั้งทางด้านเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคม และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันได้ (High-quality Exchange Relationships) (Konovsky and Pugh, 1994 อ้างถึงในจันทร์พา ทัดภูธร, 2543)

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน ซึ่งนอกจากองค์กรจะต้องการบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้ว บุคคลเหล่านี้จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อช่วยผลักดันและสนับสนุนให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามที่องค์กรวางเป้าหมายได้ จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าผลประโยชน์ที่องค์กรมอบให้คือการสนับสนุนต่างๆจากองค์กรนั้น มีส่วนทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่มีคุณภาพสูง (High-quality Exchange Relationships) (Konovsky and Pugh, 1994 อ้างถึงในจันทร์พา ทัดภูธร, 2543) องค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันและมองข้ามไม่ได้เลยก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข ดังนั้นความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2552) การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เต็มไปด้วยความสุขนั้น เป็น

ปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกสบายใจ ก็จะสามารถสร้างผลงานได้อย่างเต็มศักยภาพ Gray (2007: 41) ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิกา ตูจันดา(2552) ที่กล่าวว่าการสร้างสุขภาวะที่ดีในองค์กรหรือการเป็นองค์กรแห่งความสุขนั้นไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกแล้ว ยังเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ของการแข่งขันระหว่างองค์กรเพื่อช่วงชิงบุคลากรที่มีความสามารถเป็นเลิศ (War of Talent) ให้มาร่วมงานกับองค์กร ด้วยเหตุนี้เอง หลายองค์กรจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Martin, Jones and Callan, 2005)

จากเหตุผลที่กล่าวมานั้นผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดด้านความสุข เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ดี มีนวัตกรรม จนทำให้องค์กรเกิดความยั่งยืนในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน พบว่ามนุษย์มีความต้องการหลายระดับขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้านและยังพบว่าความต้องการของมนุษย์มีสองลักษณะคือความต้องการด้านร่างกายและความปรารถนาความสุขทางใจ การที่เรานำปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้ประสบความสำเร็จของงาน การทำงานที่มีความสุขควรประกอบไปด้วย การทำงานที่มีความสนุก มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมไปถึงมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสมที่จะสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข ผู้วิจัยจึงนำเอาแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจ ที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 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 การยกย่อง ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ความก้าวหน้า 4) ลักษณะงาน 5) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance หรือ Hygiene Factor) ในภาษาไทยมีผู้แปลให้ ความหมายในคำอื่นอีกได้แก่ปัจจัยการดำรงรักษา ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยภายนอก ที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) การปัจจัยนี้ไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Hygiene แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ 1) นโยบายและการบริหารของบริษัท 2) การบังคับบัญชา 3) ความมั่นคงในงาน 4) เงินเดือน 5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) Herzberg (1959)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบปรากฏการณ์วิทยา เนื่องจากวิธีการนี้เป็นวิธีการที่บุคคลบรรยายสิ่งที่ตัวเองประสบโดยมีฐานความคิดว่า มนุษย์จะรู้ดีในสิ่งที่ตนเองประสบ เนื่องจากในการเก็บข้อมูลนั้นต้องอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์ของพนักงานสายปฏิบัติการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จะน่าเชื่อถือมากที่สุด นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลทางวิชาการและสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ ที่ต้องการศึกษาได้อย่างครบถ้วน

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยแยกประเภทจากลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและคัดเลือกจากความสะดวกของผู้วิจัย รวมทั้งความพร้อมในการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ หัวหน้าและพนักงานสายปฏิบัติการ โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละกลุ่ม ดังนี้

2.1 หัวหน้างาน จำนวน 1 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งเพียงพอในการประเมินหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2 พนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เป็นผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งเพียงพอในการประเมินหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ประเภทเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

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

ฉบับที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้างาน ในประเด็นเรื่อง การกำหนดกลยุทธ์ นโยบายและแผนการปฏิบัติงาน รูปแบบและลักษณะการบริหารงาน รูปแบบการสร้างแรงจูงใจและความสุขในการทำงานแก่พนักงาน

ฉบับที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับสายปฏิบัติงาน ในประเด็นเรื่องการรับรู้นโยบายและยุทธศาสตร์ในการบริหารงานบุคคล รวมทั้งทัศนคติการทำงาน การให้ความหมายและปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

3.2 ประเภทอุปกรณ์ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1 กล้องถ่ายภาพและวิดีโอ สำหรับบันทึกภาพข้อมูลที่สำคัญในการวิจัย

3.1.2 เครื่องบันทึกเสียง สำหรับบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์และสนทนากับผู้ให้ข้อมูล

3.1.3 สมุดบันทึกและปากกา สำหรับจดบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสนทนา

3.1.4 แฟ้มเก็บข้อมูล สำหรับแยกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ช่วยให้สะดวกต่อการนำไปใช้

4. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ จำนวน 2 ฉบับ ตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการต่างๆ จากตำรา หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเข้าพื้นที่เบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์

4.2 กำหนดประเด็นหลักและประเด็นย่อย เพื่อให้ข้อคำถามในการสัมภาษณ์มีรายละเอียดที่ครบถ้วนและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไขสำนวนภาษา และความถูกต้อง

4.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อขอคำแนะนำในการ ตรวจสอบแก้ไขสำนวนภาษา และความถูกต้อง

4.5 ปรับปรุงและพัฒนาข้อคำถามให้เหมาะสมในด้านเนื้อหา ความชัดเจนให้ครอบคลุมเนื้อหาตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเป็น 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ศึกษาทฤษฎี ประวัติความเป็นมาและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ วารสาร

ระยะที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามเชิงลึก ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือแจ้งผู้อำนวยการ เพื่อชี้แจงโครงการและขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) จากนั้นผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดโครงการแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย และขอความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นตามโครงร่างคำถาม ได้กำหนดให้มีกระบวนการวิจัย โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามตามกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์

6. การบันทึกข้อมูลภาคสนาม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยอาศัยตัวผู้วิจัยเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ศึกษา โดยมีการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า โดยการสัมภาษณ์จะเป็นไปในลักษณะธรรมชาติมากกว่าการถามแบบเคร่งเครียด ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการการซักถาม พูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเอง เพื่อป้องกันมิให้บุคคลที่เป็นแหล่งข้อมูลเกิดความกังวลใจในการให้คำตอบ ซึ่งอาจมีผลต่อความเชื่อถือของข้อมูล

การบันทึกเทป โดยการขออนุญาตจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทำการบันทึกเสียงหากได้รับอนุญาต เพื่อนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงโดยได้จากการบันทึกเทปมาเรียบเรียงเป็นเนื้อหาและใช้ในกระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

7. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัยและพิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งผลการวิจัยมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ผู้วิจัยแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นผู้วิจัยมาจากมหาวิทยาลัยศิลปากร พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงความประสงค์ของผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัย พร้อมทั้งแจ้งว่าผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นความลับ ในการรายงานผลการวิจัยผู้วิจัยจะให้ความระมัดระวังในการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลการวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือเท่านั้น จะไม่เผยแพร่การศึกษาที่ยังคลุมเครือหรือยังไม่ได้ตรวจสอบอย่างรอบคอบ

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ในแต่ละครั้งมาลำดับเหตุการณ์ เรียบเรียงวิเคราะห์และพรรณนา

8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ จะทำการวิเคราะห์ไปพร้อมกับการเก็บข้อมูล โดยในแต่ละวันที่เข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก การถอดเทปบันทึกเสียง มาจัดแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นต่างๆ พิจารณาข้อมูลที่ได้แต่ละครั้งว่ามีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะตอบคำถามได้หรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

8.2 วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยการศึกษาจากเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเกต โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดแล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทและวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุป โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis)

8.3 นำข้อสรุปไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความถูกต้องของข้อมูลแล้วจึงจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

9. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล

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

9.1 แหล่งเวลา การเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกระยะเวลาการเก็บข้อมูลออกเป็นช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งเวลาช่วงเช้า บ่ายและนอกเวลาราชการ

9.2 แหล่งสถานที่ การเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานโดยเลือกสถานที่ในการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกัน ในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

9.3 แหล่งบุคคล การเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีความหลากหลายรูปแบบการได้รับการรักษาตามแผนกต่างๆ ในการให้ข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ

ผลการวิจัยและสรุปผล

จากการศึกษา การให้ความหมายและการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

1) การให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงาน มีการให้ความหมายโดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.1) ด้านลักษณะงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ ความสุขในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบ คือ ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัด มีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับผิดชอบ นอกจากนี้ความสุขก็มาจากผลสำเร็จของงาน ความท้าทายในการแก้ไขปัญหา มีอิสระในการทำงานและอำนาจในการตัดสินใจโดยเฉพาะหากรู้ว่างานนั้นมีประโยชน์ต่อองค์กร ก็จะนำมาซึ่งความสุขในการปฏิบัติงานเช่นกัน

1.2) ในด้านของความรู้สึก ความสุขในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ตื่นขึ้นมาแล้วอยากทำงาน มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จ ทำแล้วมีความสุข สนุกสนาน รักและชอบในงานที่ทำ นอกจากนี้ความสุขในการปฏิบัติงานยังประกอบไปด้วยการมีเพื่อนร่วมงานดี มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการมีหัวหน้างานที่ดี มีความยุติธรรม องค์ประกอบเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้มีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2) การสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

2.1 ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับคำชมทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ ในการปฏิบัติงาน ได้รับความก้าวหน้าเกิดการพัฒนาทั้งตนเองและองค์กร 2) ด้านการยอมรับนับถือ เกิดขึ้นจากการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร โดยการให้ความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มอบความไว้วางใจต่อกัน และการชื่นชมเมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลดีต่อองค์กรและส่วนรวม 3) ด้านความก้าวหน้า เกิดขึ้นได้จากการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ยอมรับและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ เป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถของตนเองและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 4) ด้านลักษณะงาน เกิดขึ้นได้จากการได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัดของตน สามารถควบคุมกระบวนการทำงานอย่างอิสระจนงานเกิดผลสำเร็จ และ 5) ด้านความรับผิดชอบ เกิดขึ้นได้จากการรู้

หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องทำให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามแผนเสร็จทันเวลาที่กำหนด ทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยได้รับอำนาจในการตัดสินใจตั้งแต่ต้นจนงานสำเร็จ

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

อภิปรายผล

1) ผลของการศึกษาการให้ความหมายความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล พบว่า ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงานว่าจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบคือ ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า การได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัด ความพึงพอใจกับงานที่ทำ ความท้าทายในการแก้ปัญหา การมีเพื่อนร่วมงานที่มีความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการมีหัวหน้างานที่ดี องค์ประกอบเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้พนักงาน มีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ เกษม ตันติผลาชีวะ(2545) ได้กล่าวถึง ความสุขกับการทำงานว่าเป็นการทำงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า สถานที่บรรยากาศการทำงานและเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งผลวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Warr (1990) อ้างถึงใน พรณิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

2) ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัจจัยของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือความสมดุลในชีวิตการทำงาน เกิดจากความตั้งใจความทุ่มเทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ทำงานได้เสร็จทันเวลาตามเป้าหมาย และผลสำเร็จของงานมีความสมบูรณ์ มีความก้าวหน้าและสามารถทำงานในขั้นต่อไปได้ ผู้อื่นสามารถนำผลงานไปใช้ต่อได้จริงเกิดความรู้สึกภูมิใจ ดังที่ Herzberg et al.(1959) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ได้ทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จ เกิดความรู้สึกภูมิใจในผลงานนั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Manion (2003) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความสุขด้านความสำเร็จในงาน เป็นการรับรู้ว่าคุณได้ปฏิบัติงานได้บรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จเกิดผลลัพธ์ การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า องค์การเกิดการพัฒนา

2.2) การยอมรับนับถือ ปัจจัยของการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับ คำชมเชยจากผู้บริหาร และการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในองค์กร ทั้งการให้ความเชื่อใจ ความไว้วางใจ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน และช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้กับคนในองค์กร เมื่อได้รับคำชมหรือได้รับการยอมรับนับถือ ทำให้เกิดความรู้สึกดีที่มีคนมาชื่นชมตนเอง เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ความพยายามและความตั้งใจเพื่อให้งานสำเร็จ ดังที่ Maslow (1970) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้น ด้านความต้องการการยกย่อง ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะจากสังคมตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้การเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

2.3) ความก้าวหน้า ปัจจัยของความก้าวหน้า แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ความก้าวหน้าในองค์กร คือ ในการทำงานไม่ว่าจะตำแหน่งอะไร องค์กรจะต้องมีเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นและขึ้นเงินเดือนตามกฎระเบียบ เช่น การปรับขึ้นเงินเดือนรายปีตามการประเมิน การปรับตำแหน่งตามอายุงานและประสบการณ์ การเลื่อนขั้นตามความสามารถและผลงาน 2) ความก้าวหน้าในตนเอง คือ การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเองอยู่เสมอ การเรียนรู้สิ่งใหม่ เช่น การได้รับงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้นโดยได้รับอิสระในการทำงานและการจัดสนใจ ดังที่ Herzberg et al. (1959) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงานและเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญา สัตยธรรม (2550) ได้กล่าวว่า ความพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันเพราะ มีโอกาสก้าวหน้า เมื่อสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัทจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการจัดระดับตำแหน่งงานที่เหมาะสม ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้น หน่วยงานมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน

2.4) ลักษณะงาน ปัจจัยของลักษณะงาน คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจนตรงกับความสามารถความถนัด ได้รับอิสระในการจัดการตามความสามารถและศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ ทั้งการควบคุมกระบวนการทำงาน การวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาเกิดความรู้สึกท้าทายสนุกกับการทำงาน อย่างไรก็ตามการจะทำงานให้เกิดผลสำเร็จ จำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอน ดังที่ Gilmer (1971) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณลักษณะของงาน คือ การทำงานที่ตรงกับความสามารถความรู้ความถนัดของตน เป็นงานที่ท้าทาย ส่งเสริมความคิดริเริ่ม ซึ่งผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญา สัตยธรรม (2550) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความภูมิใจและรักในงานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้การมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ รวมถึงงานที่ทำอยู่มีลักษณะไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ ทำให้เกิดความท้าทายและกระตุ้นความต้องการในการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ

2.5) ความรับผิดชอบ ปัจจัยของความรับผิดชอบ คือ เวลาได้รับมอบหมายงานไปแล้วไม่ทิ้งงาน ได้รับอิสระในการทำงานมีอำนาจในการตัดสินใจควบคุมดูแลงานตั้งแต่ต้นจนจบ รู้ว่างานนี้คือความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องทำให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามแผน เสร็จทันเวลาที่กำหนด ดังที่ Gavin and Mason (2004) อ้างถึงใน พนิดา คชะ (2551) กล่าวว่า ความมีอิสระ คือมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่

ต้องการ มีอำนาจ เสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

3) ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมีรายละเอียด ดังนี้

3.1) ปัจจัยค้ำจุนของนโยบายและการบริหาร แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านองค์กร นโยบาย และการบริหาร ต้องมีความชัดเจนและมีเป้าหมายมุ่งเน้นในการพัฒนาองค์กรให้ดำรงอยู่ โดยต้องมีความยืดหยุ่นในนโยบายและแผนงาน 2) ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร สร้างการทำงานเป็นทีม การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนที่ชัดเจน ส่งเสริมสวัสดิการด้านต่างๆ สร้างระบบการประเมินผลงานที่เป็นรูปธรรม 3) ด้านการบริหาร มุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนขององค์กร มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังที่ ธิตรัตน์ พิมพากรณ์ (2559) กล่าวว่า สภาพภายนอก ตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและกฎระเบียบขององค์กร เช่น ความอิสระในการทำงาน การเข้า ออกงานหรือวันหยุดในการสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาตนเอง

3.2) ปัจจัยค้ำจุนของการบังคับบัญชา คือ ความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บริหารและหัวหน้างาน ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานอย่างมาก เพราะผู้บริหาร หัวหน้างาน เป็นผู้ให้คำปรึกษาช่วยเหลือให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา รับฟังความคิดเห็นมีความยุติธรรมเพื่อช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กร ยิ่งผู้บริหารและหัวหน้างานให้อำนาจในการทำงาน ทั้งยังแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เกิดการสื่อสารที่มีความเข้าใจส่งผลให้การทำงานไม่เครียด ลดแรงกดดัน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน อยากมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ เกิดความเคารพนับถือซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้การสั่งงานของผู้บริหาร หัวหน้างานนั้นพนักงานเต็มใจและพร้อมที่จะทำงานให้ ดังที่ Gilmer (1971) ได้กล่าวว่า องค์กรประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ความสามารถในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ ปริญา สัตยธรรม (2550) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้น มีความใกล้ชิดและเป็นกันเองพอใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบันเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้างานเต็มใจให้คำปรึกษาช่วยเหลือแก้ไขเสมอ หัวหน้างานมีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

3.3) ปัจจัยค้ำจุนของความมั่นคงในงานที่ แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ความมั่นคงในงานที่เกิดจากองค์กร ขึ้นอยู่กับผลประกอบการในการบริหารจัดการของผู้บริหารโดยคำนึงถึงระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทนที่พนักงานควรได้รับตามความเหมาะสม การบรรจุแต่งตั้ง การต่อสัญญาจ้างระยะยาว โดยที่องค์กรต้องไม่มีนโยบายในการยกเลิกสัญญาจ้าง หากต้องมีการเลิกจ้างก็ควรมีค่าชดเชยให้ตามความเหมาะสมของอายุการทำงาน 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 หากเงินเดือนยิ่งสูงก็จะต้องรู้สึกมีความสุข เพราะอัตราเงินเดือนเป็นตัวชี้วัดเปรียบเทียบความสามารถของตนเอง ยิ่งอัตราเงินเดือนสูงความรู้ความสามารถก็ต้องสูงตามไปด้วย นอกจากนี้เกณฑ์การพิจารณาอัตราเงินเดือนการปรับขึ้น ต้องมีความยุติธรรมเป็นมาตรฐานเดียวกัน 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 รวมไปถึงตัวบุคคลที่มีระเบียบวินัยในการทำงานผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลดีกับให้บรรยากาศการทำงานร่วมกัน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีเกื้อกูลกันและมีน้ำใจต่อกันช่วยเหลือสนับสนุนกัน และเคารพความเป็นส่วนตัว ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสุขในการปฏิบัติงาน ดังที่ Gilmer (1971) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือสภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ ในที่ทำงาน เช่น ห้องทำงานอากาศ แสง เสียง อุปกรณ์เครื่องมือ ความสะอาดมีระเบียบเรียบร้อย มีห้องอากาศ ห้องน้ำ ที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การให้ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงาน ควรสร้างความคิดในเชิงบวกให้กับพนักงาน ให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เหมาะสม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ที่เพียงพอกับการใช้งาน

1. ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน

1.1 ด้านความสำเร็จในการการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมหาวิทยาลัยได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุม เพื่อรับฟังปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงควรมีการมอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา หรือมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีความรู้สึกเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา

1.3 ด้านความก้าวหน้า การประเมินผลงานควรพิจารณาที่ผลงาน ในการเลื่อนตำแหน่งหรือการขึ้นค่าตอบแทน ควรมีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน

1.4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติควรจัดจำนวนพนักงานให้เพียงพอปริมาณเพื่อจะได้ลดความตึงเครียดการทำงานไม่เสร็จ และตำแหน่งงานหนึ่งไม่ควรให้ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกท้อแท้ ควรให้พนักงานมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อ

พนักงานจะได้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับตนเองและควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้เข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ปัจจัยค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้นักงงานได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายร่วมกันเพื่อความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

2.2 ด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรและในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านความมั่นคง ปรับการต่อสัญญาจ้างให้มีระยะเวลาที่ยาวขึ้น สวัสดิการที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน

2.4 ด้านเงินเดือน ควรจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษอื่นๆนอกเหนือจากเงินเดือน

2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขยายพื้นที่การใช้สอยให้รองรับกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่และที่กำลังเข้ามาเพิ่ม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

2. ศึกษาการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตปริมณฑล

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

Kacha, P.(2008). patchai thī mī 'itthiphon to₄ khwām suk nai kānthamngān khōng phayābān wichāchīp rōngphayābān sūn nai khēt phāk tawan 'o₄[Factors Affecting Happiness at Work of Professional Nurses at the Regional Hospitals in Eastern Region, Thailand]. Master of Nursing Science, Nursing Administration, Graduate School, Burapha University

พนิดา คชะชา. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล ศูนย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ บริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Office of the National Economics and Social Development Board.(2007). phān phatthana sēthakit læ sangkhom hāng chāt chabap thī 10[Economic Development Plan and the National Society No. 10]. Date searched 2 February 2016, accessible from <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550) . แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10. วันที่สืบค้นข้อมูล 2 กุมภาพันธ์ 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>

Phimphaphon, T.(2016). ongprakōp khwām suk kānthamngān khōng phanakngān radap patibatkān nai thurakit rōngrāem muāng Phatthaya[Work Happiness Component of Operating Staff in hotel Business, Pattaya City]. Veridian E-Journal, Silpakorn University of the Thai Language, Humanities, Social Sciences and the Arts, Vol. 9, No. 1, January-April 2016.

ถิตรีรัตน์ พิมพากรณ์.(2559). องค์ประกอบความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา. วารสารเวอร์ริเดียน ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม -เมษายน 2559

Phomnoi, S.(2017) khwām suk nai kānthamngān[Happiness in work]. Date searched 27 March 2018, accessible <http://oknation.nationtv.tv/blog/clinicalpsychology/2017/06/13/entry-2>

ศิรินทิพย์ พอมน้อย. (2560). ความสุขในการทำงาน. วันที่สืบค้นข้อมูล 27 มีนาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/clinicalpsychology/2017/06/13/entry-2>

Phuwitthayaphan, A.(2009). kānchat tham phān phatthana rāi bukkhon (Individual plan)[Individual Development Plan]. 1st Edition. Bangkok: HR Center.

- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2552) การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual plan). (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Sattaytham, P.(2007). khwāmphungphoḥchai nai kān patibat ngān koḥanī suksā : boḥisat wai‘et ‘et ‘intoēnēchannān chāmkat[EMPLOYEE JOB SATISFACTION: CASE OF YHS INTERNATIONAL LIMITED]. Master Thesis Faculty of Human Resource Development, Institute of Management Development
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : บริษัท วายเอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- Sawaengphon, N.(2007). patchai thī mī phon toḥ khwām suk nai kānthamngān khoḥng bukkhalākōḥ khana boḥihān thurakit mahāwitthayalai theknoḥyī rāt mongkhon than burī (kān khonkhwā ‘itsara parinyā mahābandit) [Factors Affecting Happiness in Personnel Working at Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUT)]. Pathum Thani: Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- นฤมล แสงผล.(2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Supasuk, P.(2005). khwāmsamphan rawāḥḥg kānraprū laksana ngān phāwa phū nam kān plānplāḥḥg khoḥng huānā hoḥ phūpūnai kap khwām suk nai kānthamngān khoḥng phayabān praḥamkān rōḥḥḥphayabān mahāwitthayalai khoḥng rat[Relationships between work characteristics, transformational leadership of head nurses and joy at work of staff nurses, governmental university hospitals]. Master Thesis in Nursing Administration, Graduate School, Chulalongkorn University
- พรณิภา สืบสุข. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Tantiphachiwa, K.(2002). kānboḥihān chīwit læ sukkhaphāp[Life and health management]. 2nd Edition. Bangkok: Sanookarn.
- เกษม ต้นติผลาชีวะ. (2545). การบริหารชีวิตและสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: สนุกอ่าน

Thatphuthon, C.(2000). kāsuksā ‘itthiphon khoṅg kān sanapsanun čāk ‘ongkān læ kān lækplian rawāng huānā lūknoṅg tam kānraprū khoṅg lūkchāng thī mī to kān tōpthāen khoṅg lūkchāng : koṅānī suksā phayābān wichāchīp radap patibatkān pračham rōngphayābān khoṅg rat sangkat thabuāng mahāwitthayālai nai khēt Krung Thēp Mahā Nakhōṅ[A Study of the Influence of Organizational Support and Employee-to-Employer Interchange on Employee Perceptions of Employee Retirement: A Case Study of Professional Nurses in the State Hospital. Under the Jurisdiction of the Ministry of University Affairs in Bangkok]. Master of Arts Thesis Department of Industrial and Organizational Psychology, Thammasat University

จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่าง หัวหน้า – ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง : กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Tuchinda, C.(2009). Happy pæet Workplace khwām suk 8 prakān naithī tham ngān[Happy 8 Workplace]. Date searched 20 January 2061, accessed from <http://www.thaihealth.or.th/node/12827>

ชนิกา ตู้อินดา. (2552). Happy 8 Workplace ความสุข 8 ประการในที่ทำงาน. วันที่สืบค้นข้อมูล 20 มกราคม 2561,เข้าถึงได้จาก <http://www.thaihealth.or.th/node/12827>

ภาษาต่างประเทศ

- Gavin, J.H. & Mason, R.O. 2004. The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. Organization Dynamics
- Gray, Roderic. 2007. A Climate of Success. Oxford: Elsevier
- Gilmer, V. B. (1971). Industrial and organization psychology. New York: McFraw-Hill.
- Herzberg, Frederickn, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch.1959.The Motivation to Work. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Manion, J. 2003. Joy at work: Creating a positive workplace. Journal of Nursing Administration, 33(12), 652-655
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personnality: New York: Harper and Row.
- Martin, Angela J.; Jones,Elizabeth S. and Callan,Victor J. 2005. The Role of Psychological Climate in Facilitating Employee AdjustmentDuring Organizational Change. European Journal of Work and Organizational Psychology. 14 (March): 263–289.
- Warr, P. (1990).The measurement of well-being and other aspects of mental health. Journal of Occupation Psychology, 63, 193-210.