

ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน: กรณีศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา*

*Happiness of Staff Personnel: A Case Study in Faculty of Education
at Burapha University*

วารากร ทรัพย์วิระปรกรณ์**

warakorn13@gmail.com

พัชรี ฤกษ์แก้ว***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน โดยเจาะจงเลือกศึกษาเฉพาะกรณี คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 32 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ 1) สถานภาพทั่วไป 2) แบบสอบถามต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก 3) แบบสอบถามสมดุลในชีวิตการทำงาน 4) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร 5) แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และ 6) แบบสอบถามความสุข วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ แบบเป็นขั้นตอน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) บุคลากรสายสนับสนุน มีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานสูง จะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 5) ตัวพยากรณ์ที่ดีและสามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน คือ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมุ่งมั่นในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและการทำงานด้านการทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี โดยพยากรณ์ความสุขได้ร้อยละ 83.10

คำสำคัญ : ความสุข บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์

*ได้รับทุนสนับสนุนโครงการวิจัยสถาบัน ตามความต้องการเร่งด่วนของคณะศึกษาศาสตร์

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาการวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

***อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Abstract

The purpose of this research was to study the happiness of staff personnel of Burapha University. The research samples were 32 staffs personnel in Faculty of Education. The instruments used for data collection were 6 questionnaires 1) bio-social characteristic check list, 2) Positive Psychological Capital Questionnaire, 3) Work Life Balance Questionnaire, 4) Organization Commitment Questionnaire, 5) Perceived Organizational Justice Questionnaire, and 6) Happiness Questionnaire. Data was analyzed by independent t-Test, One way ANOVA and Stepwise Multiple Regression. Subjects who respondents perceived organizational justice highly related to happiness ($p < .05$) The results revealed that

1) the subjects had medium level of happiness, 2) the subjects who respondents positive psychological capital highly related to happiness ($p < .05$) 3) the 4) the subjects who respondents work life balance highly related to happiness ($p < .05$) and 5) The results showed that positive psychological capital (confidence domain), work life balance (work – social domain), organization commitment (normative domain), and 10 years of work experience were more powerful predictors of happiness of staff personnel at 83.10 %.

Keywords : Happiness, Staff Personnel, Faculty of Education

บทนำ

บุคลากรจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตามจะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร ซึ่งหมายถึง บุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคน การคัดเลือกสรรหาบุคคลเข้าทำงานนั้นมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ได้คนดี มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนมีการค้นพบวิทยาการ เทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านการบริหารงาน และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้บุคลากรเลือกสรรเข้ามาในองค์กรหรือหน่วยงานที่เห็นว่ามีเหมาะสมในการทำงาน ในขณะที่หนึ่งก็อาจจะกลับกลายเป็นผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถ

ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยงานที่จะต้องพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้มีคุณภาพและศักยภาพเพิ่มขึ้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างๆ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (สมยศ นาวิการ, 2550)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แบ่งบุคลากรออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ บุคลากรสายวิชาการ (สายผู้สอน) มีหน้าที่ทำการสอน วิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบุคลากรสายสนับสนุน มีหน้าที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก การให้บริการต่างๆ และการประสานงานในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุศิลปวัฒนธรรมให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน เนื่องจากมีบทบาทสำคัญต่อการช่วยเหลือสนับสนุนงานในด้านต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นเสมือนฟันเฟือง

ขึ้นสำคัญที่สุดประสานขับเคลื่อนกลไกการทำงานของคณะให้ดำเนินต่อไปอย่างเป็นระบบ ช่วยให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของคณะ

ปัจจุบันแนวโน้มการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนเริ่มมีปริมาณมากขึ้น ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น อีกทั้งยังต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ภาวะการทำงานดังกล่าว ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และอาจทวีความรุนแรงมากขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาการทำงานในด้านต่างๆ จึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และบั่นทอนความสุขในชีวิตลงได้ ดังนั้น การปฏิบัติงานในปัจจุบันจึงต้องสร้างองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานและขวัญกำลังใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดเป็นความสุขนั้น เป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ กล่าวคือ บุคลากรส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือเรียกได้ว่า ที่ทำงานเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของพวกเขา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการเอาใจใส่ ต่อสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน องค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความสุขในการทำงาน เท่ากับเป็นการสร้างประสิทธิภาพการทำงานและควบคุมคุณภาพของงานและทำให้บุคลากรมีความสุข การมีความสุขกับการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในองค์กร การลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศให้คนทำงานมีความสุขถือเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสุขในการทำงานจึงเป็นประโยชน์ต่อหัวหน้า โดยเชื่อว่าคนที่มีความสุขหรือองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งความสุขจะมีพลังอันยิ่งใหญ่ในการสร้างสรรค์ผลงานในทุกมิติ (บุญจง ขวศิริวงศ์, 2550)

กระแสการทำงานอย่างมีความสุขในประเทศไทยได้เริ่มแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างผลผลิตหรือผลประกอบการที่ยั่งยืน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรโดยให้เขาเหล่านั้นรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน รู้สึกทำงานแล้วมีความสุข รู้สึกถึงความมั่นคงในงาน การเจริญเติบโตก้าวหน้า ความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สนุกกับงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อร่วมงานและสภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ดี ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสุขในการทำงาน ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) สิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข เป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้งานสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุमारตรี พงษ์จันทร์ (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่อิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความรักในงาน และค่านิยมร่วมขององค์กร และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อติศัย ไทวิชา (2556) ที่พบว่าความสุขในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย ปัจจัยงานด้านนโยบายและการบริการ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน รวมถึงงานวิจัยของ บัณฑิตา คำโฮม (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ พบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ ลักษณะงานสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะศึกษาศาสตร์ จึงมีนโยบายเร่งด่วนให้มีการศึกษาความสุขของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการประกันคุณภาพของคณะ ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน และเจาะจงศึกษาเฉพาะกรณีของคณะศึกษาศาสตร์ โดยวิเคราะห์ว่ามีตัวแปรใดบ้างที่สัมพันธ์และมีอิทธิพล ต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งนี้เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตใน การทำงานที่ดีต่อบุคลากรสายสนับสนุน อีกทั้งเพื่อนำ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปส่วนหนึ่งในการสนับสนุน การดำเนินงานตามเป้าหมายการประกันคุณภาพของ คณะต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความสุข (Happiness) แนวคิดเกี่ยวกับความสุข ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นความสุขของคนทำงาน ประกอบด้วยมิติด้านต่าง ๆ อาทิ มิติด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต การมีส่วนร่วมทางการเมือง การทำงานและ ค่าจ้าง ความรัก ครอบครัว ชีวิตประจำวัน มิตรภาพ จินตนาการ ดนตรี วรรณกรรม สวัสดิการสังคม ตลอดจนด้านศาสนา (Oliver et. al, 1996) นักจิตวิทยา ได้กล่าวถึงความสุขของคนทำงานว่าเป็นเรื่องเดียวกันกับ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ซึ่งให้นิยามว่า คุณภาพชีวิต การทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงาน ของบุคคล และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง มนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรม ในการทำงานและสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Davis, 1977; Merton, 1977; Seashore, 1975; Royuela, et al., 2007) Delamotte & Takezawa (1984) ได้กล่าวถึง การวัด คุณภาพชีวิตการทำงาน หรือความสุขคนทำงาน โดยวัด จากความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อาทิ คนทำงานมีโอกาสตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน หรือ มีความพึงพอใจในการทำงาน

2. นิยามคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการ ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน

3. สถานประกอบการควรให้ความสำคัญต่อ คุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากเมื่อคนทำงานมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีสถานประกอบการก็จะได้รับการทำงานที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ Kossen (1991, อ้างใน นภรัตน์ ต่านกลาง, 2550) กล่าวว่า กระบวนการสนับสนุนคุณภาพชีวิต ของคนทำงาน ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าต่องาน การให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การให้มีโอกาสใน การสร้างสรรค์งาน การมีการหมุนเวียนงาน การมีการ เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้อง การให้คำชมเชยและ การยอมรับ การให้ค่าตอบแทนที่ดี การให้มีจิตสำนึก รับผิดชอบต่องาน การมีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับพนักงาน ที่มีภาระการเลี้ยงดูลูกในเวลางาน และการมีโปรแกรม ส่งเสริมสุขภาพ เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจที่นักการจัดการให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นการศึกษาความต้องการของพนักงาน โดย นำมาเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่าง เต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ความต้องการ 5 ระดับ ของมาสโลว์ แบ่งได้ เป็น 2 กลุ่ม คือความต้องการลำดับต้น (Lower-Order Needs) เป็นความต้องการตอบสนองภายนอก ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยเช่น การจัดสถานที่ทำงานและชั่วโมงการทำงานอย่างเหมาะสม การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน ความต้องการในลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Needs)

เป็นความต้องการตอบสนองภายในหรือจิตใจ ได้แก่ ความต้องการทางสังคมเกียรติยศ ความต้องการให้ความคิดหรือความฝันของตนเป็นจริง เช่นหัวหน้าให้ความสัมพันธ์ที่ดี ยกย่อง และเลื่อนตำแหน่งให้ลูกน้อง การให้อิสระ และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน คุณภาพของความสุข (Quality of Happiness) ประเมินได้จากตัวชี้วัดทางสังคมระดับบุคคล ซึ่งเป็นการวัดจากระดับของความพึงพอใจและความคาดหวัง ที่ประเมินความรู้สึกของบุคคลจากสภาพความเป็นอยู่นอกจากนี้ ความสุขยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล “ความสุข” และ “ความพึงพอใจ” จึงมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในระดับบุคคล (Brenner, 1975; Scanlon, 1993) สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์เรียกว่า “ความสุข 8 ประการ” (ชาญวิทย์ วสันต์นารัตน์, 2551) ซึ่งได้นำมาพัฒนาเป็น “องค์กรแห่งความสุข” (Happy Workplace) องค์กรประกอบความสุข 8 ประการ ได้แก่

1. สุขภาพดี (Happy Body) คือ การมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ซีวีมีสุข

2. น้ำใจงาม (Happy Heart) คือ การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันรู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม รู้จักบทบาทของแต่ละคนตั้งแต่ เจ้านาย ลูกน้อง พ่อแม่ และสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิต

3. การผ่อนคลาย (Happy Relax) คือ การรู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต

4. การหาความรู้ (Happy Brain) คือ การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็นมืออาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน และพร้อมที่จะเป็นครูเพื่อสอนคนอื่น

5. คุณธรรม (Happy Soul) คือ การมี หิริ โอตตัปปะ หมายถึง การละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำที่ไม่ดี

ของตนเองซึ่งนับเป็นคุณธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม และในการทำงานเป็นทีม

6. ใช้เงินเป็น (Happy Money) คือ ความสามารถในการจัดการรายรับและรายจ่ายตนเองและครอบครัวได้ รวมถึงการรู้จักการทำบัญชีครัวเรือน

7. ครอบครัวที่ดี (Happy Family) คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง เพราะครอบครัวเป็นภูมิคุ้มกันและเป็นกำลังใจที่ดีในการที่จะเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคต่างๆ

8. สังคมดี (Happy Society) คือ การมีความรักความสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและสังคมที่พักอาศัย

ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก ได้แก่ แนวคิดของ Luthans et. al. (2007) ซึ่งได้กล่าวถึงทุนทางจิตใจเชิงบวก ที่เสมือนเป็นภูมิคุ้มกันทางจิตเพื่อให้บุคคลฟันฝ่าวิกฤติต่างๆ ในชีวิตไปได้ ประกอบด้วยคุณลักษณะดังนี้ 4 ประการ คือ 1) ความเชื่อในความสามารถของตน (self efficacy) เป็นความมั่นใจว่า ความสามารถของตนเพียงพอในการรับมือและเอาชนะต่อสิ่งที่ท้าทายที่ต้องเผชิญ 2) ความฟื้นตัว (resiliency) เป็นความสามารถในด้านบวกในการต้านทานและรับมือกับความเครียดหรือปัญหาอุปสรรค อีกทั้งสามารถรื้อฟื้นตนเองกลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว หลังเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก 3) ความหวัง (hope) เป็นความรู้สึกด้านบวกต่อจุดมุ่งหมายของชีวิตว่าจะสำเร็จได้ ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจ ความมุ่งมั่นพากเพียรในการค้นหาและทำตามกระบวนการวิธีเพื่อมุ่งสู่จุดหมายนั้น และ 4) การมองโลกในแง่ดี (optimism) เป็นความสามารถในการคาดหวังผลลัพธ์ด้านบวก ท่ามกลางปัญหาอุปสรรค

ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก จึงเป็นคุณลักษณะทางจิตใจ ที่ประกอบด้วยความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ มีสติสัมปชัญญะ มีความหวัง มีความสามารถในการ

เผชิญปัญหา และมีความฟื้นตัว การที่บุคคลจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่าคือ การมีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก หรือภูมิคุ้มกันทางจิตที่ดีในตนเอง ที่จะช่วยป้องกันตัวเองไม่ให้ตกอยู่ในภาวะเสี่ยงไม่มั่นคงหรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้พร้อมที่จะเผชิญผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ทางสังคมได้ รวมถึงสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ

สมดุลชีวิตการทำงาน (Work - life balance) คำว่า “สมดุลชีวิตการทำงาน” เริ่มนำมาใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1986 (Lockwood N.A., 2003) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. สมดุลชีวิตการทำงาน มีความหมายที่ประกอบด้วยคำ 3 คำได้แก่คำว่า “งาน” “ชีวิต” และ “สมดุล” คำว่า “งาน” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับงานที่ครอบ คลุมทั้งการทำงานตามเวลางานปกติและ กิจกรรมอื่นที่ ต้องทำนอกเวลางาน เช่น กิจกรรมที่ต้องทำต่อเนื่องเกิน เวลางานปกติ กิจกรรมในงานบางประเภทที่ไม่สามารถ แบ่งแยกเวลาจากชีวิตครอบครัวได้ (เช่น เกษตรกรรม, งานค้าขายปลีก) คำว่า “ชีวิต” หมายถึงการใช้ชีวิตกับ ครอบครัว การมีอิสระในการใช้เวลาพักผ่อนส่วนตัว หรือ การใช้เวลาสำหรับสานสัมพันธ์ในครอบครัว (family friendly) คำว่า “สมดุล” หมายถึงการแบ่งเวลาให้แก่งานและชีวิตอย่างเหมาะสม ซึ่งความสมดุลนี้อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์ (Hymen, J. & Summers, J., 2004)

2. สมดุลชีวิตการทำงาน คือ ความสามารถในการจัดการบทบาทและความต้องการด้านต่างๆ ของชีวิตให้มีความพอเหมาะพอดีกัน (Fit) หรือมีดุลยภาพ (Equilibrium) (Hutton A., 2005) โดยความสมดุลหมายถึง สมดุลใน 3 ด้านคือ สมดุลด้านเวลาที่ให้ระหว่างงานกับชีวิต (Time balance) สมดุลด้านการมีส่วนร่วมในงานและชีวิต (Involvement balance) และสมดุล

ด้านระดับความพึงพอใจในงานและชีวิต (satisfaction balance) (Greenhaus, J., 2003)

3. สมดุลชีวิตการทำงาน คือ การประเมินว่าทรัพยากรในการใช้ชีวิตครอบครัวและทรัพยากรในการทำงาน (Family resources & work resources) มีความเพียงพอต่ออุปสงค์ในการใช้ชีวิตครอบครัวและการทำงาน (Family demand & work demand) หรือไม่ ดุลยภาพและกลมกลืนกัน (Equilibrium & harmony) ระหว่างชีวิตครอบครัวกับงาน จะเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรในการใช้ชีวิตครอบครัวมีเพียงพอต่ออุปสงค์ในการทำงาน พร้อมๆ กับทรัพยากรในการทำงานก็มีความเพียงพอต่ออุปสงค์ในการใช้ชีวิตครอบครัว สมดุลชีวิตการทำงาน จึงเป็นความสามารถในการทำให้อุปสงค์สมดุลกับทรัพยากร (Voydanoff, P., 2005)

4. สมดุลชีวิตการทำงาน คือ การไม่มีความขัดแย้งในชีวิตการทำงาน (Work-life conflict) เนื่องจากโดยธรรมชาติแล้ว ถึงแม้จะมีสมดุลชีวิตการทำงาน คนส่วนใหญ่อาจไม่สามารถรับรู้ความสมดุลนั้นได้ แต่หากว่ามีความไม่สมดุลหรือความขัดแย้งระหว่างชีวิตกับงานก็จะสามารถรับรู้ได้ง่ายกว่า เช่นเมื่อเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าจากงาน ไม่มีความสุขในงาน หรือมีปัญหาในชีวิตครอบครัวที่เกิดจากงาน ก็จะมีปัญหามีความขัดแย้งระหว่างงาน กับชีวิตครอบครัว ดังนั้น จึงมีผู้ให้คำจำกัดความของ สมดุลชีวิตการทำงานโดยมองในด้านความขัดแย้งในชีวิตการทำงาน (Edward, J.R. & Rothbard, N.P., 2000)

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ในทางจิตวิทยาเชื่อว่า การอยู่ร่วมกับองค์กร คือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรหรือเรียกอีกอย่างว่า ความผูกพันต่อองค์กร ประเด็นสำคัญในเรื่องนี้ คือ บุคคลจะมีความผูกพันต่องาน องค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ สาขาวิชาชีพ อาชีพ หรือการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป โดยแนวคิดเหล่านี้ได้ปรากฏอยู่ในการศึกษาวิจัยทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม แต่รูปแบบของความ

ผูกพันต่อองค์กรจะมีความแตกต่างกันหรือไม่ หรืออาจจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันแต่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน หรืออาจจะมีนิยามต่างๆ มากมายในการจำกัดความ แต่ในปัจจุบัน ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นปัจจัยด้านทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประการหนึ่งที่ถูกศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวาง (Jewell, 1998; Spector, 2003) เนื่องจากในระยะแรกของการศึกษารูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรยังไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน นักวิชาการจึงได้ระบุชื่อความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายรูปแบบ เช่น ความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยม (Value Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเป็นหนึ่งเดียว (Identification Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรในเชิงผลประโยชน์ (Calculative Commitment) และความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ (Continuance Commitment) เป็นต้น

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Perceived Organizational Justice) แนวคิดที่สำคัญของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร งานวิจัยใหม่ๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมุ่งศึกษาวิจัยในประเด็นความสำคัญทางด้านคุณภาพของวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่องค์กรปฏิบัติต่อบุคคลในกระบวนการต่างๆ ขององค์กร Bies and Moag (1986) ได้กล่าวถึงมุมมองของการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนี้ว่าเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร (Interactional Justice) และจากการศึกษาวิจัยในปัจจุบัน ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งเป็นการสะท้อนระดับของความสุภาพ การให้เกียรติ และการให้ความ

เคารพที่บุคคลในองค์กรได้รับจากการปฏิบัติโดยผู้มีอำนาจหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกระบวนการต่างๆ ในองค์กรหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจด้านผลตอบแทนขององค์กร และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) มุ่งที่การอธิบายและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์กรแก่บุคคลในเรื่องเกี่ยวกับเหตุผลในการนำกระบวนการต่างๆ มาใช้ หรือเหตุผลในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะประชากร ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก สมดุลชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
3. เพื่อหาอิทธิพลของ สถานภาพ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก สมดุลชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ในการทำนายความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเลือกศึกษาเฉพาะกรณีคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 32 คน เนื่องจากการศึกษาตามความต้องการของคณะศึกษาศาสตร์

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย
 - 1.1 ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน
 - 1.2 ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก
 - 1.3 สมดุลในชีวิตการทำงาน
 - 1.4 ความผูกพันต่อองค์กร

1.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม ทั้งหมด 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และแผนกหรือสังกัดที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามสมดุลในชีวิตการทำงาน เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความสุข เป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามมีลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา และรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. สร้างข้อคำถามโดยเรียงเรียง ปรับปรุง ให้ครอบคลุมนิยามที่กำหนด นำข้อคำถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ แล้วนำไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยแห่งอื่น จำนวน 30 ฉบับ เพื่อทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Analysis) โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

(Item-Total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) และค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้

2.1 แบบสอบถามต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .38 ถึง .74 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .76

2.2 แบบสอบถามสมดุลในชีวิตการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .26 ถึง .66 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .80

2.3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .31 ถึง .84 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .93

2.4 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .42 ถึง .85 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95

2.5 แบบสอบถามความสุข มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .34 ถึง .82 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .83

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยประสานงานกับคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในคณะศึกษาศาสตร์ จากนั้นจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วจึงนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำไปวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า ข้อมูลที่ได้ ไม่มีการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติ ข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงเป็นปกติ แสดงว่าสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลด้วยสถิติอ้างอิงต่อไปได้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน และสถิติอ้างอิงดังนี้

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะทางประชากร

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการจัดระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน (Independent t-test)

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) หากพบผลความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Bonferroni

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิจัย

1. ระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

จากการวิเคราะห์ระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่ามีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.29) โดยข้อที่มีความสุขเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.88) อยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 15 “สมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน” และเมื่อจำแนกระดับความสุขตามสถานภาพ พบว่า ทุกสถานภาพ มีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขจำแนกตามกลุ่มลักษณะทางจิตวิทยา พบว่า

บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มที่ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง มีความสุขอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.51) ส่วนกลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ มีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับบุคลากรที่มีลักษณะทางจิตวิทยา ด้าน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันในองค์กร และความสมดุลในชีวิตและงานต่างก็มีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ

2. เปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนตามตัวแปรสถานภาพ และลักษณะทางจิตวิทยา

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกัน โดยการทดสอบค่าที่ (t – test independent) ปรากฏว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพที่ต่างกัน จะมีความสุขไม่แตกต่างกัน และบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงจะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ ความผูกพันในองค์กรที่ต่างกัน มีผลต่อความสุขของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งข้อมูล	n	Mean	SD	ผลต่างของ ค่าเฉลี่ย	t	df	Sig 1 tailed
เพศ							
ชาย	7	3.25	0.52	0.06	0.379	30	.354
หญิง	25	3.31	0.31				
อายุ							
ต่ำกว่า 35 ปี	11	3.35	0.52	0.08	0.528	12.372	.303
35 ปีขึ้นไป	21	3.26	0.25				
ประสบการณ์ทำงาน							
ต่ำกว่า 10 ปี	19	3.29	0.39	0.01	0.113	30	.455
10 ปีขึ้นไป	13	3.30	0.33				
ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก							
กลุ่มต่ำ	14	3.01	0.25	0.50	5.316*	30	.000
กลุ่มสูง	18	3.51	0.27				
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร							
กลุ่มต่ำ	16	3.18	0.39	0.23	1.874*	30	.035
กลุ่มสูง	16	3.41	0.28				
ความผูกพันในองค์กร							
กลุ่มต่ำ	10	3.20	0.22	0.14	0.994	30	.164
กลุ่มสูง	22	3.34	0.41				
ความสมดุลในชีวิตและงาน							
กลุ่มต่ำ	16	3.17	0.35	0.25	2.107*	30	.022
กลุ่มสูง	16	3.42	0.33				

* $p < .05$

3. ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรสถานภาพ และลักษณะทางจิตวิทยา ที่พยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่สามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนคือ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงาน และสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงคำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์

ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงาน และสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ส่งผลทางบวกต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเท่ากับ 0.672, 0.490, 0.242 และ 0.203 ตามลำดับ โดยต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง ส่งผลทางบวกต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนสูงสุด และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ส่งผลทางบวกต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนต่ำสุด

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน โดยวิธี Stepwise

ตัวพยากรณ์ (Constant)	Unstandardized Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Standardized Coefficients		
	9.646	3.769	Beta	2.559	.016
ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง	2.050	0.259	0.672	7.910	.000
สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม	0.653	0.109	0.490	5.998	.000
ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน	0.307	0.109	0.242	2.818	.009
ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี	2.191	0.958	0.203	2.288	.030

จากตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความสุข กับต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงาน และสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี เท่ากับ 0.912 โดยที่ตัวพยากรณ์ ทั้ง 4 ตัวสามารถพยากรณ์ ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนได้ ร้อยละ 83.10 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 2.37560 สมการพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน เขียนได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$Z' = 0.672$ (ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง) + 0.490 (สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม) + 0.242 (ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน) + 0.203 (ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$Y' = 9.646 + 2.050$ (ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก ด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง) + 0.653 (สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม) + 0.307 (ความผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน) + 2.191 (ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี)

อภิปรายผล

1. บุคลากรสายสนับสนุน มีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.29) โดยข้อที่มีความสุขเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.88) อยู่ในระดับมาก คือ “สมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน” ซึ่งแปลผลได้ว่า บุคลากรมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี อยู่ในองค์กรที่ดีและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ รับรู้ว่ามีคนเห็นคุณค่า รู้สึกสนุกและมีความสุขในงานที่ทำ และรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน รวมถึงมีความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ได้รับความรักความอบอุ่นจากครอบครัว บุคลากรจะเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ มีความรู้สึกที่ดี ผูกพันต่อหน้าที่การงาน มีความสุขเมื่อทำงานสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรหลายองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งช่วยผลักดันและจะมองข้ามไปไม่ได้คือความสุขของพนักงาน เมื่อมีความสุขในการทำงานก็จะมีพลังที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาไปข้างหน้า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ เกิดขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงานทั้งสิ้น (เมธี ปิยะคุณ, 2554)

2. บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูง

และมีความสมดุลในชีวิตและงานสูง จะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะทางจิตวิทยาดังกล่าวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูงจะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกเป็นคุณลักษณะทางจิตใจที่ประกอบด้วยความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ มีสติสัมปชัญญะ มีความหวัง มีความมั่นใจในความสามารถตนเอง และมีความพึงพอใจที่บุคคลจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่า คือ การมีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง หรือภูมิคุ้มกันทางจิตที่ดีในตนเอง ที่จะช่วยป้องกันตัวเองไม่ให้เกิดอยู่ในภาวะเสี่ยงไม่มั่นคงหรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้พร้อมที่จะเผชิญผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ทางสังคมได้ รวมถึงสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ จากผลการศึกษาของ Cheung, Tang & Tang (2011); Avey, Reichard, Luthans & Mhatre (2011); Youssef & Luthans (2007); Larson & Luthans (2006) (อ้างถึงใน วรรณญา แดงสนิท, 2557) ต่างให้ข้อค้นพบที่สอดคล้องกันว่าบุคคลที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง (high psychological capital) จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลใดมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกต่ำก็จะมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่องานที่ทำซึ่งนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ (Youssef & Luthans, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ Youssef & Luthans (2007) พบว่าพนักงานที่มีความหวังในระดับสูง มีผลงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในงาน รวมทั้งมีความสุขในการทำงาน การมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และผลงาน การมีความสามารถในการฟื้นคืนได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และการมีความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ Aey et al, (2011) ที่พบว่าความมั่นใจในความสามารถของตนเอง

ความหวัง การปรับฟื้นคืนได้และการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงจะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่สูงจะช่วยให้บุคลากรรับรู้และตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ จากองค์กร ซึ่งได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์และด้านการปฏิบัติงาน กฎ บรรทัดฐานทางสังคมอย่างเป็นทางการและมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1965) ที่กล่าวว่าพนักงานจะมองที่ความยุติธรรมโดยวิเคราะห์ว่าตนกับผู้อื่นที่ทำงานแบบเดียวกันได้รับผลตอบแทนเหมือนกันหรือไม่ เมื่อได้ใช้ปัจจัยนำเข้ามาต่างกัน ถ้าพบว่าไม่เสมอภาคก็จะลดปัจจัยนำเข้ามาและหาทางแก้ไขความไม่ยุติธรรมหรือลาออก ปัจจัยนำเข้ามาอาจเป็นการอุทิศเวลา ความทุ่มเท ความสามารถ ความภักดี ความอดกลั้น ความอ่อนปรน ความซื่อสัตย์ ความรักผูกพัน ความเสียสละและความรัก ปัจจัยผลลัพธ์อาจเป็นค่าจ้าง โบนัส รายได้ ค่าตอบแทนอย่างอื่น ผลประโยชน์ ความปลอดภัย การยอมรับ ความสนใจ การพัฒนาบุคลากร ชื่อเสียง การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความเพลิดเพลิน ทฤษฎีความเสมอภาคจะเชื่อมโยงความยุติธรรมในองค์กรไปสู่การเป็นพนักงานที่ดี มีความสุขและเกิดความผูกพันต่อองค์กร

4. บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานสูงจะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย จะเป็นตัวส่งเสริมให้มีสุขภาพทางกายและใจที่ดี เพราะสภาพแวดล้อมรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก สวัสดิการที่ดี

จะเป็นพื้นฐานที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานรวมถึงลดปัญหาอุปสรรคที่จะส่งผลกระทบต่องานในหลายๆ ด้านอีกด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีจะนำมาสู่ความสุขในการทำงานที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ ภูพานิช (2551) ที่ได้ศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐานและประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี สามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากร โดยพยากรณ์ความสุขได้ร้อยละ 83.10 ทั้งนี้หากบุคลากรมีความมั่นใจในความสามารถตนเอง จะทำให้บุคลากรสามารถค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด เร็ยรู้จนสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีและมีการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตนเองต้องการคือคุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Robert Biswas-Diener (2004 อ้างถึงใน วิทยากร เชียงกุล, 2548) ที่พบว่าคนที่มีความมั่นใจในตนเองสูงกว่าคนอื่นคือคนที่สามารถควบคุมพฤติกรรม และรู้จักการจัดการเหตุการณ์และการแก้ไขปัญหาที่ไม่น่าพอใจได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย อินปิ่น (2553) ที่ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรักและศรัทธาในงาน สามารถทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ อภิชาติ ภูพานิช (2551) การใช้ดัชนีวัด

ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าปัจจัยด้าน
คุณภาพชีวิตสามารถทำนายระดับภาพรวมความสุขใน
การทำงานของพนักงานได้

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกตัวแปรที่สามารถ
พยากรณ์ความสุขของบุคลากรเนื่องจากบุคลากรที่มี
ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะทำให้บุคลากรมี
ความเต็มใจที่จะทำ ใช้กำลังความสามารถและความ
พยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ยึดมั่นต่อเป้าหมาย
บรรทัดฐานและค่านิยมขององค์กรอย่างแท้จริง มีความ
เต็มใจ พอใจและกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมของ
องค์กร และบุคลากรที่มีความผูกพันในระดับสูงมักจะ
ไม่แสดงพฤติกรรมขาดงาน ซึ่งสอดคล้องกับพรรณพงษ์
ไตรรัตน์กุล (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ
สุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด พบว่า ความสุขใน
การทำงานของพนักงานทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านพึงพอใจใน
ชีวิต ด้านพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวกและด้าน
อารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรสุดท้ายที่สามารถพยากรณ์ความสุขของ
บุคลากร คือประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี ซึ่ง
ถือว่ามีผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน จะมีความ
เชี่ยวชาญ คิดวิเคราะห์ ตัดสินใจสามารถแก้ไขปัญหา
ได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยสอดคล้องกับ ทัดติกา
เทพสุวิงศ์ (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย
ด้านการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า
อุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี
พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า
พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก
จะมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหามากกว่าพยาบาลที่
มีประสบการณ์น้อย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากงานวิจัยจะพบว่าบุคลากรสายสนับสนุน
มีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นั้นแสดงว่า
ความสุขของบุคลากรควรจะมีพัฒนาปรับปรุงให้มีความ
สุขได้มากขึ้นจากเดิม เพื่อให้บุคลากรเกิดความรัก ความ
ผูกพันในองค์กรมากขึ้น โดยอาจจะมุ่งประเด็นในเรื่อง
การจัดการแก้ไขปัญหา การควบคุมอารมณ์ โดยอาจจะ
มีการฝึกอบรมให้บุคลากรได้ฝึกการแก้ไขปัญหาเมื่อต้อง
เผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น

2. จากตัวแปรการทำนาย ซึ่งได้แก่ ต้นทุน
จิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง
สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม ความ
ผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์
ทำงานมากกว่า 10 ปี สามารถพยากรณ์ความสุขของ
บุคลากร โดยพยากรณ์ความสุขได้ร้อยละ 83.10 ซึ่งพบ
ว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากร
ได้ค่อนข้างสูง แสดงว่าบุคลากรมีระดับความสุขที่น่าพึง
พอใจในชีวิตการทำงาน ส่วนตัวและสังคม มีความมั่นใจใน
ความสามารถของตนเอง มีความผูกพันต่อองค์กร เชื่อสัจ
และศรัทธาต่อองค์กร ยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร ซึ่ง
อาจจะมาจากประสบการณ์ที่มีปฏิบัติงานและมีความ
ผูกพันกับองค์กรมานาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรพิจารณาและให้ความสำคัญ
โดยควรส่งเสริมและดำเนินการจัดอบรมแนวความคิด
ทางจิตวิทยาทางบวกให้แก่บุคลากรในทุกระดับตำแหน่ง
เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางด้านจิตใจและความคิด
ที่ดีให้กับบุคลากรและยังเพิ่มความมั่นคงให้แก่องค์กร
เช่น ความหวัง การมองโลกในแง่ดีและความสามารถในการ
ฟื้นคืนได้ในตนเอง ย่อมจะส่งผลที่ดีในเรื่องของการ
ดำรงชีวิตทั่วไปรวมทั้งการทำงานในชีวิตประจำวัน และ
ความเติบโตขององค์กร ดังนั้นองค์กรต่างๆ

2. ผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากร โดยการชี้แจงข้อมูลให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับโครงสร้างค่าตอบแทนหรือเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและภาระงานของบุคลากร เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงานต่อไป

3. ผู้บริหารควรส่งเสริมเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยให้บุคลากรทุกคนรับทราบหลักเกณฑ์ในการประเมินผล กระบวนการในการประเมินผล และรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความ

ชัดเจนและเหมาะสม มีความโปร่งใสและเป็นธรรม มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้ากับบุคลากรทุกคนระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์การ โดยการมอบหมายงานที่มีความสำคัญและมีความหมายให้กับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการเป็นคนสำคัญเสมอ ไม่ควรเน้นด้านผลงานมากเกินไป มีระบบการยกย่องเชิดชูเกียรติ เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความรักความผูกพันต่อองค์การ

เอกสารอ้างอิง

- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2551). องค์กรแห่งความสุขด้วยความสุข 8 ประการ. *หมอชาวบ้าน*. 30(349):18-25.
- ทัศนิกา เทพสุริวงศ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าแบบอิสระมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- นภารัตน์ ด้านกลาง. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม.
- บัณฑิตา คำโฮม. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิ์ประสงค์*. อุบลราชธานี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิ์ประสงค์.
- บุญจง ชวศิริวงศ์. (2550). *ความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace)*. *วารสารพัฒนาสังคม*. ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือนธันวาคม หน้า 61 – 63.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พรรณพนัช ไตรรัตน์นุกูล. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอโอ เทคโนโลยี จำกัด*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิทยากร เชียงกุล. (2548). *เรียนรู้ไว้ใช้สมองอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สมัยศ นาวิกานไช. (2550). *กรณีศึกษาการบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- อรรถัย อินปิ่น. (2553). *ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- อดิษฐ์ โทวิชา. (2556). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- อภิชาติ ภูพานิช. (2551). *ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*.
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
กรุงเทพฯ.
- Bies, R. J., & Moag, J. F. (1986). "Interactional justice: Communication criteria of fairness".
Research on Negotiations in Organizations. 1: 43–55.
- Brenner, B. (1975). *Quality of affect and self-evaluated happiness: Social indicators Research*. 2
pp.315-331.
- Davis, L.E. (1997). Enhancing the quality of working life: developments in the United State.
International Labour Review. 116, pp.53-65.
- Delamotte, Y & Takezawa, S. (1984). *Quality of work life in international perspective*. Geneva:
International Labour Office.
- Edward, J.R. & Rothbard, N.P. (2000). Mechanisms linking work and family : Clarifying the
relationship between work and family conflicts. *Academy of Management Review*. 25(1),
178 - 199.
- Greenhaus, J, Collins, K., Shaw, D. (2003). The relation between work-family balance and quality
of life. *Journal of Vocational Behavior*. 63(3), 510 - 513.
- Hymen, J. & Summers, J. (2004). Lacking balance? Work - life employment practices in the
modern economy. *Personnel Review*. 23(4), 418 - 429.
- Jewell, L. N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology*. (3rd ed). Pacific Grove:
Brooks / Cole.
- Kossen, S. (1991). *The Human Side of Organization*. (5th ed.). New York: Hurper Collins Publishers.
- Lockwood, N.A. (2003). Work/life balance: Challenges and solutions. *SHRM Research Quarterly*.
United state of America: SHRM Research Department.
- Luthans, F., et al. (2007). *Positive psychological capital : Measurement and relationship with
performance and satisfaction*. *Personnel Psychology*, 60: 541–572.
- Luthans F., Youssef C.M. & Avolio B.J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human
Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Merton, H.C. (1977). A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life, *Monthly Labour
Review*. 9(12), p.64.
- Oliver, J.P.J. et al. (1996). *Quality of Life and Mental Health Service*. London: Routledge.
- Royuela, V., López-Tamayo, J. and Suriñach, J. (2007). The institutional V.S. the academic
definition of the quality of work Life: what is the focus of the European Commission?.
Springer. pp. 401-415.

- Scanlon, T.M. (1993). "Value, Desire, and Quality of Life", in: Nussbaum, M., Sen, A. (Eds.). *The Quality of Life*. Oxford 1993, 185-200.
- Seashore, S.E. (1975), Defining and measuring the quality of working life, In Davis, L.E. & Cherns, A.B. (eds), *The quality of Workinglift*, New York: The Free Press, pp.105-118.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. (3rded). New York: John Wiley.
- Voydanoff, P. (2005). Toward a conceptualization of perceived work-family fit and balance: A demand and resources approach. *Journal of Marriage and Family*. 67, 822 - 836.