

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131



รายงานการวิจัย เรื่อง

ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน :
กรณีศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

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

วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์
พัชรี ฤงแก้ว

เริ่มบริการ

30 S.A. 2559

31 พ.ค. 2559

#BX-0180716

363730

Ac 0113978

โครงการวิจัยสถาบัน ตามความต้องการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปีงบประมาณ 2557

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนโครงการวิจัยตามความต้องการของคณะศึกษาศาสตร์
ด้วยเงินรายได้ของคณะศึกษาศาสตร์
ประจำปีงบประมาณ 2557

คำสำคัญ: ความสุข / บุคลากรสายสนับสนุน / คณะศึกษาศาสตร์

วารสาร ทรรศน์วิระปกรณ, วท.ด. และ พัชรี ฤกษ์แก้ว, ศษ.ม.: ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน: กรณีศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง 15 มีนาคม 2558 ได้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 32 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 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 ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและการทำงานด้านการทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี โดยพยากรณ์ความสุขได้ร้อยละ 83.10

KEYWORD: HAPPINESS / STAFF PERSONNEL / FACULTY OF EDUCATION

WARAKORN SUPWIRAPAKORN, PH.D. AND PATCHAREE THOONGKAE, M.ED. :
HAPPINESS OF STAFF PERSONNEL: A CASE STUDY IN FACULTY OF EDUCATION AT
BURAPHA UNIVERSITY

Abstract

The purpose of this research was study the happiness of staff personnel in Faculty of Education Burapha University. The research sample were 32 staffs personnel who respondents the questionnaire on March 1, 2015 to March 15, 2015. 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.

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 subjects who respondents perceived organizational justice highly related to happiness ($p < .05$) 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 %.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน: กรณีศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่ง จากบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สละเวลาตอบแบบสอบถามการวิจัย ซึ่งให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย จึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ ที่ได้สนับสนุน ผลักดัน ให้ผลิตผลงานวิจัยใน ครั้งนี้ จนสามารถบรรลุผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้เห็นความสำคัญของการวิจัย และสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัย ในครั้งนี้

ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ความรู้ทั้งหมดที่ปรากฏอยู่ในผลการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์

พัชรี ฤงแก้ว

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
Abstract.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ความสุขใจ และความสุขในการทำงาน.....	11
ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก.....	24
สมดุลในชีวิตการทำงาน.....	31
ความผูกพันต่อองค์กร.....	38
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	53
วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ตอน 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
ตอน 2 ระดับความสุขบุคลากรสายสนับสนุน.....	63
ตอน 3 เปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน.....	66
ตอน 4 อิทธิพลของตัวแปรในการพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน.....	68
5	72
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	73
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	93
ภาคผนวก ข. ประวัติผู้วิจัย.....	102

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1	สรุปเอกลักษณ์เฉพาะของโครงสร้างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก	30
2	จำนวนข้อคำถามองค์ประกอบต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก.....	56
3	จำนวนข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	57
4	จำนวนข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	58
5	ลักษณะของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	62
6	ระดับความสุขของบุคลากร สายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	63
7	ระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	64
8	ระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะทางจิตวิทยาบาง ประการ	65
9	เปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามสถานภาพของกลุ่ม ตัวอย่าง.....	66
10	เปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะทางจิตวิทยา บางประการ.....	67
11	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นเกณฑ์	68
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิตวิทยา กับความสุข ของบุคลากรสายสนับสนุน.....	69
13	ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน โดยวิธี Stepwise.....	70

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย..... 5

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคแห่งการแข่งขัน การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานนับเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรอยู่รอดและเจริญก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ การบริหารจัดการจะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานทั้งของหน่วยงานและของบุคลากรที่สามารถเชื่อมโยงกระบวนการประเมินผลเข้ากับกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่างๆ ได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การอบรมและพัฒนาบุคลากร การวางแผนด้านอาชีพ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นต้น การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบจะเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารให้สามารถตรวจสอบได้ว่า วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของหน่วยงานได้รับการถ่ายทอดสื่อสารไปยังหน่วยงานและบุคลากรอย่างทั่วถึงหรือไม่ ผู้บริหารและบุคลากรจะทราบได้ว่าอะไรเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการ และมีอะไรบ้างที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ หลักการและเป้าหมายของการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน

บุคลากรจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตามจะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร ซึ่งหมายถึง บุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคน การคัดเลือกสรรหาบุคคลเข้าทำงานนั้นมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ได้คนดี มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนมีการค้นพบวิทยาการ เทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านการบริหารงานและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้บุคลากรเลือกสรรเข้ามาในองค์กรหรือหน่วยงานที่เห็นว่ามีเหมาะสมในการทำงาน ในขณะที่หนึ่งก็อาจจะกลับกลายเป็นผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยงานที่จะต้องพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้มี

คุณภาพและศักยภาพเพิ่มขึ้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างๆ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (สมยศ นาวิการ, 2550)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แบ่งบุคลากรออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ บุคลากรสายวิชาการ (สายผู้สอน) มีหน้าที่ทำการสอน วิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ บุคลากรสายสนับสนุน มีหน้าที่ปฏิบัติงานอำนวยการ การให้บริการต่างๆ และการประสานงานในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุศิลปวัฒนธรรมให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน เนื่องจากมีบทบาทสำคัญต่อการช่วยเหลือสนับสนุนงานในด้านต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นเสมือนฟันเฟืองชิ้นสำคัญที่สอดประสานขับเคลื่อนกลไกการทำงานของคณะให้ดำเนินต่อไปอย่างเป็นระบบ ช่วยให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของคณะ

ปัจจุบันแนวโน้มการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนเริ่มมีปริมาณมากขึ้น ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น อีกทั้งยังต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ภาวะการทำงานดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และอาจทวีความรุนแรงมากขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาการทำงานในด้านต่างๆ จึงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และบั่นทอนความสุขในชีวิตลงได้ ดังนั้น การปฏิบัติงานในปัจจุบันจึงต้องสร้างองค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานและขวัญกำลังใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดเป็นความสุขนั้น เป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ กล่าวคือ บุคลากรส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำงานไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือเรียกได้ว่าที่ทำงานเปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของพวกเขา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการเอาใจใส่ ต่อสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน องค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความสุขในการทำงาน เท่ากับเป็นการสร้างประสิทธิภาพการทำงานและควบคุมคุณภาพของงานและทำให้บุคลากรมีความสุข การมีความสุขกับการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในองค์กร การลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศให้คนทำงานมีความสุขถือเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสุขในการทำงานจึงเป็นประโยชน์ต่อ

หัวหน้า โดยเชื่อว่าคนที่มีความสุขหรือองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งความสุขจะมีพลังอันยิ่งใหญ่ในการสร้างสรรค์ผลงานในทุกมิติ (บุญจง ขวศิริวงศ์, 2550)

ปัจจุบันกระแสการทำงานอย่างมีความสุขในประเทศไทยได้เริ่มแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างผลผลิตหรือผลประกอบการที่ยั่งยืน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรโดยให้เขาเหล่านั้นรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน รู้สึกทำงานแล้วมีความสุข รู้สึกถึงความมั่นคงในงาน การเจริญเติบโตก้าวหน้า ความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สนุกกับงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อร่วมงาน และสภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ดี ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสุขในการทำงาน ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) สิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข เป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้งานสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุमारตรี ทุ่งจันทร์ (2553) ที่พบว่าปัจจัยที่อิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความรักในงาน และค่านิยมร่วมขององค์กร และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อติศัย โทริษา (2556) ที่พบว่าความสุขในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย ปัจจัยงานด้านนโยบายและการบริการ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน รวมถึงงานวิจัยของ บัณฑิตา คำโฮม (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ พบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญ กำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน และวิเคราะห์ว่ามีตัวแปรใดบ้างที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความสุขต่างกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อบุคลากรสายสนับสนุน ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

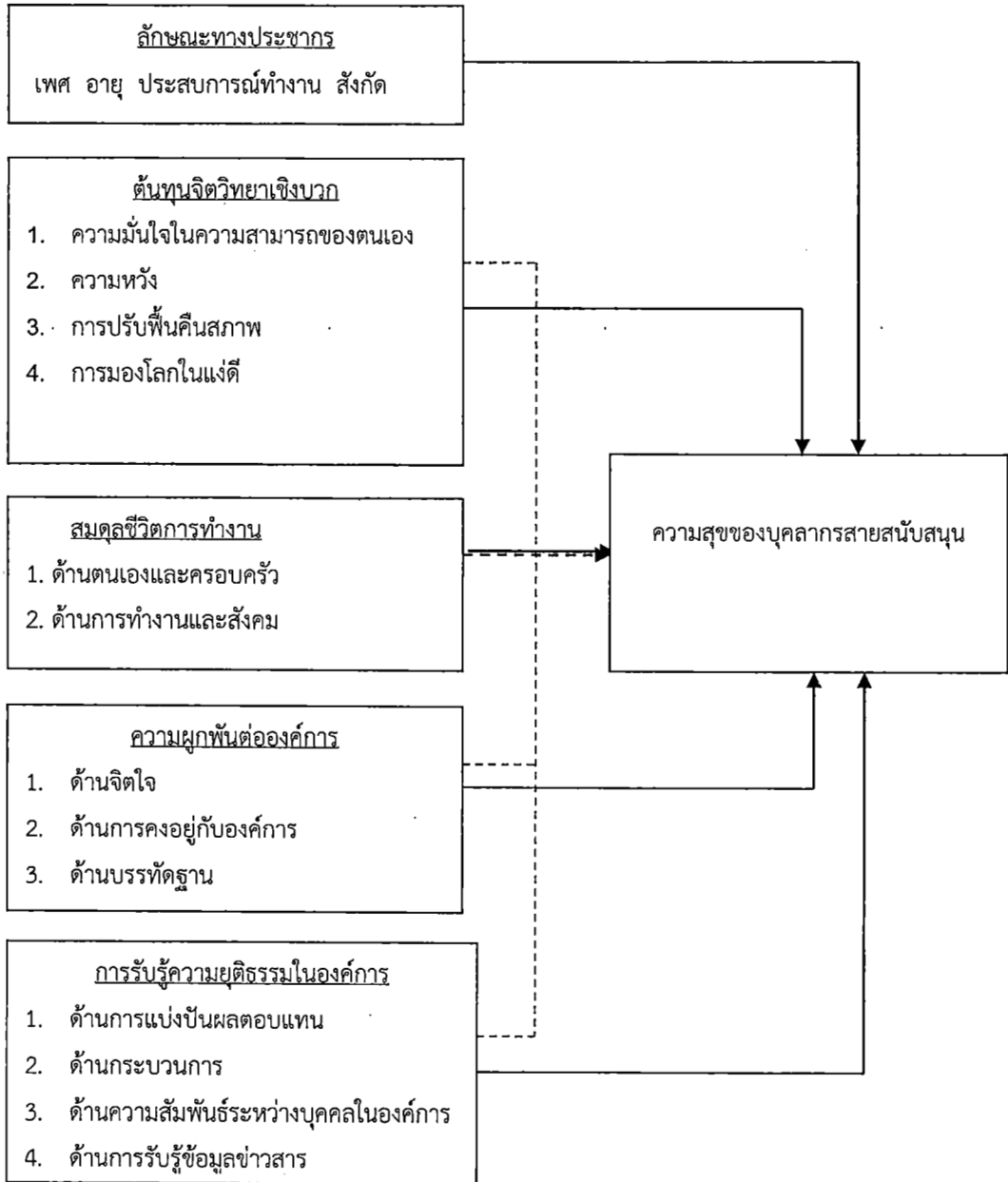
1. เพื่อศึกษาระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อเปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะประชากร ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก สมดุลชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
3. เพื่อหาอิทธิพลของ สถานภาพ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก สมดุลชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัย จะทำให้ทราบระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน อีกทั้งผลจากการเปรียบเทียบความสุขตามตัวแปรที่คัดสรร จะทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบงานพัฒนาบุคลากร ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาความสุขแก่บุคลากรสายสนับสนุน ตามตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ของคณะศึกษาศาสตร์ ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงต่อไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดคำถามวิจัยว่า ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก สมดุลในชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สามารถอธิบายความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้หรือไม่อย่างไร รวมไปถึง บุคลากรเหล่านี้มีความคิดเห็นอันเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานอย่างไร โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยบูรพา แต่เนื่องจากแต่ละคณะมีบริบทที่แตกต่างกัน กอปรกับคณะศึกษาศาสตร์มีนโยบายเร่งด่วนในการให้ทุนเพื่อวิจัย สถาบันในปีงบประมาณ 2557 ทั้งนี้เพื่อใช้ประกอบการประเมินระบบประกันคุณภาพของคณะ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะกรณี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 58 คน แต่สุ่มเก็บข้อมูลได้จริงในช่วงวันที่ 1 – 15 มีนาคม พ.ศ. 2558 ทำให้ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม เพียง 32 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย

- 2.1.1 ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน สังกัด
- 2.1.2 ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก
- 2.1.3 สมดุลในชีวิตการทำงาน
- 2.1.4 ความผูกพันต่อองค์กร
- 2.1.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจรวมถึงประสบการณ์ของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน ศรัทธาในงานที่ทำ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งบรรยากาศและเพื่อนร่วมงานที่ดี เกิดการสร้างสรรคในทางบวก ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ โดยผ่านกระบวนการที่องค์กรได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีสุขภาพจิตดี

ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน สำหรับงานวิจัยนี้ ประเมินได้จาก แบบทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับสั้น (Thai Mental Health Indicator – 15 : TMHI-15) ของกรมสุขภาพจิต

(อภิชัย มงคลและคณะ, 2552) จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 4 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เลย เล็กน้อย มาก และมากที่สุด

ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง สภาวะทางจิตใจในทางบวกของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน โดยเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีวิถีความคิดสร้างสรรค์ในทางบวก คิดว่ามีหนทางที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ และหากมีอุปสรรคก็ยังคงคิดหาหนทางเลือกอื่นๆได้อีก มีสมรรถนะทางจิตใจที่จะปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติเหมือนเดิม มี 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อมั่นและมั่นใจว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีศักยภาพ และมีความพยายามต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อจะไปให้ถึงเป้าหมาย หรือผลสำเร็จที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองที่กำลังทำอยู่ได้ แม้จะมีอุปสรรคต่างๆ

2. ความหวัง หมายถึง พลังของแรงจูงใจทางบวกที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีหนทาง มีวิธีการเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จของงาน และเมื่อพบว่าวิธีการ หนทางหรือแนวทางที่เลือกไว้มีอุปสรรค ก็ยังสามารถที่จะคิดหาหนทางอื่นๆ อีกหลายวิธีการ เพื่อที่จะไปสู่ความสำเร็จในอนาคต แม้จะกำลังเผชิญกับอุปสรรค หรือถูกคุกคามทางจิตใจ

3. การปรับฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ศักยภาพ หรือสมรรถนะทางจิตใจในการปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติ และสามารถทำงานได้ดีเหมือนเดิมในปัจจุบัน ภายหลังประสบกับสถานการณ์ที่มาคุกคามทางจิตใจ และสามารถใช้ประสบการณ์ความยากลำบากที่เคยประสบเหล่านั้นมาปรับใช้เพื่อการปรับสภาพจิตใจ เมื่อประสบกับเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ อีก

4. การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ลักษณะของวิธีการคิดที่นึกถึงแต่ด้านที่ตีเสมอเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ที่รบกวนจิตใจ คิดว่าเหตุการณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของตนเองตลอดเวลา ตลอดไป ยังคงมีมุมมองในทางบวกต่อการทำงานตนเอง ไม่โทษหรือตำหนิตนเอง แต่จะมองว่าเป็นโอกาสในการพัฒนางานต่อไป

ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก สำหรับงานวิจัยนี้ ประเมินได้จาก แบบประเมินต้นทุนทางจิตวิทยาสำหรับคนไทย (Thai-Psychological Capital Inventory) ผู้วิจัยพัฒนามาจาก ฌีรูวูตตี อรินทร์ (2555) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดเรื่องต้นทุนทางจิตวิทยาของ Luthans et.al (2007) จำนวน 12 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่จริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่แน่ใจ ค่อนข้างจริง และจริง

สมรรถนะในชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลในการบริหารและจัดสรรเวลาในการทำงานและการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะชีวิตส่วนตัว ครอบครัว การสร้างสัมพันธภาพในสังคมและกิจกรรมในยามว่างให้มีความพอเหมาะพอดี แต่การจัดการกับบทบาททั้งด้านชีวิตและการทำงานไม่ได้

หมายความว่าเวลาที่ใช้ไปกับแต่ละบทบาทต้องแบ่งส่วนละเท่าๆ กันหรือ 50:50 แต่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ คุณค่าประสิทธิภาพของบทบาทนั้นๆ และสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของคนๆ นั้นได้หรือไม่เพียงใด ความสมดุลของชีวิตและงาน ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านตนเองและครอบครัว (Life – Family Domain) หมายถึง ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรและความต้องการในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตตนเองและครอบครัว ประกอบด้วย 3 ด้านย่อย ดังนี้

1.1 ด้านร่างกาย (Physical Domain) หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่ แข็งแรง สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ สามารถทำงานด้วยความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉง มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารที่ถูกหลักอนามัยและเพียงพอตามความต้องการของร่างกายในแต่ละวัน ไม่ติดบุหรี่หรือยาเสพติด มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

1.2 ด้านจิตใจ (Mind Domain) หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี มีกลไกหรือวิถีจัดการ ความเครียดที่เหมาะสม ไม่ซึมเศร้า ไม่วิตกกังวล มีทัศนคติที่ดี ใ่วางใจผู้อื่น มองโลกในแง่ดี เข้าใจตนเองและผู้อื่น พึงพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ตามศักยภาพ มีสมาธิในการทำงาน ไม่หลงลืม สามารถลอบโยนและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน สามารถจัดการกับภาวะกดดันต่าง ๆ รอบตัวได้ มีเพื่อนหรือบุคคลที่ใ่วางใจในการให้คำปรึกษา และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในยามทุกข์หรือไม่สบายใจ

1.3 ด้านครอบครัว (Family Domain) หมายถึง การใช้ชีวิตในครอบครัวอย่างสมบูรณ์ มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ให้ความสำคัญกับสมาชิกในครอบครัว มีเวลาอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว มีการสนทนากับสมาชิกในครอบครัว ดูแลและเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัวให้อยู่ดีกินดี และสามารถจัดการกับภาระของครอบครัวได้ทั้งด้านการเงินและการใช้จ่ายต่างๆ

2. ด้านการทำงานและสังคม (Work – Social Domain) หมายถึง ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรและความต้องการ ในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานและสังคม ประกอบด้วย 3 ด้านย่อย ดังนี้

2.1 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Community Domain) หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการจัดให้

2.2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Domain) หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงขององค์การ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

2.3 ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ (Growth and Security Domain) หมายถึง การมีสวัสดิภาพและสวัสดิการที่ดีในชีวิตการทำงาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย มีแหล่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล โรงอาหาร สถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ มีการจัดการด้านค่าตอบแทน และรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลัง มีเงินออมก่อนเกษียณจากงาน มีบริการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่งขึ้นเงินเดือนตามความสามารถ

สมดุลในชีวิตและการทำงาน สำหรับงานวิจัยนี้ ประเมินได้จากแบบสอบถามความสมดุลระหว่างชีวิตและทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามมาจาก สุวชิรา ศิริเจริญ (2550) คัดเลือกข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านตนเองและครอบครัว ด้านที่ 2 ด้านการทำงานและสังคม จำนวน 30 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือมิติทางด้านจิตใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อองค์การโดยรู้สึกยึดมั่นในบรรทัดฐานและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การทำให้มีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากการประเมินและเกิดจากกลไกด้านความคิดและความเชื่อของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และอยากมีส่วนร่วมกับองค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์การ โดยเกิดจากการประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อยังคงอยู่กับองค์การและเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปเมื่อลาออกจากองค์การ

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลว่าเป็นพันธะที่จะต้องคงอยู่กับองค์การ การคงอยู่กับองค์การเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรกระทำ

ความผูกพันต่อองค์การ สำหรับงานวิจัยนี้ ประเมินได้จาก แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ของ สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์ (2550) โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Natalie J. Allen and John P. Meyer (1990) จำนวน 19 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ น้อย ที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่บุคลากรสายสนับสนุนรู้สึกว่าตนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากองค์การ ทั้งด้านการแบ่งปัน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน การปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลในองค์การ และการปฏิบัติจากองค์การอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน ระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การในภาพรวมทั้งหมด โดยมีการรับรู้ความยุติธรรม 4 ด้านคือ ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สำหรับงานวิจัยนี้ ประเมินได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบสอบถามจากแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003) จำนวน 24 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา ข้อมูล จากอินเทอร์เน็ตและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์หาข้อสรุปที่เกี่ยวข้องกับ ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน: กรณีศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แนวคิดและ สารสำคัญมีดังนี้

1. ความสุขใจ และความสุขในการทำงาน
2. ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก
3. สมดุลในชีวิตการทำงาน
4. ความผูกพันต่อองค์กร
5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

1. ความสุข และความสุขในการทำงาน

ความหมายของความสุขใจการทำงาน

สำหรับความหมายของ “ความสุขใจ” “ความสุขในการทำงาน” และนักจิตวิทยาได้กล่าวถึง ความสุขของคนทำงาน ว่าเป็นเรื่องเดียวกันกับ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ดังนั้น จึงมีผู้นิยาม เกี่ยวกับความสุขใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

Lyubomirsky และคณะ (2005) ให้นิยาม คนที่มีความสุข (Happy individual) คือ บุคคล ที่มีประสบการณ์ด้านอารมณ์ทางบวก เช่น ความปิติ ความสนใจ และความภาคภูมิใจ บ่อยครั้งและมี ประสบการณ์กับอารมณ์ทางลบ เช่น ความเศร้า ความวิตกกังวลและความโกรธ น้อยหรือไม่บ่อยครั้ง

Diener and Oishi (2004) ให้ความหมายว่า ความสุข คือ การที่บุคคลประเมินสภาพของ ชีวิตขณะนั้นซึ่งเป็นความพึงพอใจ อาจทำได้หลาย ๆ รูปแบบ เช่น การประเมิน ภาวะสุขภาพ ชีวิต แต่งงาน และชีวิตการทำงาน คนที่มีความสุขจะมีอารมณ์ทางบวกสูง คิด และทำแต่ในสิ่งที่ดีในขณะที่ คนขาดความสุข หรือมีอารมณ์ทางลบสูง มักจะทำและคิดในสิ่งที่เลวร้าย

Veenhoven (1997) ให้นิยาม “ความสุข” ว่าหมายถึง ระดับที่บุคคลประเมินคุณภาพ ชีวิตโดยรวม ณ ปัจจุบันของตนเองไปในทางบวก เป็นการประเมินคุณภาพชีวิตในส่วนที่น่าพึงพอใจ ว่าเขาชอบชีวิตที่ใช้อยู่มากน้อยแค่ไหน

Xin Hua (1987) และ Wu (1992) กล่าวไว้สั้นๆ ว่าความสุข หมายถึง “การมีชีวิตที่ดี” และเสนอว่า ความสุขคือ การมีอายุที่ยืนยาว ความรุ่งเรืองทางสุขภาพ ความไม่มีโรค ความสงบ การรู้สึกผ่อนคลายจากความวิตกกังวลเกี่ยวกับความตาย สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าที่สุด

Argyle (1987) ให้ความหมายว่า “ความสุข” คือ การประเมินของบุคคลในขณะนั้นว่ามีความพึงพอใจในชีวิตและมีความรู้สึกทางบวก เช่น ความยินดี อารมณ์ดี โดยไม่มีความรู้สึกทางลบ เช่น ความซึมเศร้า วิตกกังวล

พระมหาวุฒิชัย (2553) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความสุข คือ สภาวะที่ไม่ทุกข์ โดยความสุขมี 2 ประเภท คือ สุขกาย กายที่ไม่มีโรคเป็นกายที่มีความสุขและสุขใจ คือ ใจที่ไม่มีกังวล เป็นใจที่มีความสุข ซึ่งสภาวะที่กาย และใจมีความสมดุลความสุขก็เกิดขึ้นโดยไม่เกี่ยวกับเงิน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2552) ได้ให้ความหมายว่า ความสุข คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลมาจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายคำว่า สุข คือ ความสบายกายสบายใจ

ดังนั้น ความสุข จึงหมายถึง สภาพความพึงพอใจทางด้านอารมณ์และการกระทำในเชิงบวก ทำให้รู้สึกดี ภาคภูมิใจ สบายใจ ส่งผลให้สุขภาพกายและจิตใจแข็งแรง มั่นคง สามารถจัดการปัญหาได้ด้วยด้วยตนเองอย่างมีสติภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ความหมายของความสุขในการทำงาน

คำว่า “ความสุขในการทำงาน” มีผู้นิยามไว้ดังนี้

Lopper (2008) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นกระบวนการ เป็นทางเดินของชีวิตที่ต้องเดินด้วยความเอาใจใส่ การเลือก และการมีสติ ดังนั้น การมีความสุขในการทำงานย่อมเกิดจากการได้ทำงานที่มีคุณค่า

Warr (2007) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน

Friedrickson (2006) มองความสุขในการทำงานต่างออกไป ไม่ได้มองแค่เพียงอารมณ์สูงสุดที่จะทำให้สนุกสนาน หรือตื่นเต้น แต่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่กำลังทำงาน โดยให้ความเห็นว่าความสุขในการทำงานไม่ได้เป็นเพียงจุดสุดท้าย หรือเป้าหมายสุดท้ายในการทำงานเท่านั้น ความสุขเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการทำงาน

Gavin & Mason (2004) ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์ความรู้สึกในทางบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล โดยที่อารมณ์ความรู้สึกทางบวกดังกล่าวตอบสนองต่อปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

Manion (2003) อธิบายความสุขในการทำงาน คือ การเรียนรู้จากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง แสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ มีความรู้สึกอยากที่จะทำงาน

พระพรหมคุณาภรณ์ (2550) ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกสบายใจ ไม่ต้องห่วง ไม่ต้องกังวล เป็นจิตใจที่มีความสุขซึ่งเกิดจากการทำงานในเวลานั้นและการเกิดผลสำเร็จที่เป็นจุดมุ่งหมายของงาน

เกษม ต้นติผลาชีวะ (2545) กล่าวถึง ความสุขกับการทำงานว่าเป็นการทำงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า บรรยากาศ และเพื่อนร่วมงานที่ดี ความก้าวหน้าในการทำงานส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล แต่อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของบุคคลยิ่งกว่าความสามารถในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานราชการได้รับผลกระทบมากกว่าเอกชน เนื่องจากหน่วยงานเอกชนนั้นผู้บริหารเป็นเจ้าของกิจการ ย่อมต้องการคนดีมีความสามารถในการทำงาน แต่ผู้บริหารหน่วยราชการมักจะไม่มีรู้สึกว่า เป็นเจ้าของ และไม่คอยรักษาผลประโยชน์ให้องค์กรอันเป็นเหตุให้การเล่นพรรคเล่นพวก ปรากฏเป็นเรื่องราวให้ข้าราชการ และลูกจ้างต้องเสียขวัญหมดกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” มีผู้นิยามไว้ดังนี้

นักจิตวิทยาได้กล่าวถึงความสุขของคนทำงาน ว่าเป็นเรื่องเดียวกันกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีผู้นิยามไว้ดังนี้

Werther and Davis (1993) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การมีการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทายและเป็นงานที่มีรางวัลตอบแทน

Walton (1973) อ้างใน มาลินี ธรรมบุตร, 2550) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ

Rao (1992) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในงานสูง นำไปสู่ผลที่ได้รับคือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและนำองค์การบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด

Skrovan (1983) ได้ให้ความจำกัดความของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพการทำงานเป็นกระบวนการขององค์กรที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของสมาชิกทุกระดับขององค์กรในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการ และผลลัพธ์ต่างๆ ให้ดีขึ้น กระบวนการที่

ยึดหลักค่านิยมร่วมกันนี้ มุ่งบรรลุเป้าหมายสองมิติ คือ ด้านประสิทธิผลขององค์การและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในองค์การ

Kossen (1991) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีประสิทธิผลตอบสนองความต้องการและเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์การ

นฤตล มีเพียร (2541) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน

ดังนั้น “ความสุขในการทำงาน” และ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” จึงหมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจรวมถึงประสบการณ์ของคนทำงาน การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนานในงานที่ทำ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง บรรยากาศและเพื่อนร่วมงานที่ดี เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จ โดยผ่านกระบวนการที่องค์การได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีสุขภาพจิตดี

ความสำคัญของความสุขใจการทำงาน

“ความสุข” ของคนไทยเป็นเป้าหมายหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2548 – 2551) ที่เน้นคนเป็นศูนย์กลาง เช่นเดียวกับแผนพัฒนาฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 ที่เสนอว่าความสุขเริ่มจากระดับบุคคลก่อนและขยายวงกว้างไปยังครอบครัว ชุมชน และสถาบันต่างๆ และ ระดับประเทศตามลำดับ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2548)

แนวคิดการพัฒนาประเทศโดยให้ความสำคัญกับความสุขมากกว่าการให้ความสำคัญกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว ซึ่งริเริ่มโดยพระราชอาธิบดี จิกเม ซิงเย วังชุก (Jigma Singye Wang Chuk) กษัตริย์แห่งประเทศภูฏาน ได้ถูกนำไปอภิปรายอย่างกว้างขวางในหลายภูมิภาค (เจษณี สุขจิรัตติการ, 2547) สำหรับในประเทศไทย นายแพทย์ประเวศ วะสี (2548) ได้เสนอแนวคิด ความอยู่เย็นเป็นสุขของสังคมไทย ซึ่งรวมมิติทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและจิตใจไว้ด้วย โดยที่มุ่งมองทางเศรษฐกิจ เน้นไปที่มีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตแบบพอเพียง

ความสุขเป็นความรู้สึกองค์รวมเชิงอัตวิสัย (Subjective) อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา ความสุขเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในเป็นเรื่องของจิตใจ เช่น การมีความสุข เนื่องจากการมีศีลธรรม สมาธิ หรือปัญญา ความรู้สึกพอเพียง ไมโลภ (พระธรรมปิฎก มปป.) และความสุขซึ่งเป็นผลพวงมาจากปัจจัยภายนอก เช่น มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม มีครอบครัวอบอุ่น การมีสุขภาพดี (ประเวศ วะสี, 2548) ความสุขจึงเป็นยอดปรารถนาของทุกคน ทุก

เพศ ทุกวัย โดยเฉพาะประชากรสูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มที่เปราะบางและพึ่งพิงผู้อื่น มีจำนวนและสัดส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากคนไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ในปัจจุบันนี้คนไทยเมื่อมีอายุ 55 ปี จะมีชีวิตอยู่ได้อีกต่อไปโดยเฉลี่ย 23 ปีสำหรับผู้ชาย และ 27 ปีสำหรับผู้หญิง (Prasartkul and Rakchanyaban, 2002) ตัวชี้วัดนี้ทางประชากรศาสตร์เรียกว่า อายุขัยเฉลี่ยเมื่ออายุ 55 ปี หรือใช้สัญลักษณ์ e55 ซึ่งในชีวิตที่เหลืออยู่นี้ ถ้าผู้สูงอายุใช้ชีวิตอย่างมีความสุข ย่อมทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี และอาจมีชีวิตยืนยาวไปกว่านี้ เนื่องจากสุขภาพกาย และสุขภาพใจไม่สามารถแยกจากกันได้

Yalabik et al. (2013) ศึกษาความผูกพันในงาน ทศนคติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคคลที่มีพลังในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงานและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Youssef (2007) ศึกษาพฤติกรรมเชิงบวกในองค์กรในด้านความหวัง การมองโลกในแง่ดีและการฟื้นตัวพบว่า พนักงานที่มีความสุขในการทำงาน การมองโลกในแง่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน การมีความสามารถในการฟื้นคืนได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และการมีความผูกพันต่อองค์กร

คมกริช สุรวेष (2554) ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร พบว่าบุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) อยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน สามารถแบ่งหรือใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิชาติ ภูพานิช (2551) ศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทัตติกา เทพสุริวงศ์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการได้ ร้อยละ 28

อรทัย อินปิ่น (2553) ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรักและศรัทธาในงาน สามารถทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ

พรรณพณิช ไตรรัตน์นุกูล (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านพึงพอใจในชีวิต ด้านพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวกและด้านอารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 22.6

ทัศนิกา เทพสุวิวงศ์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พยาบาลประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหามากกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์น้อย จึงรู้จักใช้ข้อมูลและนำมาปรับตัวในการทำงาน มีความสามารถในการจัดการและยอมรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างเสริมกำลังใจให้กับตนเองได้ ประกอบกับมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและบุคลากรอื่นๆ จึงส่งผลให้มีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ความสุขในการทำงานของคนในองค์กร มีความสำคัญต่อการทำงานและองค์กรอย่างแท้จริง คนทำงานที่มีความสุขนั้น ไม่ได้หมายถึงรายได้เป็นสิ่งเดียวที่สำคัญที่สุด ต้องมี “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ซึ่งหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของบุคคล และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน และสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

องค์ประกอบของความสุขใจการทำงาน

ความสุข (Happiness) ตามแนวคิดของ Diener (2000) อธิบายด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุขว่า ความสุขเป็นสิ่งสำคัญ หรือเป็นรากฐานของการดำรงชีวิตเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดีที่ใช้ประเมินความเป็นอยู่ หรือเป้าหมายหลักของชีวิต คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ สถานภาพสมรส รายได้สภาพแวดล้อม และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตอบสนองของบุคคล ที่นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ได้แก่

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็น และกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรัก และชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จจุล่งตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นรมย์หรือสนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจได้เสมอ ในขณะที่งานเสื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Lewin (1981 อ้างใน นปภัช ตะสิงห์, 2552) ได้อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 10 ประการ ประกอบด้วย

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Pay and Benefits)
2. เงื่อนไขการทำงาน (Condition of Employment)
3. เสถียรภาพของการทำงาน (Employment Stability)
4. การควบคุมการทำงาน (Control of Work)
5. การปกครองตนเอง (Autonomy)
6. การยอมรับ (Recognition)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisor)
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (Appeals Procedure)
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of Resources to Get Work Done)
10. ความอาวุโส (Seniority in Employment)

บุญแสง ชีระภากร (2553 อ้างใน มาลินี ธรรมบุตร, 2550) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอ
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. ความมั่นคงในงาน
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต
7. บุรณาการทางสังคม
8. การมีส่วนร่วมในองค์การ
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน
10. เวลาว่างของชีวิต

บุญเจือ วงษ์เกษม (เจษฎา ธรรมขันตีพงศ์, 2544 อ้างใน มาลินี ธรรมบุตร, 2550) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณคนแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การไม่ว่าจะแง่เป้าหมายขององค์การ ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์การนั้นๆ
4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทายได้ใช้ความสามารถเต็มที่ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน
5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลมาจากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ

นอกจากส่วนประกอบทั้ง 5 ที่กล่าวถึงแล้วยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมทำงานที่เหมาะสมและศักดิ์ศรีของความเป็นคน คนทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสภาพการณ์

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535 อ้างใน ปฏิพันธ์ สุกด่าง, 2555) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการ

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ความปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย

8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. มีโอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในการทำงาน
12. ได้รับการจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต
15. สามารถทำงานให้สัมพันธ์สิ่งแวดล้อม
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

นักจิตวิทยาตะวันตกกลุ่มหนึ่ง มองว่าความสุขที่แท้จริงมาจากคุณลักษณะภายในของบุคคล เช่น ความดีงาม การเป็นผู้เสียสละมากกว่าที่จะรับจากผู้อื่น การจัดการชีวิตของตนได้อย่างลงตัว การทำหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพที่ตนเองมีศักยภาพที่ตนเองมี (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) ตัวอย่างเช่น แนวคิดของ Ryff & Singer. (2008) และ Ryff & Keyes. (1995) ที่มองความสุขว่า ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การยอมรับตนเอง (Self-acceptance) การมีสัมพันธภาพเชิงบวกกับผู้อื่น (Positive relations) การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต (Purpose in life) ความสามารถในการจัดการกับสภาพแวดล้อม (Environmental mastery) ความงอกงามในตน (Personal growth) และการพึ่งตนเองได้ (Autonomy)

การศึกษาของแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน โดยแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพได้ทำการศึกษาในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนทำงานด้วยเช่นกัน โดยได้นำแนวคิดของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์เรียกว่า “ความสุข 8 ประการ” (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์, 2551) ซึ่งได้นำมาพัฒนาเป็น “องค์กรแห่งความสุข” (Happy Workplace) (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552) โดยการให้ความสำคัญต่อ “คน” และเพิ่มคุณค่าของ “คน” ให้เป็น “คนสำคัญ” ดังนั้นจึงเกิดเป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรอย่างมีเป้าหมาย หรือเรียกว่า “กระบวนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในองค์กร” ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนมุมมองของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ในการอยู่ร่วมกัน และทำงานอย่างมีความสุข เกิดภาวะ “สมดุลของชีวิต” นั่นคือ คนทำงานมีทักษะการทำงานที่ดี (Work Skill) และมีทักษะการใช้ชีวิตที่ดี (Life Skill) ควบคู่กันไป แนวคิดดังกล่าว เป็นแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

จากแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ทำให้เกิดความสุข 8 ประการ (Happy 8) ในการจัดสมดุลชีวิตมนุษย์ เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิต โดยมอง

ความสุข 3 ส่วนประกอบกัน คือ ความสุขของตัวเอง ความสุขของครอบครัว และความสุขขององค์กรและสังคม โดยความสุขทั้ง 3 ส่วนนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

องค์ประกอบความสุขของตัวเอง ประกอบด้วย

1. สุขภาพดี (Happy Body) คือ การมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีความสุข
2. น้ำใจงาม (Happy Heart) คือ การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน รู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม รู้จักบทบาทของแต่ละคน ตั้งแต่เจ้านาย ลูกน้อง พ่อแม่ และสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิต
3. การผ่อนคลาย (Happy Relax) คือ การรู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต
4. การหาความรู้ (Happy Brain) คือ การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน และพร้อมที่จะเป็นครูเพื่อสอนคนอื่น
5. คุณธรรม (Happy Soul) คือ การมี หิริ โอตตัปปะ หมายถึง การละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำที่ไม่ดีของตนเอง ซึ่งนับเป็นคุณธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมในการทำงานเป็นทีม
6. ใช้เงินเป็น (Happy Money) คือ ความสามารถในการจัดการรายรับและรายจ่ายตนเอง และครอบครัวได้ รวมถึงการรู้จักการทำบัญชีครัวเรือน

องค์ประกอบความสุขของครอบครัว ประกอบด้วย

7. ครอบครัวที่ดี (Happy Family) คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง เพราะครอบครัวเป็นภูมิคุ้มกันและเป็นกำลังใจที่ดีในการที่จะเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคต่างๆ

องค์ประกอบความสุขขององค์กรและสังคม ประกอบด้วย

8. สังคมดี (Happy Society) คือ การมีความรัก ความสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและสังคมที่พักอาศัย

แนวคิดดังกล่าว เป็นแนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ซึ่งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พิจารณาเห็นว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญ และ “ความสุข” คือ สิ่ง queทุกคนปรารถนา ดังนั้น ความสุข 8 ประการ หรือ Happy 8 จึงเป็นแนวคิดที่ต้องการจัดสมดุลของการใช้ชีวิตในโลกส่วนตัว โลกครอบครัว และโลกทางสังคมของคนนั่นเอง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมและครอบคลุมตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

การวัดของความสุขใจการทำงาน

คุณภาพของความสุข (Quality of Happiness) ประเมินได้จากตัวชี้วัดทางสังคมระดับบุคคล ซึ่งเป็นการวัดจากระดับของความพึงพอใจและความคาดหวัง ที่ประเมินความรู้สึกของบุคคลจากสภาพความเป็นอยู่ นอกจากนี้ ความสุขยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล “ความสุข” และ

“ความพึงพอใจ” จึงมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในระดับบุคคล (Brenner,1975; Scanlon, 1993)

สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์เรียกว่า “ความสุข 8 ประการ” (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์, 2551) ซึ่งได้นำมาพัฒนาเป็น “องค์กรแห่งความสุข” (Happy Workplace) (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552) องค์ประกอบความสุข 8 ประการ ได้แก่

1. สุขภาพดี (Happy Body) คือ การมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรง เกิดจากการรู้จักใช้ชีวิต รู้จักกิน รู้จักนอน ชีวิตมีความสุข
2. น้ำใจงาม (Happy Heart) คือ การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน รู้จักการแบ่งปันอย่างเหมาะสม รู้จักบทบาทของแต่ละคนตั้งแต่ เจ้านาย ลูกน้อง พ่อแม่ และสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิต
3. การผ่อนคลาย (Happy Relax) คือ การรู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต
4. การหาความรู้ (Happy Brain) คือ การศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็นมืออาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน และพร้อมที่จะเป็นครูเพื่อสอนคนอื่น
5. คุณธรรม (Happy Soul) คือ การมี หิริ โอตตัปปะ หมายถึง การละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำที่ไม่ดีของตนเอง ซึ่งนับเป็นคุณธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม และในการทำงานเป็นทีม
6. ใช้เงินเป็น (Happy Money) คือ ความสามารถในการจัดการรายรับและรายจ่ายตนเอง และครอบครัวได้ รวมถึงการรู้จักการทำบัญชีครัวเรือน
7. ครอบครัวที่ดี (Happy Family) คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง เพราะครอบครัวเป็นภูมิคุ้มกันและเป็นกำลังใจที่ดีในการที่จะเผชิญกับอนาคตหรืออุปสรรคต่างๆ
8. สังคมดี (Happy Society) คือ การมีความรัก ความสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและสังคมที่พักอาศัย

นักวิจัยความสุขได้พยายามสร้างกรอบแนวคิดและค้นพบแนวทางเพื่อวัดและอธิบายความสุขของบุคคล โดยใช้การสำรวจการรายงานความสุขด้วยตนเอง โดยสร้างเป็นคำถามเกี่ยวกับความสุขหรือความพึงพอใจ ซึ่งได้รับการยอมรับกันในวงกว้างว่าเป็นการวัดความอยู่ดีมีสุขเชิงอัตวิสัยได้ในฐานะตัวแทนโดยตรงของอรรถประโยชน์

นอกจากคำถามเกี่ยวกับความสุข หรือความพึงพอใจกับชีวิตโดยรวมแล้ว คำถามลักษณะดังกล่าวยังใช้สำรวจความสุข หรือความพึงพอใจของชีวิตโดยแยกย่อยออกไปได้เป็นด้านต่างๆ เช่น ด้านการเงินครอบครัว สุขภาพ หน้าทีการทำงาน เป็นต้น คำถามเหล่านี้มักเป็นคำถามแบบปรนัย

(Multiple choices) และจำนวนของตัวเลือก (choices) ที่ให้เลือกมีตั้งแต่ 3 ไปจนถึง 100 ขึ้นอยู่กับแบบสำรวจและวิธีการที่แตกต่างกัน (เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์ และคณะ, 2553)

แม้ว่าความสุขเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม วัดได้ยาก แต่ยังมีนักวิจัยจำนวนมากพยายามพัฒนามาตรวัดขึ้นเพื่อวัดความสุข

Bradburn ได้พัฒนามาตรวัดถูกผิด 10 ข้อ มีทั้งคะแนนความรู้สึกที่เป็นแง่บวกและแง่ลบ และสร้างสเกลที่ 3 ขึ้นมา เรียกว่า “อารมณ์สมดุล (The Bradburn affect scale balance: ABS)” ต่อมาแอนดริวและวิทธี (1976) พัฒนา D-T scale ขึ้น (D :Delighted คือความยินดี และ T: Terrible คือ ความเลวร้าย) นอกจากนี้ Campbell, Converse and Rodgers. (1976) ได้ใช้มาตรวัด 8 คำถาม ทำการวัดว่า “คุณมีชีวิตที่น่าสนใจหรือน่าเบื่อ ชีวิตมีค่าหรือไร้ค่า” งานวิจัยเกี่ยวกับการวัดความสุข ได้แสดงให้เห็นว่า มาตรวัดแบบสเกลเดียวเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุด (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2549)

มาตรวัดแบบเดี่ยว หรือการสร้างเป็นคำถามเชิงเดียวเกี่ยวกับความสุขที่พบบ่อย เช่น “โดยรวมแล้วคุณมีความสุขกับชีวิตในระดับไหน?” และระดับที่กำหนดไว้ จะมีตั้งแต่ 3 หรือ 5 หรือ 7 หรือ 11 ระดับ ขึ้นอยู่กับผู้วิจัยที่ต้องการระดับที่ละเอียดเพียงใดในการนำมาวิเคราะห์ เหตุผลที่ทำให้ระดับเป็นหมายเลขก็ เนื่องจาก ทำให้ไม่เกิดอคติในการวิเคราะห์

นอกจากนั้น การวัดความสุขใจตามนิยามของ Argyle and Martin (1991) ใช้แบบวัดมาตรประเมินรวมค่าโดยเริ่มจากแบบวัดความซึมเศร้าของเบค (The Beck Depression Inventory) ที่นำมาปรับปรุงได้ข้อคำถาม 29 ข้อ เรียกว่าแบบวัด Oxford Happiness Inventory มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .67 - .78

สำหรับการวัดความสุขใจตามนิยามของไดเนอร์ ในระยะแรกเป็นการสำรวจความสุขด้านต่างๆ จากการรายงานด้านตนเอง ดังการวิจัยของแอนดริวและวิทธี (Andrew and Withey, 1976) ใช้แบบวัดมาตรประเมินรวมค่า มีมาตร 7 อันดับ ตั้งแต่น่าชื่นชมจนถึงเลวร้าย และแบบวัด PANAS-Positive and Negative Scale ซึ่งใช้ทั้งสองด้านร่วมกัน นอกจากนี้มีการศึกษาแบบธรรมชาติโดยสุ่มตัวอย่างตามประสบการณ์ (ESM-naturalistic experience - sampling method) นักวิจัยจะทำการสุ่มเพื่อวัดในช่วงเวลาต่างๆ ในชีวิตประจำวัน รวม 1-4 สัปดาห์ โดยการวัดเพื่อรายงานตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ความพึงพอใจต่อเหตุการณ์เชิงบวกและลบที่ผ่านมาในชีวิตมีความสัมพันธ์รวมกันในระดับปานกลางถึงสูง (Sandvick, Diener and Seiflitz, 1993) สำหรับเมืองไทย ฉันทนา ภาคบงกชและคณะ สร้างแบบวัดความสุขใจจากนิยามความสุขของไดเนอร์ เพื่อวัดความสุขใจของครูประถมศึกษาด้านความพึงพอใจในชีวิตเรื่องทั่วไป ครอบครัว เพื่อนและโรงเรียนในช่วงอดีตปัจจุบันและอนาคต เป็นลักษณะมาตรประเมินรวมค่า มีมาตร 6 อันดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90

ดังที่ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความสุขขึ้นอยู่กับหลายๆ องค์ประกอบ การสร้างดัชนี (มาตรวัด) ที่มีหลายองค์ประกอบทำได้ 2 แบบคือ 1) จากองค์ประกอบต่างๆ แล้วรวมเป็นดัชนีมวลรวม (Composite index) หรือ 2) จากความรู้สึกรวมก่อน ซึ่งจะเป็นคำถามเดียว แล้วจึงพิจารณาองค์ประกอบ

สำหรับประเทศไทยมีการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขทั้งสองแบบ ในแบบแรก ยงยุทธ ขจรธรรม และคณะ (2545) ได้เก็บข้อมูลองค์ประกอบของความสุขก่อน และหาค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชากรที่ศึกษา ซึ่งค่าถ่วงน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบไม่เท่ากัน คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้หาค่าดัชนีมวลรวมความอยู่ดีมีสุข โดยรวมจากองค์ประกอบต่างๆ เช่นเดียวกันแต่ให้ค่าถ่วงน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบเท่ากัน สำหรับการพัฒนาดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index –HDI) ขององค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ใช้ทั้งสองแบบ

สำหรับวิธีการที่สอง ซึ่งเป็นการใช้คำถามเดียว สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว ได้ศึกษาถึงความอยู่ดีมีสุขของครอบครัว โดยสอบถามถึงระดับความสุข ตั้งแต่ระดับ 1-10 (สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว, 2548) สำหรับโลกตะวันตกให้ความสำคัญกับคำถามเดียว (Hird 2003; World Data Base of Happiness: <http://www.eur.nl/fsw/happiness/>) โดยมีระดับความสุขต่างกันออกไปตั้งแต่ 4 ถึง 5 ระดับ และ 0-10. สำหรับคำถามเดียว เช่น เมื่อพิจารณาจากทุกสิ่งทุกอย่างรวมกัน ท่านมีความรู้สึกพอใจในชีวิตอย่างไรในปัจจุบัน (How satisfied are you with your life, all things considered?) คำตอบมี 4 ระดับ ตั้งแต่ พอใจมาก จนถึงไม่พอใจเลย (Kohler et al., 2005)

ในการศึกษาครั้งนี้ การวัดความสุขได้ใช้คำถามเดียว คือ “ตอนนี้ท่านมีความรู้สึกอย่างไร” ไม่มีคำที่มีความหมายในเชิงบวก เช่น พอใจ หรือ ความสุข ในคำถาม เพราะทุกคนมีความทุกข์และความสุข สุขมากคือทุกข์น้อย โดยให้ผู้ตอบสัมภาษณ์มองภาพยิ้ม คำตอบมีระดับ 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 10 โดยที่ 0 หมายถึง มีความทุกข์มากที่สุด 5 หมายถึง ไม่สุขไม่ทุกข์ 10 หมายถึง มีความสุขมากที่สุด และในคำถามถัดไป ถามว่า “สาเหตุที่ท่านตอบคำถามตามข้อ (ระดับความสุข) เพราะอะไร” โดยตอบได้ 3 คำตอบเป็นปลายเปิดเรียงตามระดับความสำคัญ

นอกจากนี้ยังมีคำถามในชุดความสุขอีกสองคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกในอนาคต คือ “ในอนาคตต่อไปข้างหน้าท่านคิดว่าท่านจะมีความรู้สึกอย่างไร” คำตอบเหมือนกับความรู้สึกในปัจจุบัน และคำถามเกี่ยวกับความมั่นใจต่อความรู้สึกนั้นว่าจะเกิดขึ้นจริงในอนาคต

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัด HAPPINOMETER : The Happiness Self-Assessment ของสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ

378.112
๐ 296๓

คอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ซึ่งเป็นนวัตกรรมของการวัดคุณภาพชีวิตและความสุขทางด้านสังคมศาสตร์ที่น่าเชื่อถือ ทันท่วงที และมีช่องทางในการวัดความสุขด้วยตนเองที่ มากที่สุด สะดวกที่สุด และมีประสิทธิภาพที่สุด

นอกจากนั้น HAPPINOMETER ได้ดึงเอาความเด่นของดัชนีในแต่ละมิติของคุณภาพชีวิตและความสุขคนทำงานมารวมอยู่ในเครื่องมือนี้อย่างทันท่วงทีและสนุกสนาน ทั้งยังสะท้อนความจำเป็นที่องค์กรต้องพัฒนาสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนในองค์กรอย่างทันที่ เพื่อให้คนทำงานอย่างมีความสุข และก่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งความสุขได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

HAPPINOMETER จึงเป็นเครื่องมือที่ใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นเครื่องมือที่สื่อถึงความเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อคนภายในองค์กร เป็นเครื่องมือที่แสดงถึงความห่วงใย ความผูกพัน ความร่วมมือ และความภาคภูมิใจของบุคคลทุกระดับในองค์กรที่มีต่อกันและกัน

2. ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ความหมายของต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก

คำว่า ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychological capital) มาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) ซึ่งผู้ริเริ่มคือมาร์ติน ซิลิกแมน (Martin Seligman) ซึ่งเปรียบเสมือนบิดาของศาสตร์นี้ แต่มีนักวิชาการบางท่านก็เรียกว่า Psychological capital โดยปกติคำว่า ทุน ส่วนใหญ่เราจะนึกถึงแนวคิดด้านเศรษฐศาสตร์ หรือด้านการเงิน แต่คำนี้ก็ถูกนำมาใช้กับการประเมินค่าในตัวของคน หรือ ทุนมนุษย์ เช่น ความสามารถด้านสติปัญญา หรือทุนด้านสังคมและทุนด้านวัฒนธรรม เป็นต้น ดังนั้นจะใช้คำว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological capital: PsyCap) หรือ (Positive psychological capital: PPC) ก็ได้ มีผู้นิยามและให้แนวคิด คำว่า ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก ไว้ดังนี้

Luthans; et al. (2007) กล่าวว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง สภาวะทางจิตใจในทางบวกของบุคลากรสาธารณสุขต่อการปฏิบัติงานแม้ว่าจะตกอยู่ในภาวะความไม่สงบ โดยยังเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีวิถีความคิดที่สร้างสรรค์ในทางบวก คิดว่ามีหนทางที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ หากมีอุปสรรคก็ยังคงหาหนทางเลือกอื่นๆ ได้อีก และมีสมรรถนะทางจิตใจที่จะปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติ มีจิตใจสงบ สามารถทำงานได้เหมือนเดิม

ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก เป็นคุณลักษณะทางจิตใจที่ประกอบด้วยความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ มีสติสัมปชัญญะ มีความหวัง มีความสามารถในการเผชิญปัญหา และมีความฟื้นตัว การที่บุคคลจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่าคือ การมีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก หรือภูมิคุ้มกันทางจิตที่ดีในตนเอง ที่จะช่วยป้องกันตัวเองไม่ให้ตกอยู่ในภาวะเสี่ยงไม่มั่นคงหรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเอง

ได้พร้อมที่จะเผชิญผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ทางสังคมได้ รวมถึงสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง สภาวะทางจิตใจในทางบวกของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานแม้ว่าจะตกอยู่ในภาวะยากลำบาก โดยยังเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีวิถีความคิดสร้างสรรค์ในทางบวก คิดว่ามีหนทางที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ และหากมีอุปสรรคก็ยังคงคิดหาหนทางเลือกอื่นๆ ได้อีก มีสมรรถนะทางจิตใจที่จะปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติเหมือนเดิม มี 4 องค์ประกอบดังนี้ 1) ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อมั่นและมั่นใจว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีศักยภาพ และมีความพยายามต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อจะไปให้ถึงเป้าหมาย หรือผลสำเร็จที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองที่กำลังทำอยู่ได้ แม้จะมีอุปสรรคต่างๆ 2) ความหวัง หมายถึง พลังของแรงจูงใจทางบวกที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีหนทาง มีวิธีการเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จของงาน และเมื่อพบว่าวิธีการ หนทางหรือแนวทางที่เลือกไว้มีอุปสรรค ก็ยังสามารถที่จะคิดหาหนทางอื่นๆ อีกหลายวิธีการ เพื่อที่จะไปสู่ความสำเร็จในอนาคต แม้จะกำลังเผชิญกับอุปสรรค หรือถูกคุกคามทางจิตใจ 3) การปรับฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ศักยภาพ หรือสมรรถนะทางจิตใจในการปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติ และสามารถทำงานได้ดีเหมือนเดิมในปัจจุบัน ภายหลังประสบกับสถานการณ์ที่มาคุกคามทางจิตใจ และสามารถใช้ประสบการณ์ความยากลำบากที่เคยประสบเหล่านั้นมาปรับใช้เพื่อการปรับสภาพจิตใจ เมื่อประสบกับเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ อีก 4) การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ลักษณะของวิธีการคิดที่นึกถึงแต่ด้านที่ตีเสมอเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ที่รบกวนจิตใจ คิดว่าเหตุการณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของตนเองตลอดเวลา ตลอดไป ยังคงมีมุมมองในทางบวกต่อการทำงานตนเอง ไม่โทษหรือตำหนิตนเอง แต่จะมองว่าเป็นโอกาสในการพัฒนางานต่อไป

ความสำคัญของต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก

ปัจจุบันแนวคิดด้านจิตวิทยาเชิงบวกนับเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคนให้มีความสุขและนำไปสู่ผลผลิตต่างๆ เช่น มีผลการทำงานที่ดี มีการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเกิดความรักผูกพันกับองค์กร นอกจากนี้ยังนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี และประการสำคัญที่สุดคือ นำไปสู่การมีจิตสำนึกสาธารณะต่อสังคม ดังที่งานวิจัยด้านจิตวิทยาเชิงบวกที่ผ่านมาได้บ่งชี้สรุปในแนวทางเดียวกันว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่มีความสุขน้อยกว่าคนที่มีความสุขมากเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในชีวิตและการทำงานสูง มีผลผลิตและความก้าวหน้าในอาชีพ รวมทั้งมีสุขภาพและสุขภาพจิตที่ดีกว่า นอกจากนี้ตามงานวิจัยเกี่ยวกับจิตวิทยาเชิงบวกที่ผ่านมาได้บ่งชี้อีกว่าความสุข สุขภาวะที่ดี การมีบรรยากาศในครอบครัว ในองค์กร และในสังคมที่ดี ขึ้นกับต้นทุนทางจิตวิทยาที่เป็นบวก ดังนั้นการพัฒนามนุษย์

หรือสร้างเสริมให้คนในสังคมเป็นบุคคลที่มีความสุขและสุขภาวะที่ดีนั้น การมีต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวกจึงสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology Capital) จึงเป็นศาสตร์ทางเลือกใหม่ที่มุ่งพัฒนาบุคลิกภาพของมนุษย์ให้เป็นผู้มีความสุข โดยมีพื้นฐานของความสุขจากการพัฒนาตนเอง การเป็นคนดี มีมุมมองต่อชีวิตและโลกในเชิงบวก อีกทั้งเป็นวิชาที่เน้นความเป็นวิทยาศาสตร์มีงานวิจัย ตัวเลข สถิติ ที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นตัวอย่างชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพชีวิตในสังคมปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ แนวคิด Positive Psychology จึงกำลังได้รับความสนใจและนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนามนุษย์อย่างกว้างขวางในประเทศตะวันตกในขณะนี้ โดยเฉพาะในการพัฒนาสุขภาพ

ดังนั้น ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จึงเป็นการศึกษาคุณลักษณะเชิงบวกของบุคคลในความสามารถด้านการก้าวข้ามผ่านปัญหา การมีมุมมองด้านบวก การเห็นคุณค่าภายในตน โดยใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาเชิงบวกเป็นฐานแบ่งต้นทุนทางจิตวิทยาออกเป็น 4 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองตามศักยภาพที่มีอยู่ (Efficiency or Confidence), การมีความหวัง (Hope), การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความยืดหยุ่นเมื่อเผชิญสิ่งที่ยากลำบาก (Resilience) (Luthans, Youssef & Avolio, 2007) มีผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เช่น มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองตามศักยภาพ (Efficiency), การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นต้น จะมีความผาสุกทางด้านจิตใจดี (Psychological well-being) (Singh & Mansi, 2009) และมีประสิทธิภาพในการพัฒนางาน ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาต่ำจะมีความเครียดในการทำงานสูง (Abbas M. & Raja U., 2011) ซึ่งการมีความผาสุก, สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเครียดในระดับที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงสุขภาพจิตของบุคคล ตามคำนิยามขององค์การอนามัยโลก (2007) ที่ว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความผาสุกตามความสามารถของตนเอง สามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตได้ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงทำประโยชน์ให้กับสังคมของตนเองได้ รวมถึงการปราศจากโรคหรือความเจ็บป่วย

องค์ประกอบของต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก

Luthans (2007) นักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กรได้ให้ความสนใจและพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวกของมนุษย์ตามแนวทางการศึกษาของจิตวิทยาเชิงบวก โดยเขาได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive Organization Behavior) โดยให้ความหมายว่าเป็นการศึกษาที่ประยุกต์ใช้คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีและเป็นด้านบวกของมนุษย์ คุณลักษณะดังกล่าวต้องสามารถวัดได้พัฒนาได้ และสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อ

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและได้สรุปคุณสมบัติเชิงบวกที่จัดเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก ดังนี้

1. คุณลักษณะนั้นต้องมีทฤษฎีและงานวิจัยมารองรับ
2. สามารถวัดได้และประเมินได้ หรือการทดสอบต้องมีความเที่ยงตรง
3. เป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยาที่เป็นสภาวะ (State – Like) คือ สามารถเรียนรู้ได้ พัฒนาได้ และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ซึ่งแตกต่างไปจากคุณลักษณะที่เป็นลักษณะนิสัย (Trait – Like) ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก

4. คุณลักษณะนั้นต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

นอกจากนี้ Luthans และคณะได้มีการศึกษาและนำเสนอผลงานวิจัยด้านพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกหลายชิ้น ซึ่งในช่วงแรก พฤติกรรมองค์กรเชิงบวกประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Confidence or Self Efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ความสุข (Subjective Well being or Happiness) และความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และในปี 2005 ได้เพิ่มอีกหนึ่งองค์ประกอบคือ ความยืดหยุ่นตัวทางอารมณ์ หรือการปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience) ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร และจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกต่อองค์กรในบริบทต่างๆ ในปี 2007 Luthans และคณะได้เสนอแนวคิดที่เรียกว่า ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก (Positive Psychological Capital) โดยเลือกองค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (POB Capacities) มาศึกษาร่วมกันประกอบไปด้วย ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Confidence or Self Efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความยืดหยุ่นตัวทางอารมณ์ หรือ การปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience) โดยเขาเรียกตัวแปรทั้ง 4 ตัวว่า ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก (Positive Psychological Capita) หรือเรียกสั้นๆ ว่า “PsyCap” ซึ่งเมื่อนำมารวมกันเป็นตัวแปรเดียวแล้วจะมีประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดีกว่าองค์ประกอบแต่ละตัว

งานวิจัยของ Luthans และคณะ แสดงให้เห็นว่า ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวกเป็นคุณลักษณะที่เป็นสภาวะ (State-Like) คือเป็นคุณลักษณะที่สามารถพัฒนาได้โดยใช้การบริหารและจัดการและการจูงใจ ซึ่งแตกต่างไปจากคุณลักษณะที่เป็นลักษณะนิสัย (Trait – Like) เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เช่น บุคลิกภาพ เป็นต้น (Luthans et al., 2007)

ขณะที่ Xanthopoulou (2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรงานบุคคลและการมีส่วนร่วมในการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความหวัง สามารถปรับฟื้นคืนได้และมองโลกในแง่ดีในระดับสูง ซึ่งร่วมกันเรียกว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะส่งผลให้มีความยืดหยุ่นผูกพันในการทำงานสูงตามไปด้วย

สรุปได้ว่า แนวคิดของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychological Capital) เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive Organization Behavior) ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) โดยแนวคิดของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นการศึกษาที่ประยุกต์ใช้คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีและเป็นด้านบวกของมนุษย์ 4 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง และการมองโลกในแง่ดี และนำคุณลักษณะเหล่านี้มาศึกษาร่วมกันเป็นหนึ่งตัวแปรที่เรียกว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยที่ตัวแปรนี้สามารถวัดได้ พัฒนาได้ และสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

การวัดของต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก

มีการสร้างแบบวัดที่เรียกว่า Psychological Capital Questionnaire หรือ PCQ โดย Luthans, Youssef และคนอื่นๆ ในปี 2007 (Luthans; et al. 2007) ซึ่งแบบวัดนี้ได้มาจากแนวคิดแต่ละองค์ประกอบทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ความหวัง ของ Snyder และคนอื่นๆ ปี 1966 การปรับฟื้นคืนสภาพ ของ Wagnild & Young ในปี 1993 การมองโลกในแง่ดี ของ Scheier; & Carver ในปี 1985 และ ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ของ Park ในปี 1998 แบบวัดนี้มีจำนวน 24 ข้อ (แต่ละองค์ประกอบ มี 6 ข้อ) ให้คะแนนแบบประมาณค่า 6 ระดับ มีลักษณะแบบวัดสภาวะ โดยจะเน้นการถามว่าในช่วงนี้ ซึ่งคำถามจะปรับปรุงให้เข้ากับลักษณะในบริบทของงานที่ทำ ตัวอย่างคำถาม เช่น ในช่วงนี้ฉันรู้สึกว่าได้ไปด้วยพลังที่จะทำงานให้สำเร็จ (ความหวัง) ฉันสามารถเอาชนะอุปสรรคจากงานที่ทำได้เพราะฉันเคยประสบงานที่ยากในลักษณะนี้มาก่อน (การปรับฟื้นคืนสภาพ) ฉันรู้สึกมั่นใจที่จะติดต่อกับลูกค้าเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหา (ความมั่นใจ) เมื่อพบว่างานที่ทำดูจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ ฉันมักจะคิดเสมอว่ามันจะดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (การมองโลกในแง่ดี) ลักษณะการวัดนี้เป็นการประเมินที่เรียกว่า การปรับตัวของการรู้คิด ซึ่งเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลเปลี่ยนกรอบความคิดจากสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่วิถีทางบวกและยอมรับกับเหตุการณ์เลวร้ายที่เกิดขึ้น เป็นต้น

จากผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ พบว่าใน 6 ข้อ มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในองค์ประกอบตามกรอบทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .01$) และตัวแปรแฝงของแต่ละองค์ประกอบก็มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงถึง .99 และค่าสถิติดัชนีความกลมกลืน พบว่า มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 1532.84$, $df = 246$, $CFI = .97$, $RMSEA = .08$ และ $SRMR = .01$)

จึงสามารถสรุปได้ว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง สภาวะทางจิตใจในทางบวก ของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานแม้ว่าจะตกอยู่ในภาวะความไม่สงบ โดยยังเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีวิถีความคิดสร้างสรรค์ในทางบวก คิดว่ามีหนทางที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ และหากมี

อุปสรรคก็ยังคงคิดหาหนทางเลือกอื่นๆได้อีก มีสมรรถนะทางจิตใจที่จะปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติเหมือนเดิม มี 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อมั่นและมั่นใจว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีศักยภาพ และมีความพยายามต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อจะไปให้ถึงเป้าหมาย หรือผลสำเร็จที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองที่กำลังทำอยู่ได้ แม้จะมีอุปสรรคต่างๆ

2. ความหวัง หมายถึง พลังของแรงจูงใจทางบวกที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีหนทาง มีวิธีการเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จของงาน และเมื่อพบว่าวิธีการ หนทางหรือแนวทางที่เลือกไว้มีอุปสรรคก็ยังสามารถที่จะคิดหาหนทางอื่นๆ อีกหลายวิธีการ เพื่อที่จะไปสู่ความสำเร็จในอนาคต แม้จะกำลังเผชิญกับอุปสรรค หรือถูกคุกคามทางจิตใจ

3. การปรับฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ศักยภาพ หรือสมรรถนะทางจิตใจในการปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติ และสามารถทำงานได้ดีเหมือนเดิมในปัจจุบัน ภายหลังจากประสบกับสถานการณ์ที่มาคุกคามทางจิตใจ และสามารถใช้ประสบการณ์ความยากลำบากที่เคยประสบเหล่านั้นมาปรับใช้เพื่อการปรับสภาพจิตใจ เมื่อประสบกับเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ อีก

4. การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ลักษณะของวิธีการคิดที่นึกถึงแต่ด้านที่ดีเสมอเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ที่รบกวนจิตใจ คิดว่าเหตุการณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของตนเองตลอดเวลา ตลอดไป ยังคงมีมุมมองในทางบวกต่อการทำงานตนเอง ไม่โทษหรือตำหนิตนเอง แต่จะมองว่าเป็นโอกาสในการพัฒนางานต่อไป

สรุปได้ว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในการศึกษานี้ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อย ที่ทุกคนมีมากน้อยแตกต่างกันไป หากใครมีน้อยสามารถที่จะพัฒนาได้ ตัวแปรเหล่านี้สามารถวัดได้มีทฤษฎีและการศึกษาวิจัยรองรับ นอกจากนี้ตัวแปรทั้ง 4 มีเอกลักษณ์เฉพาะที่มีสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานมากที่สุด และมีเกณฑ์เข้าได้กับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก บุคคลที่มีผลรวมของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูงจะทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีแรงจูงใจสูง ซึ่งรวมเรียกว่า เป็นผลทางจิตใจ (Psychological outcomes) ในทิศทางบวก (Positive affect) โดยการเกิดสมรรถนะทางจิตใจนี้ จะมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน (Work performance) จึงคาดว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางจิต และพฤติกรรม และสุขภาวะทางจิตในการปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน สามารถสรุปเอกลักษณ์เฉพาะของโครงสร้างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ได้ดังนี้

ตาราง 1 สรุปเอกลักษณ์เฉพาะของโครงสร้างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก	ทิศทางการวัด (Directionality)	ขอบเขตนิยาม (Contribution)
ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Confidence)	ปัจจุบัน และต่อเนื่องถึง อนาคต	เชื่อมั่นในตนเองว่า เป็นผู้มีความสามารถที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในงานที่ท้าทาย มีความตั้งใจ และพยายามที่จะไปสู่เป้าหมายได้ แม้อยู่ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบทั้งในปัจจุบันและอนาคต
ความหวัง (Hope)	อนาคต	พลังของแรงจูงใจทางบวกที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีหนทาง มีวิธีการเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จของงาน และเมื่อพบว่าวิธีการ หนทางหรือแนวทางที่เลือกไว้มีอุปสรรค ก็ยังสามารถที่จะคิดหาหนทางอื่นๆ อีกหลายวิธีการ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตแม้จะกำลังเผชิญกับอุปสรรค หรือถูกคุกคามทางจิตใจ

(ต่อ)

ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก	ทิศทางการวัด (Directionality)	ขอบเขตนิยาม (Contribution)
ความยืดหยุ่นตัวทางอารมณ์ หรือ การปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience)	อดีตที่ผ่านมา และปัจจุบัน	สมรรถนะทางจิตใจในการปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติและสามารถทำงานได้ดีเหมือนเดิมในปัจจุบัน ภายหลังประสบกับสถานการณ์ที่มาคุกคามจิตใจ และสามารถใช้ประสบการณ์ความยากลำบากที่เคยประสบเหล่านั้นมาปรับใช้เพื่อการปรับสภาพจิตใจเมื่อประสบกับเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ อีก
การมองโลกในแง่ดี (Optimism)	อนาคต	ลักษณะของวิธีการคิดที่นึกถึงแต่ด้านที่ดีเสมอเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ที่มาคุกคามจิตใจ คิดว่าเหตุการณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของตนเองตลอดเวลา ตลอดไป ยังคงมีมุมมองในทางบวกต่อการทำงานตนเอง ไม่โทษหรือตำหนิตนเอง แต่จะมองว่าเป็นโอกาสในการพัฒนางานต่อไป

ที่มา: ปรับปรุงมาจาก Page; & Donohue (2004 อ้างใน ณัฐวดี อรินทร์, 2555)

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของ ฌีรัฐฒิ อรินทร์ (2555) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัด Psychological capital questionnaire (PCQ) ของ ลูแทนส์และคนอื่นๆ (Luthans; et al. 2007) โดยเน้นใจความสำคัญหลักในแต่ละข้อตามต้นฉบับ เพิ่มเนื้อหาเชิงบริบทให้สอดคล้องกับการศึกษา และผู้วิจัยสร้างข้อคำถามเพิ่มเติมตามนิยามปฏิบัติการที่สอดคล้องกับแบบวัดต้นฉบับ ให้คะแนนแบบประมาณค่า 5 ระดับ (ตั้งแต่ไม่จริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่แน่ใจ ค่อนข้างจริง และจริง) พนักงานที่มีคะแนนสูงแสดงว่ามีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูงกว่าพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

3. สมดุลชีวิตในการทำงาน

ความหมายของสมดุลชีวิตในการทำงาน

คำว่า "สมดุลชีวิตการทำงาน" เริ่มนำมาใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1986 (Lockwood N.R., 2003) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. สมดุลชีวิตการทำงาน มีความหมายที่ประกอบ ด้วยคำ 3 คำได้แก่คำว่า "งาน" "ชีวิต" และ "สมดุล" คำว่า "งาน" หมายถึง กิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับงานที่ครอบคลุมทั้งการทำงานตามเวลางานปกติและกิจกรรมอื่นที่ ต้องทำนอกเวลางาน เช่น กิจกรรมที่ต้องทำต่อเนื่องเกิน เวลางานปกติ กิจกรรมในงานบางประเภทที่ไม่สามารถ แบ่งแยกเวลางานจากชีวิตครอบครัวได้ (เช่นเกษตรกรรม, งานค้าขายปลีก) คำว่า "ชีวิต" หมายถึง การใช้ชีวิตกับ ครอบครัว การมีอิสระในการใช้เวลาพักผ่อนส่วนตัว หรือ การใช้เวลาสำหรับสานสัมพันธ์ในครอบครัว (family friendly) คำว่า "สมดุล" หมายถึง การแบ่งเวลาให้แก่งาน และชีวิตอย่างเหมาะสม ซึ่งความสมดุลนี้อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์ (Hymen, J. & Summers, J., 2004)

2. สมดุลชีวิตการทำงาน คือ ความสามารถในการจัดการบทบาทและความต้องการด้านต่างๆ ของชีวิตให้มีความพอเหมาะพอดีกัน (Fit) หรือมีดุลยภาพ (Equilibrium) (Hutton A., 2005) โดยความสมดุล หมายถึง สมดุลใน 3 ด้าน คือ สมดุลด้านเวลาที่ให้ระหว่างงานกับชีวิต (Time balance) สมดุลด้านการมีส่วนร่วมในงานและชีวิต (Involvement balance) และสมดุลด้านระดับความพึงพอใจในงานและชีวิต (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 กับทรัพยากรในการทำงานก็มีความเพียงพอต่อ

อุปสงค์ในการใช้ชีวิตครอบครัว สมดุลชีวิตการทำงานจึงเป็นความสามารถในการทำ ให้อุปสงค์สมดุลกับทรัพยากร (Voydanoff, P., 2005)

ทรัพยากรในการทำงานเช่นความอิสระในการทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความภาคภูมิใจในงาน และการได้รับการยอมรับ ทรัพยากรในชีวิตครอบครัว เช่น การสนับสนุนจากคู่สมรสและญาติพี่น้อง รางวัลตอบแทนจากพ่อ แม่หรือครอบครัว ส่วนอุปสงค์หรือความต้องการจากงาน เช่น ชั่วโมงการทำงานปกติ ชั่วโมงงานเกินเวลา ตารางการทำงานพิเศษ ความไม่มั่นคงในงาน และอุปสงค์ในครอบครัว เช่น เวลาที่ต้องใช้ในการดูแลลูก ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ในครอบครัว เวลาที่ต้องใช้ในการทำงานบ้าน อุปสงค์จากคู่สมรส ลูก ญาติพี่น้อง และงานบ้าน

4. สมดุลชีวิตการทำงาน คือ การไม่มีความขัดแย้ง ในชีวิตการทำงาน (Work-life conflict) เนื่องจากโดยธรรมชาติแล้ว ถึงแม้จะมีสมดุลชีวิตการทำงาน คนส่วนใหญ่อาจไม่สามารถรับรู้ความสมดุลนั้นได้ แต่หากว่ามีความไม่สมดุลหรือความขัดแย้งระหว่างชีวิตกับงานก็จะสามารถรับรู้ได้ง่ายกว่า เช่น เมื่อเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าจากงาน ไม่มีความสุขในงาน หรือมีปัญหาในชีวิตครอบครัวที่เกิดจากงานก็จะรู้สึกว่ามี ความขัดแย้งระหว่างงาน กับชีวิตครอบครัว ดังนั้น จึงมีผู้ให้คำจำกัดความของสมดุลชีวิตการทำงานโดยมองในด้านความขัดแย้งในชีวิตการทำงาน (Edwards J.R. & Rothbard, N.P., 2000)

Blyton, Blunsdon, Reed and Dastmalchian (2006 อ้างใน สุวชิรา ศิริเจริญ, 2550) ได้กล่าวถึงความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่า เป็นความสำเร็จแต่ละบทบาทของแต่ละบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต

Frone (2003 อ้างใน Jones, Burke and Westman, 2006) ได้อธิบายความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่า เป็นการเพิ่มขึ้นของการตระหนักรู้ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลายบทบาทหน้าที่ภายนอกชีวิตครอบครัว อาทิเช่น บทบาทยามว่าง บทบาททางสังคม บทบาททางศาสนา เป็นต้น

กรมแรงงานของประเทศนิวซีแลนด์ (Department of Labor of New Zealand, 2006) กล่าวถึง ความสมดุลของชีวิตและการทำงานไว้ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติระหว่างการทำงานและกิจกรรมอื่นๆ ที่มีความสำคัญ ซึ่งควรจะแบ่งงานต่างๆ ออกจากสิ่งอื่น ๆ อย่างเหมาะสม เช่น การใช้เวลากับครอบครัว การมีส่วนร่วมในชุมชน งานอาสาสมัคร การพัฒนาตนเอง เวลาว่างและการพักผ่อน

Hudson (Hudson Highland Group, 2005) อธิบายถึงความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่าเป็นระดับความพึงพอใจของการมีส่วนร่วมในหลากหลายบทบาทของชีวิตบุคคล

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง การจัดสรรเวลาอย่างสมดุลระหว่างครอบครัวและการทำงาน ไม่ได้หมายความว่า เราต้องให้

เวลากับครอบครัวและการทำงานอย่างละเท่าๆ กัน เช่น หากทำงานเป็นเวลา 3 ชั่วโมงแล้ว แต่เป็นการจัดสรรเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่ได้หมายความว่า ชีวิตและงานมีความสมดุลเท่าๆ กันแบบ 50-50 ความสมดุลของชีวิตและการทำงานของแต่ละบุคคลก็อาจมีความแตกต่างกันเนื่องจากแต่ละบุคคลย่อมมีชีวิตความเป็นอยู่ ลักษณะงานที่ทำ และการให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันไป

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ได้อธิบายถึงความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน กล่าวคือ การมีทางเลือกในการสร้างความยืดหยุ่น มีสภาพแวดล้อมสนับสนุน ส่งเสริมและทำให้คนมุ่งความสนใจในงานขณะทำงาน รวมไปถึงการสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมสนับสนุน สิ่งที่จะทำให้บุคคลทราบบรรลุความต้องการของชีวิต และความยืดหยุ่นดังกล่าวเป็นเสมือนกลยุทธ์ให้ความต้องการของบุคคลและธุรกิจมาบรรจบกัน

ศิริภัสสร วงศ์ทองดี (2552) ให้ความหมายของ สมดุลยภาพระหว่างชีวิตและงานว่า หมายถึง “การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง” หากสามารถสร้างสมดุลยภาพระหว่างชีวิตกับงานได้ จะช่วยเกิดความอยู่ดีกินดี มีสุขภาวะในชีวิต ซึ่งจะส่งผลและมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จ ความมั่นคง และความก้าวหน้าขององค์กรและสังคมในที่สุด

ดังนั้น สามารถสรุปความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กล่าวคือ ความสามารถของแต่ละบุคคลในการบริหารและจัดสรรเวลาในการทำงานและการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะชีวิตส่วนตัว ครอบครัว การสร้างสัมพันธภาพในสังคมและกิจกรรมในยามว่างให้มีความพอเหมาะพอดี แต่การจัดการกับบทบาททั้งด้านชีวิตและการทำงาน ไม่ได้หมายความว่าเวลาที่ใช้ไปกับแต่ละบทบาทต้องแบ่งส่วนละเท่าๆ กันหรือ 50:50 แต่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ คุณค่าประสิทธิภาพของบทบาทนั้นๆ และสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของคนๆ นั้นได้หรือไม่เพียงใด

ความสำคัญของสมดุลชีวิตในการทำงาน

การที่องค์กรต้องการที่จะรักษาบุคลากรที่มี ให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ รวมไปถึงการที่บุคลากรสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ไม่มีปัญหาความเครียด การเจ็บป่วย หรือการขาดลาที่มีสาเหตุจากการทำงาน ดังนั้นในปัจจุบันผู้บริหารขององค์กรจำนวนไม่น้อยที่หันมาให้ความสำคัญในการหาแนวทางเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว ทั้งนี้นอกจากการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์หรือผลกำไรของธุรกิจแล้ว องค์กรปัจจุบันยังต้องการสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นอีกด้วย ดังนั้นหลายๆ องค์กรโดยเฉพาะองค์กรชั้นนำไม่อาจจะ

เป็นระดับประเทศหรือระดับนานาชาติจึงเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรที่องค์การมีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่หลายๆ องค์การเริ่มหันมาให้ความสำคัญและนำมาใช้กันมากขึ้นนั่นคือ การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพราะนอกจากจะเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานแล้ว สุดท้ายแล้วสิ่งที้องค์การจะได้คือ การบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การวางไว้ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีด้วยกันหลากหลายวิธีการไม่ว่าจะเป็นการสร้างควมยืดหยุ่นในเรื่องเวลาการทำงานให้กับพนักงาน เช่น ไม่ควบคุมเวลาในการเข้า-ออกงานให้เคร่งครัดเกินไป อนุญาตให้พนักงานสามารถสลับเวลาทำงานได้ตามความเหมาะสม หรือการเปิดโอกาสให้ทำงานที่บ้าน 1-2 วัน ในแต่ละสัปดาห์ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานให้น่าอยู่ เป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแต่งตัวได้ตามโอกาสแต่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ การวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและถูกต้อง การออกแบบขั้นตอนการทำงานให้สั้นลงและง่ายต่อการปฏิบัติ การปรับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การที่เน้นส่งเสริมการทำงานเป็นทีมมากกว่าการแข่งขันระหว่างบุคคล การที่หัวหน้างานต้องกำหนดความเร่งด่วนของงานและแจ้งให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจนถึงกรอบเวลาที่ต้องการให้งานเสร็จ รวมทั้งต้องสนับสนุนทรัพยากรให้มีเพียงพอ มีการแบ่งงานและเฉลี่ยความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม การวางระบบการสอนงาน ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ระหว่างพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานใหม่เรียนรู้งาน ลดแรงกดดันและปรับตัวได้เร็วขึ้น การไม่ให้พนักงานทำงานล่วงเวลาเกินความจำเป็น โดยจัดสวัสดิการที่ช่วยแบ่งเบาภาระค่าครองชีพ เช่น การช่วยค่ารักษาพยาบาลของสมาชิกในครอบครัว ทุนการศึกษาบุตร บริการรถรับ-ส่ง พนักงาน การจัดสนทนาการที่หลากหลายและเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมได้ตามความสนใจ รวมทั้งกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างด้านสุขภาพและจิตใจ การส่งเสริมกิจกรรมที่ครอบครัวพนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ เช่น การแข่งขันกีฬา ภายใน งานเลี้ยงปีใหม่ งานเลี้ยงครบรอบการทำงานของพนักงาน การจัดหาหน่วยงานภายนอก หรือนักจิตวิทยาให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับงาน ครอบครัว หรือเรื่องส่วนตัว และการที่องค์การต้องมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนประสบผลสำเร็จทั้งในอาชีพและชีวิตส่วนตัวในเวลาเดียวกัน (ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ, 2551)

นอกจากนี้ Richard E. Walton (1974) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมี

ชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติ งานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับ คนทำงานในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและแนวคิดและสำหรับองค์การในปัจจุบันในการปรับรูปแบบ การบริหารการทำงานของพนักงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจเพื่อให้พนักงานได้บริหารหน้าที่และ

บทบาทต่างๆ ของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ โดยการส่งเสริมการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและงาน สามารถรักษาพนักงานเอาไว้กับองค์กรได้ อีกทั้งยังสามารถลดอัตราการลาออกจากงานของพนักงาน และสามารถลดต้นทุนขององค์กรได้อีกด้วย

องค์ประกอบของสมดุลชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตของคนทั่วไปขององค์การอนามัยโลก (WHO QOL) คุณภาพชีวิตของคนไทย (WHOQOL-BREF-THAI) และ ความสมดุลของชีวิตและงาน ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 2 ด้าน และองค์ประกอบย่อย 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านตนเองและครอบครัว (Life – Family Domain) หมายถึง ความสามารถในการจัดการทรัพยากรและความต้องการในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตตนเองและครอบครัว ประกอบด้วย 3 ด้านย่อย ดังนี้

1.1 ด้านร่างกาย (Physical Domain) หมายถึง การมีสภาพร่างกายที่แข็งแรง สามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้ สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้ สามารถทำงานด้วยความกระปรี้กระเปร่าและกระฉับกระเฉง มีกำลังในการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ได้รับอาหารที่ถูกหลักอนามัยและเพียงพอตามความต้องการของร่างกายในแต่ละวัน ไม่ติดบุหรี่หรือยาเสพติด มีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ

1.2 ด้านจิตใจ (Mind Domain) หมายถึง การมีสุขภาพจิตดี มีกลไกหรือวิธีจัดการความเครียดที่เหมาะสม ไม่ซึมเศร้า ไม่วิตกกังวล มีทัศนคติที่ดี ใฝ่หาใจผู้อื่น มองโลกในแง่ดี เข้าใจเข้าใจตนเองและผู้อื่น ฟังพอใจในตนเอง ยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มี มีความมั่นใจในตนเอง สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้ตามศักยภาพ มีสมาธิในการทำงาน ไม่หลงลืม สามารถปล่อยใจและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจในการทำงาน สามารถจัดการกับภาวะกดดันต่าง ๆ รอบตัวได้ มีเพื่อนหรือบุคคลที่ไว้วางใจในการให้คำปรึกษา และมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในยามทุกข์หรือไม่สบายใจ

1.3 ด้านครอบครัว (Family Domain) หมายถึง การใช้ชีวิตในครอบครัวอย่างสมบูรณ์ มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ให้ความสำคัญกับสมาชิกในครอบครัว มีเวลาอยู่กับครอบครัวอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว มีการสนทนากับสมาชิกในครอบครัว ดูแลและเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัวให้อยู่ดีกินดี และสามารถจัดการกับภาระของครอบครัวได้ทั้งด้านการเงินและการใช้จ่ายต่างๆ

2. ด้านการทำงานและสังคม (Work – Social Domain) หมายถึง ความสามารถในการจัดการทรัพยากรและความต้องการ ในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานและสังคม ประกอบด้วย 3 ด้านย่อย ดังนี้

2.1 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Community Domain) หมายถึง การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน สามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้ รับผิดชอบหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงาน มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานดี มีการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางแก้ไขปัญหาในงานร่วมกัน และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่สถานประกอบการจัดให้

2.2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Domain) หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงขององค์การ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

2.3 ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ (Growth and Security Domain) หมายถึง การมีสวัสดิภาพและสวัสดิการที่ดีในชีวิตการทำงาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย มีแหล่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น หน่วยรักษาพยาบาล โรงอาหาร สถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินในหน่วยงาน มีช่องทางรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ มีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ มีการจัดการด้านค่าตอบแทน และรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน ไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลัง มีเงินออมก่อนเกษียณจากงาน มีบริการตรวจร่างกายประจำปีฟรี มีการเลื่อนปรับตำแหน่งขั้นเงินเดือนตามความสามารถ

การวัดของสมดุลชีวิตในการทำงาน

การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีความสมดุลหรือไม่นั้น พิจารณาจากความเพียงพอของทรัพยากรในการใช้ชีวิตครอบครัวและทรัพยากรในการทำงาน (Life-Family resources & Work-Social resources) ว่ามีความเพียงพอต่อความต้องการในการใช้ชีวิตครอบครัวและการทำงาน (Life-Family demands & Work-Social demands) หรือไม่

แบบวัดนี้เป็นการพัฒนาจากการประยุกต์แนวคิดที่เกี่ยวข้องของคุณภาพชีวิต เป็นการบูรณาการแนวคิดความสมดุลของชีวิตและงาน (Work-Life Balance) คุณภาพชีวิตของคนทั่วไปโดยองค์การอนามัยโลก (WHO QOL) และคุณภาพชีวิตของคนไทย (WHOQOL-BREF-THAI) ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน และองค์ประกอบย่อย 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านตนเองและครอบครัว (Life – Family Domain) ได้แก่
 - 1.1 ด้านร่างกาย (Physical Domain)
 - 1.2 ด้านจิตใจ (Mind Domain)
 - 1.3 ด้านครอบครัว (Family Domain)
2. ด้านการทำงานและสังคม (Work – Social Domain) ได้แก่
 - 2.1 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม
 - 2.2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Domain)
 - 2.3 ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ (Growth and Security Domain)

ข้อคำถามมีทั้งหมด 56 ข้อ ประกอบด้วยคุณภาพชีวิต 6 ด้าน ในแต่ละด้านจะมีข้อคำถามที่สะท้อนถึงลักษณะการจัดการทรัพยากร (Resources) และความต้องการ (Demands) ลักษณะข้อคำถามจะเป็นประโยคบอกเล่า มีทั้งข้อคำถามเชิงบวก และข้อคำถามเชิงลบ แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่สมคณนี้ ใช้ประเมินระดับความรู้สึกและการรับรู้ของพนักงาน โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบจาก 4 ตัวเลือก ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

3. ความผูกพันต่อองค์กร

นักจิตวิทยาและนักปฏิบัติจำนวนมากให้ความสนใจและทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันกันมาอย่างต่อเนื่อง ความผูกพันจึงมีความหมายที่ค่อนข้างจะหลากหลาย นักวิชาการหลายคนก็ให้ความเห็นที่คล้ายกัน บ้างก็เห็นแตกต่างกันไปทั้งทางด้านเนื้อหาและโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977 อ้างใน มัณฑนา ตุลยนิษกะ, 2552) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1) พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร 2) พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ 3) พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่

ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ถึงแม้ว่าองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจพนักงานจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

Mathis and Jackson (2003) อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงาน และความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กรโดยความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

Porter and others (อ้างใน มัณฑนา ตูยนิชกะ, 2552) ได้ให้นิยามความผูกพันในองค์กรว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์กรซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบดังนี้ 1) สมาชิกมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กร 2) สมาชิกมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป 3) สมาชิกมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไปเมื่อสมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

Meyer & Herscovitch (2001) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นพลังที่ผูกมัดแต่ละบุคคลไปสู่แนวทางปฏิบัติที่สัมพันธ์กับเป้าหมายเฉพาะ

Mowday (1982) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนร่วมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) คือการแสดงออกของบุคคลในรูปแบบของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และ 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

Buchanan (1974 อ้างใน สุปรียา เตชะอศวนันท์, 2551) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) กับองค์กร รู้สึกถึงการมีเป้าหมายและค่านิยมร่วมกับองค์กร ปฏิบัติตามบทบาท

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 :96) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational commitment) หมายถึง ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

องค์กรสหประชาชาติ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน, 2542) จึงกล่าวได้ว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร น่าจะหมายถึง การเกิดความกังวล รักใคร่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติซึ่งก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร จึงหมายถึง ความรู้สึกหรือมิติทางด้านจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยรู้สึกยึดมั่นในบรรทัดฐานและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

ทำให้มีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากการประเมินและเกิดจากกลไกด้านความคิดและความเชื่อของพนักงาน

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันที่มีต่อองค์การของบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย และอุดมการณ์ขององค์การ อันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป (1974 อ้างใน สุปรียา เตชะขอศวนันท์, 2551) นอกจากนี้นักวิชาการยังกล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การในเรื่องอื่นๆ อีก คือ

Steers (1991 อ้างถึงใน รุจี อุศศิศิลป์ศักดิ์, 2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดซึ่งลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การในแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

Fazzil (1994) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่ โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์การและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์การไป

Buchanan (1974 อ้างใน สุปรียา เตชะขอศวนันท์, 2551) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญดังนี้

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกขององค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน
2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การนั่นเอง
3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเพราะเห็นว่าจะงานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. เป็นตัวทำให้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ

5. ช่วยขจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง

6. เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

ในทางจิตวิทยาเชื่อว่า การอยู่ร่วมกับองค์การ คือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การหรือเรียกอีกอย่างว่า ความผูกพันต่อองค์การ ประเด็นสำคัญในเรื่องนี้ คือ บุคคลจะมีความผูกพันต่องานองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ สาขาวิชาชีพ อาชีพ หรือการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยแนวคิดเหล่านี้ได้ปรากฏอยู่ในการศึกษาวิจัยทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม แต่รูปแบบของความผูกพันต่อองค์การจะมีความแตกต่างกันหรือไม่ หรืออาจจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันแต่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน หรืออาจจะมีนิยามต่างๆ มากมายในการจำกัดความ แต่ในปัจจุบัน ความผูกพันต่อองค์การถือเป็นปัจจัยด้านทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประการหนึ่งที่ถูกศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวาง (Jewell, 1998: 256; Spector, 2003: 231) เนื่องจากในระยะแรกของการศึกษารูปแบบของความผูกพันต่อองค์การยังไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน นักวิชาการจึงได้ระบุชื่อความผูกพันต่อองค์การไว้หลายรูปแบบ เช่น ความผูกพันต่อองค์การด้านค่านิยม (Value Commitment) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ความผูกพันต่อองค์การด้านความเป็นหนึ่งเดียว (Identification Commitment) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์การในเชิงผลประโยชน์ (Calculative Commitment) และความผูกพันต่อองค์การด้านผลประโยชน์ (Continuance Commitment) เป็นต้น

ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่ผู้บริหารขององค์การปรารถนาจะให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ดีต่อองค์การและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์การนั้นย่อมขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญและในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผลงานที่ปรากฏ หากพนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างก็จะส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การน้อยลงและเกิดการขาดงานและลาออกจกงานในที่สุด (อุษณีย์ธรรมสุวรรณ, 2545 อ้างใน ธนรัฐชา รัตนพันธ์, 2551) ดังนั้นความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (Employee Engagement) เป็นจุดหมายปลายทางที่องค์การต้องการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (Employee Engagement) จึงเป็นความผูกพันของพนักงานมีให้กับองค์การและงานที่ทำอยู่ ซึ่งพนักงานมีความความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงานที่

ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งพนักงานจะมีความพึงพอใจต่อการทำงาน และมีความภาคภูมิใจในองค์กรและพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกเช่น การยอมรับในเป้าหมายและแนวทาง การดำเนินงานขององค์กร ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การสนับสนุนองค์กร และแสดงความรู้สึที่ดีต่อองค์กร เป็นต้น ได้มีการใช้พฤติกรรมความผูกพันของพนักงานเป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรได้จาก อัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover) คือการเข้างานหรือลาออกจากงานของพนักงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานด้วยความตั้งใจ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้อีก ด้วย Mayer และ Allen (1990 อ้างใน ธรรมศักดิ์ ดีสมศักดิ์, 2546) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรได้ 3 ประเภท คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กร ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากมีส่วนร่วมกับองค์กร

พนักงานที่มีความผูกพันประเภทนี้เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคลจะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยินดีที่จะเสียสละและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ มีความภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ และไม่คิดที่จะไปทำงานที่อื่น

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กร โดยเกิดจากการประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อยังคงอยู่กับองค์กรและเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปเมื่อลาออกจากองค์กร

พนักงานที่มีความผูกพันประเภทนี้จะเกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยรู้สึกว่าการทำงานในองค์กรแห่งนี้ด้วยเหตุผลความจำเป็นบางอย่างเช่น รอบ้านอายุ รอเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งมีปัจจัยด้านการเงินมาเกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลว่าเป็นพันธะที่จะต้องคงอยู่กับองค์กร การคงอยู่กับองค์กรเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรกระทำ

พนักงานที่มีความผูกพันประเภทนี้จะเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กรหรือการตอบสนององค์กรเช่น การได้รับทุนการศึกษา การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี หรือการได้รับความช่วยเหลือบางอย่างจากหน่วยงาน

Yalabik et al. (2013) ศึกษาความผูกพันในงานของทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคคลที่มีพลังในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงานและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Mowday, Porter, and Steers (1982 อ้างใน สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์, 2550) ได้นำเสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการคือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส
2. ลักษณะงานที่ทำ (Job or Role-related) ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงานที่รับผิดชอบ งานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work Experiences) ได้แก่ ความเชื่อถือต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และระบบการพิจารณาความดีความชอบ
4. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร (Structural Characteristics) ได้แก่ ลักษณะการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Buchanan (1974 อ้างใน สุปรียา เตชะอศวนันท์, 2551) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลมีเป้าหมายและค่านิยมของตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. การมีส่วนร่วมกับองค์กร (Involvement) คือ การปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มที่เสมือนตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและยึดมั่นในองค์กร

จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของ Allen and Meyer (1990 อ้างใน ธรรมศักดิ์ ดีสมศักดิ์, 2546) เป็นแนวคิดที่มีองค์ประกอบอย่างชัดเจนและมีการประเมินหลายมิติ โดยความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจและทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการทำงาน ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความจงรักภักดี และมีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปโดยความผูกพันต่อองค์กรแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร และ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

การวัดของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น สามารถวัดผลได้โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงานในหัวข้อต่างๆ ความผูกพันมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลของงานที่ปรากฏ เพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ ผลเสียก็จะเกิดขึ้นแก่หน่วยงานนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สภาพการปฏิบัติงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับ รู้สึกประสบความสำเร็จ และสภาพทางสังคม ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากงานวิจัยของ Gallup Organization ได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ โดยจากการสำรวจพนักงานจำนวน 1.98 ล้านคน จากองค์กรทั้งหมด 36 แห่งที่อยู่ใน 21 อุตสาหกรรมของ 28 ประเทศ เพื่อค้นหาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยดูจากผลผลิต ปริมาณการผลิต ยอดขาย อัตราการลาออก อัตราการเกิดอุบัติเหตุ กำไรต่อหน่วยการผลิต เป็นต้น

จากการสำรวจ ทำให้ Gallup ค้นพบคำถาม 12 ประการ (Q12) ที่สามารถวัดความผูกพันของพนักงานได้อย่างแท้จริง ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างคำถามที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงานทั้ง 12 ประการกับอัตราการลาออก (Turnover) การรักษภาพนักงาน (Retention) ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Metric) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety) ผลผลิต (Productivity) และความสามารถในการสร้างผลกำไร (Profitability) ซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร

คำถามที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงาน ดังนี้

- 1) ฉันรู้ว่าฉันถูกคาดหวังอะไรบ้างในการทำงาน (I know what's expected of me at work)
- 2) ฉันมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสม (I have materials and equipment to do work right)
- 3) ณ ที่ทำงาน ฉันมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดในทุกวัน (At work, I have opportunity to do what I do best everyday)
- 4) ในช่วงเจ็ดวันที่ผ่านมา ฉันได้รับการยกย่องหรือชมเชยในงานที่ออกมาดี (In the last seven days, I have received recognition or praise for doing good work)
- 5) ฉันมีหัวหน้าหรือคนที่ทำงานคอยดูแลเอาใจใส่ฉัน (My supervisors, or someone at work, seem to care about me as a person)

6) มีบางคนในที่ทำงานที่คอยสนับสนุนฉันให้ได้รับการพัฒนา (There is someone at work who encourages development)

7) ในที่ทำงานความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับ (At work my opinion seem to count)

8) พันธกิจหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรทำให้ฉันรู้สึกว่าการงานของฉันนั้นสำคัญ (The mission or purpose of company make me feel my job is important)

9) เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องของฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานมีคุณภาพ (My associates or fellow employees are committed to doing quality work)

10) ฉันมีเพื่อนที่ดีที่สุดในที่ทำงาน (I have a best friend at work)

11) ในช่วงหกเดือนที่ผ่านมา มีคนในที่ทำงานพูดถึงความก้าวหน้าในงานของฉัน (In the last six months, someone at work has talks to me about my progress)

12) เมื่อปีที่ผ่านมาฉันได้มีโอกาสที่เรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน (This last years, I have had opportunities to learn and grow at work)

จากคำถามทั้ง 12 คำถามข้างต้นสามารถสรุปเป็นปัจจัย 12 ด้าน ซึ่งแบ่งตามลำดับขั้นความผูกพันทั้ง 4 ชั้น ได้ดังนี้

1) ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) ประกอบด้วย

ความคาดหวัง

เครื่องมือและอุปกรณ์

2) ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) ประกอบด้วย

โอกาสที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด

การได้รับการยอมรับ

การดูแลเอาใจใส่

การพัฒนา

3) ด้านสัมพันธภาพ (Relatedness) ประกอบด้วย

การยอมรับในความคิดเห็น

ภารกิจ / วัตถุประสงค์

เพื่อนร่วมงานมีคุณภาพ

เพื่อนที่ดีที่สุด

4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) ประกอบด้วย

ความก้าวหน้า

การเรียนรู้และพัฒนา

จากแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนี้เอง The Gallup Organization ได้นำมาศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในการทำงานโดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กร

2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานทำงานโดยไม่ตั้งใจ

3) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

นอกจากนี้ จากการสำรวจของ The Gallup Organization จากจำนวนพนักงานจำนวน 3 ล้านคน ใน 350 องค์กรของสหรัฐอเมริกา พบว่า ร้อยละ 70 ของพนักงานไม่มีความผูกพันในงาน และคนกลุ่มนี้หากอยู่ในองค์กรนานขึ้นก็จะยิ่งมีความผูกพันลดน้อยลง แต่การให้พนักงานได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง หรือรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในองค์กร จะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า นายจ้างควรมุ่งเน้นที่ความต้องการพื้นฐานของพนักงาน กล่าวคือ ควรตั้งจุดมุ่งหมายหรือความคาดหวังให้ชัดเจน เพราะทำให้พนักงานรู้ว่าผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการคืออะไร และควรปฏิบัติตัวอย่างไร ที่สำคัญนายจ้างต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำในสิ่งที่พวกเขาทำได้ดีที่สุด และควรแสดงความเอาใจใส่ ต่อพนักงาน ซึ่งแนวทางต่างๆ นี้จะช่วยสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดความผูกพันขององค์กรของ สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์ (2550) โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีด้านความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1995) ซึ่งประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ 5 ตัวเลือก คือ ตั้งแต่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

Meyer et al., (2002) ความยุติธรรมขององค์การ (Organizational Justice) คือ การที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์การหรือรับรู้ถึงการได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมตามความคาดหวังของพนักงาน เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม เป็นต้น

Greenberg (1990) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงานและความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

Moorman (1991) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง วิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

Folger and Cropanzano (1998) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ควบคุมการจัดสรรผลตอบแทนทั้งรางวัลและการลงโทษ และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่นๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

Shepperd, Lewicki and Minton (1992) กล่าวว่า บุคคลจะรวบรวมหลักฐานต่างๆ เกี่ยวกับความยุติธรรมด้านการปฏิบัติเฉกเช่นเดียวกับความยุติธรรมในการแบ่งปัน โดยบุคคลเชื่อว่ากระบวนการในการปฏิบัตินี้เองเป็นตัวกำหนดผลตอบแทนที่จะได้รับ การพิจารณาความยุติธรรมในการปฏิบัติตามหลักของความยุติธรรมมี 2 ด้าน คือ ความสมดุล และความถูกต้อง ประกอบกับเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการ ได้แก่ ด้านประสิทธิผลของผลการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน และด้านความมีเกียรติ ศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ของปัจเจกชน

ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากองค์การ ทั้งด้านการแบ่งปัน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน การปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลในองค์การ และการปฏิบัติจากองค์การอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การในภาพรวมทั้งหมด

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมมีผลต่อทัศนคติของบุคคลต่อองค์การ เมื่อพนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ จะค้นหาความยุติธรรมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมักจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่คุณลงทุนใน

การทำงาน และผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งอาจเปรียบเทียบรางวัลที่ได้รับกับบุคคลอื่น หรือเปรียบเทียบการคาดหวังว่าตนสมควรจะได้รับ

Michal Kimmel (1997) กล่าวว่า นักสังคมศาสตร์ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในสภาพการจ้างของตนเอง (Greenberg, 1990) ความยุติธรรมเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในองค์การ มันเป็นหลักฐานที่แสดงถึงการกระทำที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น ระบบการจ่ายที่เที่ยงธรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมทางสังคมถูกนำมาปรับใช้กับองค์การ เช่น ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน ทางสังคม บรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีด้านการโต้ตอบและ ทฤษฎีด้านการส่งเสริม และทฤษฎีด้านกระบวนการ/ทฤษฎีด้านเนื้อหา ทฤษฎีเหล่านี้ได้ถูกพัฒนาแนวความคิด เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับบทบาทขององค์การ ทำให้สามารถนำมาอธิบายความยุติธรรมในสถานที่ทำงานได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ก่อนปี ค.ศ. 1975 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้มุ่งศึกษาในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ งานวิจัยจำนวนมากจึงได้แตกแขนงมาจากการศึกษาในระยะแรกของ J. Stacy Adams คือ ทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ซึ่งใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams มีสมมติฐานว่า บุคคลไม่ได้ให้ความสำคัญกับระดับของผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์การเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะพิจารณาด้วยว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นมีความยุติธรรมหรือไม่ ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams ใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม หลักเกณฑ์อื่นๆ ก็นำมาใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้วย เช่น หลักเกณฑ์ความเสมอภาค (Equality) และหลักเกณฑ์ความต้องการ (Need) เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ Thibaut and Walker (1975) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ Thibaut and Walker ได้กล่าวว่า การควบคุมทางด้านกระบวนการ ก็คือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ แม้ว่า Thibaut and Walker จะเป็นผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ แต่ในความเป็นจริงแล้ว การศึกษาวิจัยของพวกเขาได้เน้นในเรื่องของปฏิกริยาตอบสนองของผู้ใต้บังคับหรือคู่กรณีที่มีต่อกระบวนการทางกฎหมายมากกว่า แม้วานักวิชาการจะให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องความยุติธรรมและกฎหมายอย่างต่อเนื่อง แต่ Leventhal et al. ก็ได้รับการกล่าวถึงในฐานะเป็นผู้ที่นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งใช้ในบริบทของกฎหมายไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่นๆ เช่น บริบทขององค์การ เป็นต้น

(Leventhal, 1980) และยังสามารถขยายผลการศึกษาไปยังเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยชีวิตต่างๆ ของการรับรู้ความยุติธรรม

อนึ่ง ทฤษฎีของ Leventhal ได้ระบุเกี่ยวกับปัจจัยชีวิต 6 ประการที่กระบวนการต่างๆ ที่พึงมี หากต้องการให้บุคคลเกิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร โดยกระบวนการนั้นควรจะ 1) นำไปประยุกต์ใช้อย่างสม่าเสมอกับบุคคลกลุ่มต่างๆ และในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน 2) เป็นกระบวนการที่ปราศจากอคติ เช่น จะต้องแน่ใจว่า บุคคลภายนอก หรือบุคคลที่สาม (Third-Party) ไม่มีผลประโยชน์ในเรื่องดังกล่าว เป็นต้น 3) มั่นใจว่ามีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และใช้ข้อมูลนั้นในการตัดสินใจ 4) มีวิธีการในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจที่ไม่โปร่งใส มีข้อบกพร่อง หรือไม่ถูกต้อง 5) ปฏิบัติตามมาตรฐานทางด้านมนุษยธรรม ศีลธรรมและจริยธรรมที่มีอยู่ในสังคม และ 6) มั่นใจว่าความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจจะต้องได้รับการพิจารณาและชี้แจง

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร งานวิจัยใหม่ๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมุ่งศึกษาวิจัยในประเด็นความสำคัญทางด้านคุณภาพของวิธีการปฏิสัมพันธ์ที่องค์กรปฏิบัติต่อบุคคลในกระบวนการต่างๆ ขององค์กร Bies and Moag (1986) ได้กล่าวถึงมุมมองของการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนี้ว่าเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร (Interactional Justice) และจากการศึกษาวิจัยในปัจจุบัน ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งเป็นการสะท้อนระดับของความสุขภาพ การให้เกียรติ และการให้ความเคารพที่บุคคลในองค์กรได้รับจากการปฏิบัติโดยผู้มีอำนาจหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกระบวนการต่างๆ ในองค์กรหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจด้านผลตอบแทนขององค์กร และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) มุ่งที่การอธิบายและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์กรแก่บุคคลในเรื่องเกี่ยวกับเหตุผลในการนำกระบวนการต่างๆ มาใช้ หรือเหตุผลในการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Gilliland and Langdon (1998) ได้แบ่งความยุติธรรมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural fairness) หมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการตัดสินใจ ประเมิน ซึ่งพิจารณาจากการที่ผู้รับการประเมินมีโอกาสได้ให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจนั้นหรือไม่ นอกจากนั้นยังพิจารณาจากความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติและกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีความลำเอียง

2. ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคล (Interpersonal fairness) หมายถึง การปฏิบัติต่อบุคคลระหว่างการประเมินและการสื่อสารให้ทราบถึงผลการประเมิน โดยเน้นไปที่ความซื่อสัตย์ จรรยาบรรณ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการติดต่อสื่อสารของผู้ประเมิน โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับและการสื่อสารจะต้องมีความทันต่อเหตุการณ์และมีความเพียงพอของข้อมูล

3. ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์ (Outcome fairness) หมายถึง บุคคลรู้สึกว่าได้รับผลที่น่าพอใจจากการประเมินตัดสิน โดยความรู้สึกว่าความยุติธรรมเกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับผลที่คาดหวัง หากผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะมีรู้สึกว่ามีไม่ยุติธรรม

การวัดของความผูกพันต่อองค์กร

ความยุติธรรมเป็นสิ่งที่พนักงานในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะความยุติธรรมช่วยให้พนักงานสามารถตัดสินใจถึงผลตอบแทนที่ตนได้รับจากการทำงานได้ง่ายขึ้น ขณะเดียวกันความยุติธรรมด้านกระบวนการก็ทำให้พนักงานได้รับทรัพยากรต่างๆ อย่างยุติธรรม ซึ่งพนักงานพิจารณาว่าทรัพยากรเหล่านี้ คือ สวัสดิการ มีผลให้พนักงานเชื่อว่าองค์กรคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al, 1986) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) ขึ้นในปี 1986 และได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) ขึ้นพร้อมๆ กับการศึกษาแนวคิดดังกล่าว ในการสร้างแบบวัดนั้น ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะได้สำรวจและเก็บข้อมูลกับพนักงาน 361 คนในองค์กรที่มีแตกต่างกัน โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นมีจำนวนข้อคำถาม 36 ข้อ แบ่งเป็น

- 1) การตัดสินใจประเมินของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย
 - ความพอใจกับพนักงานเสมือนเป็นสมาชิกขององค์กร มี 2 ข้อ
 - ความพอใจกับการปฏิบัติงานของพนักงาน มี 3 ข้อ
 - การคาดหวังต่อคุณค่าในอนาคตของพนักงาน มี 1 ข้อ
 - การขอบคุณในการใช้ความพยายามสูงของพนักงาน มี 1 ข้อ
 - การใส่ใจกับเป้าหมายและความคิดเห็นของพนักงาน มี 2 ข้อ
 - ความใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความยุติธรรม มี 1 ข้อ
 - การเพิ่มคุณค่าในงาน มี 1 ข้อ
 - ใช้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ มี 1 ข้อ
 - ความพอใจของพนักงานที่มีต่องาน มี 1 ข้อ
 - ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน มี 5 ข้อ

2) เป็นข้อความที่เกี่ยวกับการกระทำขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน ประกอบด้วย

- องค์การเต็มใจที่จะช่วยในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน มี 1 ข้อ
- ให้ค่าจ้างที่ต่ำกว่าพนักงานใหม่ มี 1 ข้อ
- ตอบสนองโดยให้ข้อวิจารณ์ที่เป็นไปได้กับพนักงาน มี 1 ข้อ
- ความผิดพลาด มี 1 ข้อ
- ผลการปฏิบัติงานที่แย่ มี 1 ข้อ
- ผลการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุง มี 1 ข้อ
- การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการเกี่ยวกับสภาพทำงาน มี 1 ข้อ
- ความต้องการชื่อเสียง มี 1 ข้อ
- การตัดสินใจออก มี 1 ข้อ
- ความล้มเหลวในการทำให้งานสมบูรณ์ทันเวลา มี 1 ข้อ
- การรักษาพนักงานที่ทำงานมานาน มี 1 ข้อ
- การจ้างใหม่สำหรับพนักงานที่เลิกจ้าง มี 1 ข้อ
- โอกาสในการเลื่อนขั้นตำแหน่งมี 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบ ชี้ให้เห็นว่าแบบสอบถามไม่สามารถแบ่งเป็นมิติได้ เพราะแบบสอบถามจะมีค่าความเชื่อมั่นสูงเมื่อไม่ได้แบ่งมิติในการวัด สาเหตุที่แบบสอบถามวัดมิติเดียวนี้เอง ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al, 1986) จึงได้เลือกข้อคำถามที่มีค่าถ่วงน้ำหนัก (loading item) สูงที่สุด 17 ข้อมาใช้ในแบบสอบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การฉบับสั้น ซึ่งต่อมาโรเดนและ ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Rhoades & Eisenberger et al, 2001) ได้เลือกเอาข้อคำถามในแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจากฉบับดังกล่าวมาสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การฉบับย่อซึ่งมีจำนวนข้อคำถามเพียง 8 ข้อ

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในประเทศไทย พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al, 1986) แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักจะสร้างแบบสอบถาม วัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นหลายมิติ ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักจะแบ่งสอบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน (จันทร์พา ทัดภูธร, 2543; เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548; รชฎ ชัยสมดมภ์, 2550) คือ

- 1) ด้านผลตอบแทน
- 2) ด้านโอกาสก้าวหน้า
- 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- 4) ด้านจิตวิทยาสังคม

5) ด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรโดยการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของผู้วิจัย พบว่าการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแม้จะมีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามบริบทของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แต่งานวิจัยส่วนใหญ่มักจะยึดแนวทางการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger, 1986) สำหรับงานวิจัยนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามบริบทของการศึกษา ผู้วิจัยจึงเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al, 1986) ผสมผสานกับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวทางของเปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ซึ่งแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 มิติ คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์และด้านการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาและอธิบายความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีขอบเขตของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยบูรพา

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงระยะเวลา วันที่ 1 – 15 มีนาคม พ.ศ. 2558 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 32 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม ทั้งหมด 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย ลักษณะทางประชากรด้าน เพศ 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

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประกอบด้วยการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามมีลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา และรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. สร้างข้อคำถามโดยเรียงเรียง ปรับปรุง ให้ครอบคลุมนิยามที่กำหนด นำข้อคำถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ แล้วแบบสอบถามไปทดลองใช้ 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

คัดเลือกข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกทั้ง 5 ด้าน จำนวน 12 ข้อ แบ่งเป็นข้อความทางด้านบวก จำนวน 10 ข้อ และข้อความด้านลบ จำนวน 2 ข้อ

ตาราง 2 จำนวนข้อคำถามองค์ประกอบต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	
	ทางบวก	ทางลบ
1. ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง	1,2,3	8
2. ความหวัง	4,6	-
3. การปรับฟื้นคืนสภาพ	5,7,10	-
4. การมองโลกแง่ดี	11,12	9

เกณฑ์ในการแปลความหมายต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ระดับคะแนนของ Likert (1932) มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้นทุนทางสุขภาพจิตอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้นทุนทางสุขภาพจิตอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้นทุนทางสุขภาพจิตอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้นทุนทางสุขภาพจิตอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้นทุนทางสุขภาพจิตอยู่ในระดับต่ำ

3. แบบสอบถามรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความยุติธรรมในองค์กร 4 ด้าน จำนวน 24 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ตาราง 3 จำนวนข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

องค์ประกอบ	ข้อที่	จำนวนข้อ
การรับรู้ความยุติธรรมด้านรางวัลและผลตอบแทน	1-8	8
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	9-17	9
การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	18-20	3
การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	21-24	4

เกณฑ์ในการแปลความหมายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ระดับคะแนนของ Likert (1932) มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

4. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Natalie J. Allen and John P. Meyer (1990) แบบสอบถามนี้เป็นแบบประเมินตนเอง (Self-Report) โดยมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ วัดองค์ประกอบ 3 ด้าน จำนวน 19 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ตาราง 4 จำนวนข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบ	ข้อที่	จำนวนข้อ
ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ	1-7	7
ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ	8-13	6
ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน	14-19	6

เกณฑ์ในการแปลความหมายความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ระดับคะแนนของ Likert (1932) มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ

5. แบบสอบถามสมดุลชีวิตการทำงาน

เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความสมดุลระหว่างชีวิตและทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามมาจากสุวชิรา ศิริเจริญ (2550) คัดเลือกข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านตนเองและครอบครัว ด้านที่ 2 ด้านการทำงานและสังคม โดยมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ วัดองค์ประกอบ 2 ด้าน จำนวน 30 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านตนเองและครอบครัว ได้แก่ ข้อ 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 27
2. องค์ประกอบด้านการทำงานและสังคม ได้แก่ ข้อ 2, 3, 17, 20, 26, 28, 29, 30

เกณฑ์ในการแปลความหมายความสมดุลชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ระดับคะแนนของ Likert (1932) มาประยุกต์ใช้กับการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายความว่า สภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายความว่า สภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายความว่า สภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายความว่า สภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายความว่า สภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประสานงานกับคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในคณะศึกษาศาสตร์
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้วยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) แล้ว โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยนักวิจัย เป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง
3. ในระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บได้ทุกฉบับ ว่ามีความสมบูรณ์ของข้อมูลหรือไม่ หากพบข้อผิดพลาด หรือตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะดำเนินการสอบถามใหม่ทันที เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน
4. เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ทำการจัดระเบียบข้อมูล และกรอกรหัสให้ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

แม้ว่าผู้วิจัยนี้จะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด แต่เนื่องจาก การศึกษานี้ ถือหน่วยหนึ่งของการศึกษาเฉพาะกรณี ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับประชากรเป้าหมายอื่นได้ (สำเร็จ จันทรสุวรรณ และ สมนึก ปัญญาสิงห์, 2547) ผู้วิจัยจึงสามารถใช้สถิติอ้างอิงได้ ดังนี้

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) หากพบผลความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Bonferroni

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เพื่อหาตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอในรูปของตาราง โดยแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอน 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอน 2 ระดับความพึงพอใจการสายสนับสนุน

ตอน 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจการสายสนับสนุน

ตอน 4 อิทธิพลของตัวแปรในการพยากรณ์ความพึงพอใจการสายสนับสนุน

ตอน 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึงวันที่ 15 มีนาคม 2558 เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้เพียง 32 คน จากจำนวนเป้าหมาย 58 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการสายสนับสนุน จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ และ สังกัด ปรากฏดังตาราง 5 ต่อไปนี้

ตาราง 5 ลักษณะของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความพึง

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	21.90
หญิง	25	78.10
รวม	32	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 35 ปี	11	34.40
35 ปี ขึ้นไป	21	65.60
รวม	32	100.00
อายุเฉลี่ย 35 ปี		
อายุต่ำสุด 25 ปี		
อายุสูงสุด 53 ปี		

(ต่อ)

คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	19	59.40
10 ปี ขึ้นไป	13	40.60
รวม	32	100.00
สังกัด		
สำนักเลขาธิการคณบดี	26	81.30
ภาควิชา	6	18.8
รวม	32	100.00

จากตาราง 5 บุคคลากรสายสนับสนุนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 78.10) และประมาณ 2 ใน 3 เป็นบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 35 ปี อายุเฉลี่ย 35 ปี อายุต่ำสุด 25 ปี สูงสุด 53 ปี ส่วนมากมีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี (ร้อยละ 59.40) และมากกว่า ร้อยละ 80 ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักเลขานุการคณบดี คณะศึกษาศาสตร์ (ร้อยละ 81.30)

ตอน 2 ระดับความสุขบุคลากรสายสนับสนุน

บุคลากรสายสนับสนุน มีระดับความสุข จำแนกตามรายชื่อ ปรากฏดังตาราง 6 ต่อไปนี้

ตาราง 6 ระดับความสุขของบุคลากร สายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

N = 32

ความสุข	Mean	SD	ระดับ
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต	3.25	.622	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกสบายใจ	3.03	.740	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการดำเนินการดำเนินชีวิตประจำวัน	3.03	.595	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกผิดหวังในตัวเอง	3.50	.718	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีแต่ความทุกข์	3.72	.523	มาก
6. ท่านสามารถทำใจยอมรับได้สำหรับปัญหาที่ยากจะแก้ไข (เมื่อมีปัญหา)	2.97	.695	ปานกลาง

(ต่อ)

	ความสุข	Mean	SD	ระดับ
7. ท่านมั่นใจว่าสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีเหตุการณ์คับขันหรือร้ายแรงเกิดขึ้น		2.72	.772	ปานกลาง
8. ท่านมั่นใจที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต		2.91	.641	ปานกลาง
9. ท่านรู้สึกเห็นใจเมื่อผู้อื่นมีทุกข์		3.03	.595	ปานกลาง
10. ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา		3.38	.554	ปานกลาง
11. ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นเมื่อมีโอกาส		3.31	.535	ปานกลาง
12. ท่านรู้สึกภูมิใจในตนเอง		3.16	.723	ปานกลาง
13. ท่านรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยเมื่ออยู่ในครอบครัว		3.72	.523	มาก
14. หากท่านป่วยหนัก ท่านเชื่อว่าครอบครัวจะดูแลท่านเป็นอย่างดี		3.81	.471	มาก
15. สมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน		3.88	.421	มาก
	ความสุข รวม	3.29	.359	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.29) โดยข้อที่มีความสุขเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.88) อยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 15 “สมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน”

ตาราง 7 ระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

	สถานภาพ	N	Mean	SD	ระดับ
เพศ	ชาย	7	3.25	0.52	ปานกลาง
	หญิง	25	3.31	0.31	ปานกลาง
อายุ	น้อยกว่า 35 ปี	11	3.51	0.52	ปานกลาง
	35 ปีขึ้นไป	21	3.26	0.25	ปานกลาง
ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 10 ปี	19	3.29	0.39	ปานกลาง
	10 ปี ขึ้นไป	13	3.30	0.33	ปานกลาง

(ต่อ)

สถานภาพ	N	Mean	SD	ระดับ
สังกัด				
สำนักงานเลขาฯ คณบดีฯ	26	3.35	0.35	ปานกลาง
ภาควิชาฯ	6	3.03	0.28	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุน ทุกสถานภาพ มีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะทางจิตวิทยาบางประการ

ลักษณะทางจิตวิทยา	N	Mean	SD	ระดับ
ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก				
กลุ่มต่ำ	14	3.01	0.25	ปานกลาง
กลุ่มสูง	18	3.51	0.27	มาก
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร				
กลุ่มต่ำ	16	3.18	0.39	ปานกลาง
กลุ่มสูง	16	3.41	0.28	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กร				
กลุ่มต่ำ	10	3.20	0.22	ปานกลาง
กลุ่มสูง	22	3.34	0.41	ปานกลาง
ความสมดุลในชีวิตและงาน				
กลุ่มต่ำ	16	3.17	0.35	ปานกลาง
กลุ่มสูง	16	3.42	0.33	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มที่ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง มีความสุขอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.51) ส่วนกลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ มีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ บุคลากรที่มีลักษณะทางจิตวิทยาด้าน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันในองค์กร และความสมดุลในชีวิตและงาน ต่างก็มีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ

ตอน 3 เปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และ ลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบค่าที่ (t – Test independent) ปรากฏดังตาราง 9 และ 10 ต่อไปนี้

ตาราง 9 เปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	N	Mean	S.D.	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				

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพทางเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน จะมีความสุข ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 เปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะทางจิตวิทยาบางประการ

ลักษณะทางจิตวิทยา	N	Mean	S.D.	ผลต่าง		df	Sig 1 tailed
				ของ	t		
ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก							
กลุ่มต่ำ	14	3.01	0.25	0.50	5.316*	30	.000
กลุ่มสูง	18	3.51	0.27				
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ							
กลุ่มต่ำ	16	3.18	0.39	0.23	1.874*	30	.035
กลุ่มสูง	16	3.41	0.28				
ความผูกพันในองค์การ							
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				

* $p < .05$

จากตาราง 10 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขณะที่ ความผูกพันในองค์การที่ต่างกัน มีผลต่อความสุขของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตอน 4 อิทธิพลของตัวแปรในการพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ของตัวแปรสถานภาพ และลักษณะทางจิตวิทยา ที่พยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน ปรากฏผลดังตาราง 11 ถึง 12 ต่อไปนี้

ตาราง 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นเกณฑ์

Model		SS	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	475.221	1	475.221	33.427*	.000 ^a
	Residual	426.497	30	14.217		
	Total	901.719	31			
2	Regression	634.491	2	317.246	34.428*	.000 ^b
	Residual	267.228	29	9.215		
	Total	901.719	31			
3	Regression	719.809	3	239.936	36.931*	.000 ^c
	Residual	181.910	28	6.497		
	Total	901.719	31			
4	Regression	749.345	4	187.336	33.195*	.000 ^d
	Residual	152.374	27	5.643		
	Total	901.719	31			

* $p < .05$

a. Predictors: (Constant), ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง

b. Predictors: (Constant), ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง, สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม

c. Predictors: (Constant), ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง, สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม, ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน

d. Predictors: (Constant), ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง, สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม, ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี

e. Dependent Variable: ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ จึงคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบ รวมทั้งสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ดังแสดงในตาราง 12 ถึงตาราง 13

ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิตวิทยา กับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.726 ^a	.527	3.77049	.527	33.427	1	30	.000
2	.839 ^b	.704	3.03558	.177	17.284	1	29	.000
3	.893 ^c	.798	2.54888	.095	13.132	1	28	.001
4	.912 ^d	.831	2.37560	.033	5.234	1	27	.030

* $p < .05$

a. Predictors: (Constant), ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง

b. Predictors: (Constant), ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง, สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม

c. Predictors: (Constant), ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง, สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม, ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน

d. Predictors: (Constant), ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง, สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม, ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน, ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี

จากตาราง 12 ปรากฏว่าตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ถูกเลือกเข้ามาก่อนคือ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์คือ สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม พบว่าค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ คือความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน พบว่าค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี พบว่าค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ตัวอื่น ๆ เข้าไป

พบว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ตัวพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้นให้ผลน้อยมาก จึงไม่สมควรนำมาใช้เป็นตัวพยากรณ์

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่สามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน คือ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จึงคำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

ตาราง 13 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน
โดยวิธี Stepwise

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

จาก ตาราง 12-13 พบว่ามีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ส่งผลทางบวกต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน มีค่าเท่ากับ 0.672, 0.490, 0.242 และ 0.203 ตามลำดับ โดยต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง ส่งผลทางบวกต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนสูงสุด และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ส่งผลทางบวกต่อความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนต่ำสุด

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของความสุข กับต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี เท่ากับ 0.912 โดยที่ตัวพยากรณ์ ทั้ง 4 ตัวสามารถพยากรณ์ ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนได้ ร้อยละ 83.10 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 2.37560

สมการพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน เขียนได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

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

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$Y' = 9.646 + 2.050(\text{ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง}) + 0.653(\text{สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม}) + 0.307(\text{ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน}) + 2.191(\text{ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี})$

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามลักษณะประชากร ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก สมดุลชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตลอดจนหาอิทธิพลของ สถานภาพ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก สมดุลชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ในการทำนายความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง 15 มีนาคม 2558 ได้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 ของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดประกอบด้วย แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ 1) สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย ลักษณะทางประชากรด้าน เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และแผนกหรือสังกัดที่ปฏิบัติงาน 2) แบบสอบถามต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .76 3) แบบสอบถามสมดุลในชีวิตการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80 4) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 5) แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 และ 6) แบบสอบถามความสุข มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบค่า t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ แบบ Stepwise ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุน มีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพทางเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน จะมีความสุข ไม่แตกต่างกัน
3. บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานสูง จะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีความผูกพันในองค์กรที่ต่างกัน มีความสุขไม่แตกต่างกัน
7. ตัวพยากรณ์ที่ดีและสามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรสายสนับสนุน คือ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี โดยพยากรณ์ความสุขได้ร้อยละ 83.10

อภิปรายผล

1. บุคลากรสายสนับสนุน มีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.29) โดยข้อที่มีความสุขเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.88) อยู่ในระดับมาก คือ “สมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน” ซึ่งแปลผลได้ว่า บุคลากรมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง รู้สึกรู้ว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี อยู่ในองค์กรที่ดีและมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ รับรู้ว่ามีคนเห็นคุณค่า รู้สึกสนุกและมีความสุขในงานที่ทำ และรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน รวมถึงมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ได้รับความรักความอบอุ่นจากครอบครัว บุคลากรจะเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ มีความรู้สึกที่ดี ผูกพันต่อหน้าที่การงาน มีความสุขเมื่อทำงานสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรหลายองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยผลักดันและจะมองข้ามไปไม่ได้คือความสุขของพนักงาน เมื่อมีความสุขในการทำงานก็จะมีพลังที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กร

ให้พัฒนาไปข้างหน้า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ เกิดขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการทำงานทั้งสิ้น (เมธี ปิยะคุณ, 2554)

นอกจากนั้นความสุขในการทำงานของคนในองค์กรไม่ได้หมายถึงรายได้เป็นสิ่งเดียวที่สำคัญที่สุด แต่จะต้องมี “คุณภาพชีวิตการทำงาน” (Davis, 1977; Merton, 1977; Seashore, 1975; Royuela et al., 2007) ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในเป็นเรื่องของจิตใจ เช่น ความพึงพอใจในชีวิต ความรู้สึกสบายใจ การยอมรับความจริงและเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น การควบคุมอารมณ์ การเห็นอกเห็นใจ ความภูมิใจในตนเอง และความสุขซึ่งเป็นผลพวงมาจากปัจจัยภายนอก เช่น มีความมั่นคงปลอดภัย มีครอบครัวอบอุ่น เป็นต้น ดังนั้น ความสุขจึงเป็นยอดปรารถนาของทุกคน (ประเวศ วะสี, 2548) สอดคล้องกับแนวคิดของ Seligman (2002) ที่กล่าวถึงการทำงานอย่างมีความสุขคือการทำงานที่บุคคลมีความรู้สึกตื่นเต้นกับสิ่งที่ตนปรารถนาหรือพอใจ ความรู้สึกผูกพันกับงานอย่างจริงจัง ทำงานด้วยความรื่นรมย์ ความรัก และความรู้สึกว่าการทำงานนั้นตอบสนองหรือมีส่วนร่วมกับความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) และจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ซึ่งพบว่าความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน เกิดจากบุคลากรมีความรักและเอาใจใส่ในงาน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ตนกระทำ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำในปัจจุบัน มองเห็นประโยชน์และคุณค่าของงาน และเห็นว่างานที่ตนเองทำนั้นมีประโยชน์ต่อสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ สุขใจที่ได้ทำงานที่ตนชอบและเห็นงานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จ

2. บุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพทางเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันจะมีความสุขไม่แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจากผลต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพ อันได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานไม่แตกต่างกันมาก จึงทำให้พบว่าระดับความสุขของบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกันทั้งเพศ ($t = 0.379$, Sig = .354) อายุ ($t = 0.528$, Sig = .303) และประสบการณ์ทำงาน ($t = 0.113$, Sig = .455) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับ รัชณี หาญสมสกุล (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรพยาบาลประจำสถานพยาบาล สังกัดกรมราชทัณฑ์ พบว่าปัจจัยอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรพยาบาลประจำ สังกัด กรมราชทัณฑ์ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ จูตินันท์ เขียวนิล (2554) ได้ศึกษาระดับความสุขในที่ทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าอายุและระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq 0.05$) แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์มลคง (2547) ที่พบว่าปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยอธิบายว่าผู้ที่มีอายุการทำงานหรือมีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานและปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้ดีกว่า และยังยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นมาใหม่ๆ ได้ดีกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงาน จึงทำให้มีความสุขในการทำงานมากกว่า

3. บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูง และมีความสุขในชีวิตและงานสูง จะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะทางจิตวิทยาดังกล่าวต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง จะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 5.316$, $Sig = .000$) เนื่องจากต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกเป็นคุณลักษณะทางจิตใจที่ประกอบด้วยความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ มีสติสัมปชัญญะ มีความหวัง มีความสามารถในการเผชิญปัญหา และมีความฟื้นตัว การที่บุคคลจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่า คือการมีต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกสูง หรือภูมิคุ้มกันทางจิตที่ดีในตนเอง ที่จะช่วยป้องกันตัวเองไม่ให้เกิดอยู่ในภาวะเสี่ยงไม่มั่นคงหรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ พร้อมทั้งจะเผชิญผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ทางสังคมได้ รวมถึงสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ จากผลการศึกษาของ Cheung, Tang และ Tang (2011); Avey, Reichard, Luthans และ Mhatre (2011); Youssef และ Luthans (2007); Larson และ Luthans (2006) อ้างถึงใน วรรณญา แดงสนธิ (2557) ต่างให้ข้อค้นพบที่สอดคล้องกันว่าบุคคลที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง (high psychological capital) จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลใดมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกต่ำก็จะมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายต่องานที่ทำซึ่งนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ (Youssef and Luthans, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ Youssef และ Luthans (2007) พบว่าพนักงานที่มีความหวังในระดับสูง มีผลงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในงาน รวมทั้งมีความสุขในการทำงาน การมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงานและผลงาน การมีความสามารถในการฟื้นคืนได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และการมีความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ Aey et al,

(2011) ที่พบว่าความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ความหวัง การปรับฟื้นคืนได้และการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ Halbesleben (2010) และ Xanthopoulou (2007) ที่พบว่าบุคคลที่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความหวัง สามารถปรับฟื้นคืนได้และมองโลกในแง่ดีในระดับสูง ซึ่งร่วมกันเรียกว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะส่งผลให้มีความยืดหยุ่นผูกพันในการทำงานสูงตามไปด้วย

บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงจะมีความสุขมากกว่า กลุ่มที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 05 ($t = 1.874$, Sig = .035) เนื่องจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่สูงจะช่วยให้บุคลากรรับรู้และตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ จากองค์กร ซึ่งได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์และด้านการปฏิบัติงาน กฎ บรรทัดฐานทางสังคมอย่างเป็นธรรมและมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1965) ที่กล่าวว่าพนักงานจะมองที่ความยุติธรรมโดยวิเคราะห์ว่าตนกับผู้อื่นที่ทำงานแบบเดียวกันได้รับผลตอบแทนเหมือนกันหรือไม่ เมื่อได้ใช้ปัจจัยนำเข้าไม่ต่างกัน ถ้าพบว่าไม่เสมอภาคก็จะลดปัจจัยนำเข้าและหาทางแก้ไขความไม่ยุติธรรมหรือลาออก ปัจจัยนำเข้าอาจเป็นการอุทิศเวลา ความทุ่มเท ความสามารถ ความภักดี ความอดกลั้น ความอ่อนปรน ความซื่อสัตย์ ความรักผูกพัน ความเสียสละและความรัก ปัจจัยผลลัพธ์อาจเป็นค่าจ้าง โบนัส รายได้ ค่าตอบแทนอย่างอื่น ผลประโยชน์ ความปลอดภัย การยอมรับ ความสนใจ การพัฒนาบุคลากร ชื่อเสียง การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความเพลิดเพลิน ทฤษฎีความเสมอภาคจะเชื่อมโยงความยุติธรรมในองค์กรไปสู่การเป็นพนักงานที่ดี มีความสุขและเกิดความผูกพันต่อองค์กร

บุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานสูงจะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีความสมดุลในชีวิตและงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 2.107$, Sig = .022) เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย จะเป็นตัวส่งเสริมให้มีสุขภาพทางกายและใจที่ดี เพราะสภาพแวดล้อมรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก สวัสดิการที่ดีจะเป็นพื้นฐานที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานรวมถึงลดปัญหาอุปสรรคที่จะส่งผลกระทบต่องานในหลายๆ ด้านอีกด้วย ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีจะนำมาสู่ความสุขในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช สุรเวช (2554) ที่ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชุมพร พบว่าบุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) อยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นที่มีระดับค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกคือ ชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและ

ชีวิตการทำงาน สามารถแบ่งหรือใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับ อภิชาติ ภูพานิช (2551) ที่ได้ศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับ ความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าปัจจัยด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขณะที่ ความผูกพันในองค์กรที่ต่างกัน มีผลต่อความสุขของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ($t = 0.994$, $Sig = .164$) เนื่องจากความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากความ ผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะ ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์กรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับกรปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเป็น สำคัญและในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการที่ จะเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผลงานที่ปรากฏ หากพนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ ก็จะทำให้ส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรน้อยลงและเกิดการขาดงานและลาออกจากงานในที่สุด (อุษณีย์ ธรรมสุวรรณ, 2545 อ้างใน ธนรัฐชา รัตนพันธ์, 2551) ดังนั้นความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) เป็นจุดหมายปลายทางที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yalabik et al. (2013) และ Yeh (2013) ได้ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีพลังใน การทำงาน ความทุ่มเทในการทำงานและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Youssef และ Luthans (2007) ที่ พบว่าพนักงานที่มีความสุขในการทำงาน การมองโลกในแง่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขใน การทำงาน การมีความสามารถในการฟื้นคืนได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และ การมีความผูกพันต่อองค์กร

4. ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้าน การทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี สามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากร โดยพยากรณ์ความสุขได้ร้อยละ 83.10

ทั้งนี้หากบุคลากรมีความมั่นใจในความสามารถตนเอง จะทำให้บุคลากรสามารถค้นหาสาเหตุของ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด เรียนรู้จนสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีและมีการปรับตัวให้เข้า กับงานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตนเองต้องการคือคุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจในงาน สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ดีสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Robert Biswas-Diener (2004 อ้างถึงใน วิทยากร เชียงกุล, 2548) ที่พบว่าคนที่มีแนวโน้มมีความสุขมากกว่าคน

อื่นคือคนที่สามารถควบคุมพฤติกรรม และรู้จักการจัดการเหตุการณ์และการแก้ไขปัญหาที่ไม่น่าพอใจได้ เป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทัญจิกา เทพสุริวงศ์ (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยด้านการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการได้ร้อยละ 28

ด้านสมคูลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคมที่สามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากร เพราะจะทำให้บุคลากรสามารถตระหนักรู้ในการบริหารและจัดสรรเวลาสำหรับการดำเนินชีวิตและการทำกิจกรรมต่างๆ ให้มีความเหมาะสมและพอดี ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม อันได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน มีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงาน 2) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน อันได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ และ 3) ด้านความเจริญงอกงามและสวัสดิภาพ อันได้แก่ การมีสวัสดิภาพและสวัสดิการที่ดีในชีวิตการทำงาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงาน มีที่ทำงานปลอดภัย มีแหล่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย อินปิ่น (2553) ที่ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรักและศรัทธาในงาน สามารถทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ อภิชาติ ภูพานิช (2551) การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตสามารถทำนายระดับภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานได้

นอกจากนั้น ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะทำให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะทำ ใช้กำลังความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ยึดมั่นต่อเป้าหมาย บรรทัดฐานและค่านิยมขององค์กรอย่างแท้จริง มีความเต็มใจ พอใจและกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมขององค์กร และบุคลากรที่มีความผูกพันในระดับสูงมักจะไม่แสดงพฤติกรรมขาดงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1997) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลที่ยอมรับในเป้าหมายขององค์กร จะประเมินองค์การและรู้สึกถึงองค์การที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณพันธ์ ไตรรัตนกุล (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานในบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด พบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้าน พึ่งพอใจในชีวิต ด้านพึ่งพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวกและด้านอารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าตัว แปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูง ใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 22.6

และตัวแปรสุดท้ายที่สามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากร คือประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี ซึ่งถือว่าผู้มีผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน จะมีความเชี่ยวชาญ คิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยสอดคล้องกับ ทัญทิกา เทพสุริวงศ์ (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและ ความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าพยาบาล ประจำการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหามากกว่าพยาบาลที่มี ประสบการณ์น้อย จึงรู้จักใช้ข้อมูลและนำมาปรับตัวในการทำงาน มีความสามารถในการจัดการและ ยอมรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างเสริมกำลังใจให้กับตนเองได้ ประกอบกับมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและบุคลากรอื่นๆ จึงส่งผลให้มีการทำงานเป็นทีมที่มี ประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากงานวิจัยจะพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความสุขโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นั้น แสดงว่าความสุขของบุคลากรควรจะมีพัฒนาปรับปรุงให้มีความสุขได้มากขึ้นจากเดิม เพื่อให้บุคลากรเกิด ความรัก ความผูกพันในองค์กรมากขึ้น โดยอาจจะมุ่งประเด็นในเรื่องการจัดการแก้ไขปัญหา การควบคุม อารมณ์ โดยอาจจะมีการฝึกอบรมให้บุคลากรได้ฝึกการแก้ไขปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น
2. จากตัวแปรการทำนาย ซึ่งได้แก่ ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกด้านความมั่นใจในความสามารถ ตนเอง สมดุลในชีวิตและงานด้านการทำงานและสังคม ความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน และ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี สามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากร โดยพยากรณ์ความสุขได้ ร้อยละ 83.10 ซึ่งพบว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรได้ค่อนข้างสูง แสดงว่า

บุคลากรมีระดับความสุขที่น่าพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ส่วนตัวและสังคม มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความผูกพันต่อองค์กร ซื่อสัตย์และซื่อสัตย์ต่อองค์กร ยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะมาจากประสบการณ์ที่มีปฏิบัติงานและมีความผูกพันกับองค์กรมานาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรพิจารณาและให้ความสำคัญ โดยควรส่งเสริมและดำเนินการจัดอบรม แนวความคิดทางจิตวิทยาทางบวกให้แก่บุคลากรในทุกระดับตำแหน่ง เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางด้านจิตใจและความคิดที่ดีให้กับบุคลากรและยังเพิ่มความมั่นคงให้แก่องค์กร เช่น ความหวัง การมองโลกในแง่ดีและความสามารถในการฟื้นคืนได้ในตนเอง ย่อมจะส่งผลที่ดีในเรื่องของการดำรงชีวิตทั่วไป รวมทั้งการทำงานในชีวิตประจำวัน และความเติบโตขององค์กร ดังนั้นองค์กรต่างๆ

2. ผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากร โดยการชี้แจงข้อมูลให้บุคลากรรับทราบเกี่ยวกับโครงสร้างค่าตอบแทนหรือเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและภาระงานของบุคลากร เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงานต่อไป

3. ผู้บริหารควรส่งเสริมเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยให้บุคลากรทุกคนรับทราบหลักเกณฑ์ในการประเมินผล กระบวนการในการประเมินผล และรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและเหมาะสม มีความโปร่งใสและเป็นธรรม มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้ากับบุคลากรทุกคนระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้บุคลากรรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร โดยการมอบหมายงานที่มีความสำคัญและมีความหมายให้กับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการเป็นคนสำคัญเสมอ มีระบบการยกย่องเชิดชูเกียรติ เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2552). รายงานการวิจัยการพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัด
สุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่. ขอนแก่น: โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- เกษม ต้นติผลลาชีวะ. (2545). การบริหารชีวิตและสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สนุกอ่าน
เกษมสิทธิ์ แก้วเกียรติคุณ. (ธันวาคม 2551). สมดุลชีวิตการทำงาน. วารสารทรัพยากรมนุษย์.
(4)(1), 25-29.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). สร้างสมดุลที่ลงตัวระหว่างงานและครอบครัวได้อย่างไร.
งานอัพเกรด, 15.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยน
ระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง:
กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัด
ทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจษฎี สุขจิตร์ดีการ (ผู้แปล). 2547. ความสุขมวลรวมประชาชาติ มุ่งสู่กระบวนทัศน์ใหม่ในการ
พัฒนา. กรุงเทพฯ: ศูนย์ภูฐานศึกษา. (แปลจาก Gross National Happiness Towards an
Asian Network for New Paradigms for Development by the Center for Buthan
Studies).
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2551). องค์กรแห่งความสุขด้วยความสุข 8 ประการ. หมอชาวบ้าน. 30
(349):18-25
- นฤดล มีเพียร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบิน
ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณปภัช ตะสิงห์. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสระบุรี.
ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา: คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.
- ณัฐวดี พงศ์สิริ. (2551). The Healthy Workplace: Wellness, Work-Life Balance.
สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.

- ณัฐวุฒิ อรินทร์. (2555). การศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการทำงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้. หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญญา รัตนพันธ์. (2551). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธรรมศักดิ์ ดีสมศักดิ์. (2546). ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมสยามไฮคิลอินตัสตรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภารัตน์ ด่านกลาง. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. นครปฐม: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- บัณฑิตา คำโฮม. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์. อุบลราชธานี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์.
- ประเวศ วะสี. (2548). มรรค 12 คู่ประเทศไทยอยู่เย็นเป็นสุข ถ้าปรารถนาความอยู่เย็นเป็นสุข ก็ต้องใช้ดัชนีวัดความอยู่เย็นเป็นสุข. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- บุญจง ขวศิริวงศ์. (2550). ความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace). วารสารพัฒนาสังคม. ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือน ธันวาคม หน้า 61 – 63.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระธรรมปิฎก. มปป. ความสุข 5 ชั้น. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.Budpage.com/ba32.shtml>. (วันที่ค้นข้อมูล 20 มิถุนายน 2558)

- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2550). *คู่มือชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: พิมพ์สวย.
- มัทนา ตุลยนิษกะ. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รชฎ ชัยสดมภ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็น
พนักงานที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิต
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมี
บุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รุจี อุษศิศิลป์ศักดิ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ
ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง
เชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยงยุทธ ขจรธรรม และคณะ. (2545). *พลังรากหญ้า พลังแผ่นดิน*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนเพื่อ
สังคม.
- ศุमारตรี ทุงจันทร์ (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์. มหาสารคาม: กฎหมายและการปกครอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สมยศ นาวิการ. (2550). *กรณีศึกษาการบริหารและพฤติกรรมองค์การ = Cases in management
and organizational behavioural*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- อดิศักดิ์ โทวิชา. (2556). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. รายงาน
ผลการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อภิชาติ ภูพานิช. (2551). *ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, วนิพพล มหาอาษา, รศรินทร์เกรย์ และคณะ (2549). คุณภาพชีวิตและความสุขของวัยรุ่นในจังหวัดกาญจนบุรี. การประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ. หน้า 179-192.
- ศิริภัตสร วงศ์ทองดี (2552). การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-Life balance /Work-life Effectiveness). เอกสารความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยลำดับที่ 9/ปีงบประมาณ 2552. กรุงเทพมหานคร : สถาบันดำรงราชานุภาพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ . (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท อีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. (2550). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทระยองเฟี้ยวพายเออร์จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวชิรา ศิริเจริญ. (2550). ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากรภาครัฐกรณีศึกษากรณีศึกษารวมป้องกันบรรเทาสาธารณภัย. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุปรียา เตชะอัศวนันท์. (2551). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 5. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.Dmat.or.th>. (วันที่ค้นข้อมูล 22 มิถุนายน 2554).
- เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์, อรณิชา สว่างฟ้า, กนกพร นิตยนิธิฤทธิ. (2553). พัฒนาการแนวคิดเรื่องความสุขที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สุขและเศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพฯ: เครือข่ายงานวิจัยนานาชาติเพื่อสังคมอยู่เย็นเป็นสุข (ไอราห์).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2548. ยุทธศาสตร์แผน 10. จัดหมายข่าว. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 เดือนธันวาคม.
- สำเร็จ จันทรสวรรณ และ สมนึก ปัญญาสิงห์ (2547). การใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 21(4): 39-43.

- หฤทัยทิพย์ ตันชเทศ. (2555). การพัฒนาแบบประเมินต้นทุนทางจิตวิทยาในคนไทยวัยทำงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาคลินิก. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิตและคนอื่นๆ. (2555). คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง (HAPPINOMETER: The Happiness Self Assessment). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- องค์การอนามัยโลก (WHO). (2007). What is mental health?. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.Dmat.or.th>. (วันที่ค้นข้อมูล 23 พฤษภาคม 2558).
- อภิชัย มงคล และคณะ. (2552). รายงานการวิจัยการพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย (Version 2007). กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร.
- Abbas M. & Raja U.(2011). Impact of Psychological Capital on Innovative Performance and Job Stress. In: 14th International Business Research Conference. Ref No. 449
- Allen, T.D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S. & Sutton, M. (2000). Consequences of associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5, 278 – 308.
- Andrews, F. M., & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being*. New York: Plenum.
- Argyle, M., and Martin, M. (1991). *The Psychological cause of happiness*. In *Subjective Well-Being*. Strack, F. & Argyle, M. and Schwartz, N. (Eds.). Oxford: Pergamon Press.
- Argyle, M. (1987). *The psychology of happiness*. New York: Methuen.
- Bennett, A.C. & Tibbitts, S.J. (1989) .*Maximizing quality performance in health care facilities*. United State of America: Aspen Publishers, Inc.
- 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.
- Buchanan, B. (1974). "Building Organizational Commitment: The Socialization of Manager In Work Organization." **Administrative Science Quarterly.** 19: 533-546.
- Campbell, A., Converse, P.E. and Rodgers W.L. (1976). **The Quality of American Lift.** New York: Russell Sage Foundation.
- Cropanzano, R. and Greenberg. (1997). J. Progress in organizational justice: Tunneling Throughthe maze. **International review of industrial and organizational psychology.** 317-372. Edited by C. L. Cooper and I. T. Robertson New York : Wiley.
- Davis, L.E.(1997). Enhancing the quality of working life: developments in the United Stater. **International Labour Review.** 116, pp.53-65.
- Delamotte, Y & Takezawa, S. (1984). **Quality of work life in international perspective.** Geneva: International Labour Office.
- Diener, E., & Oishi, S. (2004). Are Scandinavianshappier than Asians?: Issues in comparing nationson subjective well-being. In F. Columbus (Ed.), **Asian economic and political.** Issues (Vol. 10, pp. 1–25). Hauppauge, NY: Nova Science.
- Edward, J.R. and 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.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology.** 71,500–507
- Fazzi, Robert A. 1994. **Management Plus : Maximizing Productivity through Motivations,Performance, and Commitment.** New York : Irwin Professional.
- Fridrickson, B. (2006). Happiness at Work. [online]. from <http://www.cnn.com/2006/health/conditions/11/14/happiness.work/index.html> Retrieved December 4, 2014.

- Folger, R. and Cropanzano, R. (1998). **Organizational Justice and Human Resource Management**. California : Sage.
- Fu, C.K. and Shaffer, M.A. 2001. The tug of work and family : direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict. **Personnel Review**. 30(5), 502 - 522.
- Gavin, J.H. & Mason, R.O. (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. **Organization Dynamics**. 33(1), 379 – 392.
- Gilliland, S. W. and Langdon, J. C. (1998). "Creating Performance Management Systems That Promote Perceptions of Fairness." **Performance Appraisal**. 209 – 243. Edited by J. W. Smither San Francisco, CA :Jossey – Bass.
- Glezer, H. and Wolcott, I. (1999). Work and family life : reciprocal effect. **Family Matters**. 52, 69 - 74.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice : "Yesterday, Today and Tomorrow." **Journal Of Management** 16, 399 - 432.
- Greenberg, J. (1987). "A Taxonomy of Organizational Justice Theories." **Academy of Management Review**. 12, 9 – 22. cited in Singer, M. Fairness in Personnel Selection : An Organizational Justice Perspective. Aldershot :Avebury, 1993
- 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.
- Hudson Highland Group. (2005). **The Case for Work/Life Balance: Closing the Gap Between Policy and Practice**. Australia: Hudson Highland Group.
- 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.
- Kohler, H.P., Jere, B.R. & Skyttthe, A. (2005). Partner+children=happiness? The effects of partnerships and fertility on well-being. **Population and Development Review**. 31(3): 407-445

- Kossen, S. (1991). *The Human Side of Organization*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationship. In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis (Eds.), *Social Exchange: Advances in Theory and Research*. (pp. 27–55). New York: Plenum.
- Likert, R. 1932. *A Technique for the Measurement of Attitudes*. *Archives of Psychology* 140: 5-55.
- Lockwood, N.A. (2003). Work/life balance: Challenges and solutions. *SHRM Research Quarterly*. United state of America: SHRM Research Department.
- Lopper, J. (2008). *A Path to Happiness Through Meaningful Work*. [online].
from : [http://personal development.suit101.com/article_path_to_happiness_through_meaningful_work](http://personaldevelopment.suit101.com/article_path_to_happiness_through_meaningful_work) . Retrieved December 4, 2014.
- 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.
- Lyubomirsky, S., Sheldon, K. M., & Schkade, D. (n.d.). *Pursuing Happiness: The Architecture of Sustainable Change*. Educational Publishing Foundation, 9(2), 111–131. doi:10.1037/1089-2680.9.2.111
- Lyubomirsky,s., King, L.A, & Diener, E. (2005). *The benefits off request positive affect*. *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Manion, Jo. (2003). Joy at Work: Creating a Positive Work Place. *Journal of Nursing Administration*. 33(12), 652 – 655.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2003). *Human Resource Management*. (10th ed.). Thomson-South Western.
- Merton, H.C.(1977). A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life, *Monthly Labour Review*. 9(12), p.64.

- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*. 11, 299–326.
- Michal Kimmel. (1997). **Fairness and commitment in the workplace, the moderating Effects of the supervisor**. Master of Science in Psychology Industrial/Organizational of San Francisco State University.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational CitizenshipBehaviors : Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. *Journal of Applied Psychology*. 76, 845 – 855.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., and Steers, R.M. (1982). **Employee organization linkages: The psychology of commitment absenteeism and turnover**. New York: Academic Press.
- Natalie J. Allen and John P. Meyer. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. Volume 63, Issue 1, p 1–18
- Oliver, J.P.J. et al. (1996). **Quality of Life and Mental Health Service**. London: Routledge.
- Prasartkul, Pramote and Uthaitip Rakchanyaban. (2002). **Estimated Generation Life Tables for Thailand of Five-Year Birth Cohorts: 1900-2000**. Nakhonpathom: Institute for Population and Social Research, Mahidol University.
- Rao, A.R. and M.E. Bergen. (1992). Price premium variations as a consequence of buyers' lack of information. *Journal of Consumer Research*. 19 (December), 412-423.
- Ryff, C. D. 1989. Happiness is everything or is it? Exploration on the meaning of psychological well being. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 57:1069-1081.

- 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.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Ameli, S. (2001). Affective commitment to the organization : The contribution of perceived organizational support. **Journal of Applied Psychology**. 86, 825-836.
- Sandeep Singh & Mansi. (2009). Psychological Capital as Predictor of Psychological Well Being. **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**. 35(2), 233-238.
- Sandvik, E., Diener, E., & Seidlitz, L. (1993). Subjective well-being: The convergence and stability of self-report and non-self-report measures. **Journal of Personality**. 61,317-342.
- 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.
- Sheppard, B.H.; Lewicki, R.J. and Minton, R.W. (1992). **Organizational Justice**. USA : Macmillan.
- Skrovan, D.J. (1983). **Quality of Work Life : Perspective for Business and the Public Sector**. Massachusetts : Addison-Wesley
- Spector, P. E. (2003). **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**. 3rd ed. New York: John Wiley.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22(1), 46-56.
- Thimbaut, J. W. and Walker, L. (1975). **Procedural Justice: A Psychological Analysis**. Hillsdale, New York: Erlbaum.
- Veenhoven, R. (1997). Advances in understanding happiness. **Revue Québécoise de Psychologie**, vol 18, pp 29-74

- 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.
- Walton, R.E. (1974). Quality of Working Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15 (Fall), 11-21.
- Warr, Peter. (2007). *Work, Happiness, and Unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Werther, W. B. & Davis, K. (1993). *Human Resources and Personnel Management*. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Wu, Y. (1992). *Source of inner happiness*. [online].
from : <http://www.wearehappy.in.th/?p=49>. Retrieved December 4, 2014.
- Xinhua dictionary. (1987). *The definition of happiness*. [online].
From : <http://www.wearehappy.in.th/?p=49>. Retrieved December 4, 2014.
- Yalabik, Z Y, Popaitoon, P, Chowne, J A and Rayton, B A. (2013). Work engagement as mediator between employee attitudes and outcomes, *International Journal of Human Resource Management*, 24 (14), pp 2799–823
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resiliency. *Journal of Management*, 33: 774 – 800.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



รหัสผู้ตอบ

แบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน และเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. ประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
4. สถานที่ปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาคณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาในคณะศึกษาศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิด ความรู้สึก

ชุดที่ 1 คำชี้แจง : กรุณาเลือกคำตอบในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด และขอความร่วมมือตอบคำถามทุกข้อคำถามต่อไปนี้จะถามถึงประสบการณ์ของท่านในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา จนถึงปัจจุบัน ให้ท่านสำรวจตัวท่านเองและประเมินเหตุการณ์ อากาหรือความคิดเห็นและความรู้สึกของท่าน ว่าอยู่ในระดับใด แล้วตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด โดยคำตอบจะมี 4 ตัวเลือก คือ

ไม่เลย หมายถึง ไม่เคยมีเหตุการณ์ อากา ความรู้สึก หรือไม่เห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ

เล็กน้อย หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อากา ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ เพียงเล็กน้อยหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ เพียงเล็กน้อย

มาก หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อากา ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ มาก หรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้น ๆ มาก

มากที่สุด หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อากา ความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ มากที่สุด หรือเห็นด้วย กับเรื่องนั้น ๆ มากที่สุด

ข้อความ	ไม่เลย	เล็กน้อย	มาก	มากที่สุด
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต				
2. ท่านรู้สึกสบายใจ				
3. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน				
4. ท่านรู้สึกผิดหวังในตัวเอง				
5. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีแต่ความทุกข์				
6. ท่านสามารถทำใจยอมรับได้สำหรับปัญหาที่ยากจะแก้ไข (เมื่อมีปัญหา)				

(ต่อ)

7. ท่านมั่นใจว่าสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีเหตุการณ์คับขันหรือร้ายแรงเกิดขึ้น				
8. ท่านมั่นใจที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต				
9. ท่านรู้สึกเห็นใจเมื่อผู้อื่นมีทุกข์				
10. ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา				
11. ท่านให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นเมื่อมีโอกาส				
12. ท่านรู้สึกภูมิใจในตนเอง				
13. ท่านรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยเมื่ออยู่ในครอบครัว				
14. หากท่านป่วยหนัก ท่านเชื่อว่าครอบครัวจะดูแลท่านเป็นอย่างดี				
15. สมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน				

ชุดที่ 2 คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความที่ละข้อ แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับความรู้สึก ความคิด ของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำ ✓ ลงในช่อง “จริง” “ค่อนข้างจริง” “ไม่แน่ใจ” “ค่อนข้างไม่จริง หรือ “ไม่จริง” เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อความ	จริง	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง
1. ฉันรู้สึกมีความมั่นใจในการเป็นตัวแทนของเพื่อนร่วมงาน ประชุมร่วมกับผู้จัดการ					
2. ฉันรู้สึกมั่นใจในการร่วมอภิปรายเกี่ยวกับกลยุทธ์ของบริษัท					
3. ฉันรู้สึกมั่นใจที่จะนำเสนอข้อมูลให้กับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					
4. ถ้าฉันพบตัวเองมีความยุ่งยากในการทำงาน ฉันจะคิดหลายวิธีเพื่อที่จะออกจากความยุ่งยากนั้น					
5. ตอนนี้ฉันมองเห็นตัวเองในฐานะที่เป็นคนค่อนข้างที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน					
6. ฉันสามารถคิดถึงหลายวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายการทำงานในปัจจุบันของฉัน					
7. ในเวลานี้ ฉันกำลังพบกับเป้าหมายของการทำงานที่ฉันได้กำหนดไว้สำหรับตัวฉันเอง					
8. ฉันพูดได้ว่า "ฉันไม่ต้องพึ่งพาใคร" ฉันจะพูด ถ้าจำเป็นต้องพูดในที่ทำงาน					
9. ฉันมักจะมีความเครียดในการทำให้งานก้าวหน้า					

(ต่อ)

10. ฉันก้าวผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากในที่ทำงานได้ เพราะฉันเคยมีประสบการณ์ความยากลำบากมาก่อน					
11. ฉันมักจะมองที่ด้านสว่างของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของฉัน					
12. ฉันมองโลกในแง่ดี เกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับผมในอนาคตตามผลของงาน					

ชุดที่ 3 คำชี้แจง : กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าสมควรจะได้รับ					
2	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย					
3	ผลตอบแทนด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม					
4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน					
5	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน					
6	ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กร ค่ำค่ากับสิ่งที่ท่านได้ทุ่มเทในการทำงาน					
7	ท่านคิดว่าประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญที่ท่านได้รับเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมและการทำงานในองค์กรของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม					
8	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความยุติธรรม					
๘	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริงไม่มีการบิดเบือน					

(ต่อ)

10	ท่านเชื่อว่าทุกๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้ถูกนำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดผลตอบแทนของท่าน					
11	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะพิจารณาก่อนว่าท่านทำอะไรดีให้กับองค์กรบ้าง ก่อนที่จะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของท่าน					
12	ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนของท่าน					
11	ท่านคิดว่า ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาผลตอบแทนของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ					
14	ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาผลตอบแทนและความก้าวหน้าของพนักงานทุกคนด้วยหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
15	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผลการปฏิบัติงานและกำหนดผลตอบแทนของท่านโดยไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัว					
16	ท่านคิดว่ากระบวนการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนในองค์กรของท่านไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารไม่กี่คนเท่านั้น					
17	เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา					
18	ผู้บังคับบัญชาจะหารือกับตัวท่านเกี่ยวกับการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน					
19	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
20	ผู้บังคับบัญชามีความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อสิทธิของท่านเสมอ					
21	ท่านรับทราบผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทน โดยได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้น					
22	ผู้บังคับบัญชาแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนให้ท่านทราบ					

(ต่อ)

23	ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านให้ความสนใจหรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง					
24	ข้อมูลข่าวสารจากองค์การที่ท่านได้รับรู้มีความชัดเจน โปร่งใส ถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล					

ชุดที่ 4 คำชี้แจง : กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านยินดีที่จะทำงานและเกษียณอายุที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้					
2	ท่านรู้สึกว่ปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่นกัน					
3	ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย					
4	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของคนหนึ่งของมหาวิทยาลัย					
5	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
6	ท่านรู้สึกว่ามีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
7	มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นอย่างมากสำหรับท่าน					
8	ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป					
9	ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากลำบากมาก หากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ แม้ต้องการจะลาออกก็ตาม					
10	หากท่านตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัยจะเกิดผลกระทบต่อชีวิตของท่านเป็นอย่างมาก					
11	ท่านเชื่อว่าตนเองมีทางเลือกน้อยมากในการตัดสินใจลาออกจากมหาวิทยาลัย					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	การทำงานในมหาวิทยาลัยในขณะนี้ เป็นความปรารถนา และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน					
13	ท่านรู้สึกว่ามีเวลาจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยนี้					
14	ถึงแม้ว่าการลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้ จะส่งผลดีต่อท่าน แต่ท่านรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ					
15	ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้					
16	ท่านมีความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยนี้					
17	ท่านจะยังไม่ลาออกจากมหาวิทยาลัยในขณะนี้เนื่องจาก รู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่นี่					
18	ท่านรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณมหาวิทยาลัยนี้					
19	ท่านรู้สึกว่า การคงอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว					

ชุดที่ 5 คำชี้แจง : กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านสามารถบริหารเวลาทำงานได้ตามแผนโดยไม่ต้องทำงานล่วงเวลา					
2. องค์กรสนับสนุนให้พนักงานทุกหน่วยงานเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงาน					
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพบปะสังสรรค์กันนอกเวลาทำงานบ่อยครั้ง					
4. ท่านสามารถทำงานได้ตามแผนงานและใช้เวลาหลังเลิกงานเล่นกีฬาในบางครั้ง					
5. หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ ทำให้ท่านต้องมาทำงานในวันหยุดบ่อยครั้ง					
6. ท่านสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้จากการทำงานมาประยุกต์ใช้ในครอบครัวได้					
7. ท่านใช้เวลาส่วนใหญ่ให้กับการทำงานมากกว่าให้เวลากับตัวเอง					

(ต่อ)

8. ท่านใช้เวลาส่วนใหญ่ให้กับเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องงาน					
9. ท่านสามารถทำงานเพื่อพาสมาชิกในครอบครัวไปพักผ่อนเป็นเวลาหลายวันได้					
10. ท่านเคยพาสมาชิกในครอบครัวมาร่วมกิจกรรมขององค์กร เช่น งานท่องเที่ยวบริษัท					
11. ท่านได้รับรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิต					
12. เมื่อท่านมีปัญหาในที่ทำงาน ท่านไม่รู้จะปรึกษาบุคคลใดในครอบครัว					
13. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีการสังสรรค์กันบ่อยครั้งนอกเหนือเวลางาน					
14. ท่านทุ่มเทให้กับการทำงานมากกว่าครอบครัว					
15. ท่านมีเวลาสำหรับจัดการภารกิจส่วนตัวหรือภารกิจภายในครอบครัวได้					
16. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนเวลาทำงานได้ตามความเหมาะสมของท่าน					
17. องค์กรของท่านวางแผนให้พนักงานสามารถจัดตารางการทำงานได้เอง					
18. ท่านมักจะทำงานเลยเวลาทำงานปกติ ทำให้เวลาสำหรับครอบครัวลดลง					
19. ท่านรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรมีให้พนักงานและครอบครัวท่าน					
20. องค์กรของท่านไม่สนับสนุนให้พนักงานทำงานเลยเวลาทำงานปกติจนส่งผลกระทบต่อครอบครัว					
21. ท่านมีกิจกรรมหรือเล่นกีฬาระหว่างเพื่อนร่วมงานและครอบครัวได้บ่อยครั้ง					
22. ท่านมีเวลาทำงานอดิเรกหลังเลิกงานได้บ่อยครั้ง					
23. ท่านสามารถเล่าปัญหาในครอบครัวให้หน่วยงานรับทราบได้					
24. หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเรื่องงานมีมากจนไม่มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ					
25. ท่านรู้สึกพอใจในการทำงานและได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมากขึ้น					

(ต่อ)

26. องค์การจัดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลให้ท่านและครอบครัวอย่างเพียงพอ					
27. ท่านรู้สึกว่าการมีการกำหนดเวลาการทำงานที่ไม่เหมาะสมในแต่ละวัน จนไม่มีเวลาทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลในครอบครัว					
28. องค์การมีการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างของความต้องการของพนักงานในแต่ละช่วงชีวิตที่ต่างกัน					
29. องค์การเปิดโอกาสให้อำนาจพนักงาน สามารถควบคุมตนเอง และอำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงกิจกรรมในหน้าที่การงานประจำวัน					
30. องค์การเปิดโอกาสให้ท่านมีเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น และสามารถงานกรณีเร่งด่วนได้โดยไม่เกิดผลกระทบต่อการทำงาน					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ