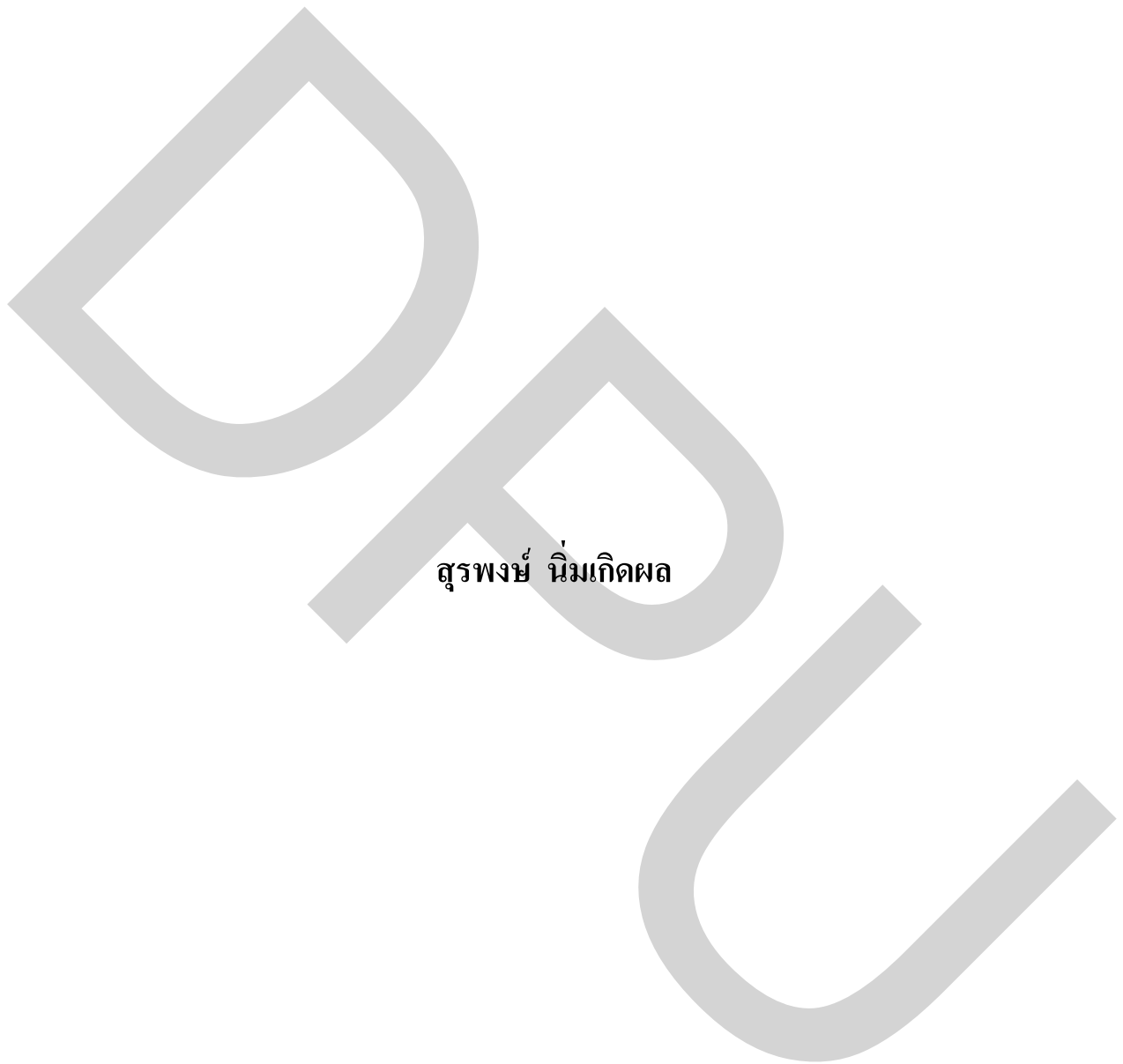


ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ



สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล

คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555

**Relationship between Happiness and Job Performance of Employees
of Companies Listed in the Market for Alternative Investment
(MAI)**



Surapong Nimkoetphol

**A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Business Administration Program
Faculty of Business, Dhurakij Pundit University**

2012

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิตฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.อุปถัมภ์ สายแสงจันทร์ ประธานคณบดีนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จริญญา ปานเจริญ ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจอบรมสั่งสอน และให้คำปรึกษาชี้แนะทางที่เป็นประโยชน์ สนับสนุนส่งเสริมงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่ง และขอกราบขอพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ คณาจารย์ผู้สอน คณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ ตลอดจนท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่ง เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจนได้เครื่องมือที่มีคุณภาพสำหรับการวิจัย

ขอกราบขอพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ส่งเสริมและสนับสนุนโดยให้ทุนการศึกษาเพื่อใช้ในการศึกษาต่อระดับปริญญาเอก ทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสสร้างผลงานวิจัยที่ดี มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

ขอกราบขอพระคุณบิดา มารดาและครอบครัวที่เป็นทุกสิ่งทุกอย่าง เป็นแรงบันดาลใจ เป็นกำลังใจ คอยใส่ใจดูแล ห่วงใยจนทำให้การศึกษาเล่าเรียนนี้สำเร็จ และขอขอพระคุณผู้บริหารและพนักงานในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือ สนับสนุนในทุกๆ เรื่องเป็นอย่างดีตลอดการทำคณบดีนิพนธ์ คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากคณบดีนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกและบูชาพระคุณแก่บุพการีของผู้วิจัยและบูรพาจารย์ทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังในการวางรากฐานการศึกษาให้กับผู้วิจัย

สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามงานวิจัย.....	9
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	9
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	10
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	13
1.6 ขอบเขตของการศึกษา.....	14
1.7 เนื้อหาของวิทยานิพนธ์.....	17
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 บทนำ.....	18
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	18
2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน.....	75
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	101
2.5 สมมติฐาน.....	132
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	134
2.7 สรุป.....	137
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	138
3.1 บทนำ.....	138
3.2 ประชากรและขนาดตัวอย่าง.....	138
3.3 การเลือกตัวอย่าง.....	140
3.4 การสร้างเครื่องมือและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	140

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	147
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล.....	148
3.7 การตรวจเช็คข้อมูลสูญหาย.....	154
3.8 สรุป.....	155
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	156
4.1 บทนำ.....	156
4.2 ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	159
4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	166
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุ ความสุขในการทำงาน.....	189
4.5 สรุป.....	201
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	203
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	204
5.2 อภิปรายผล.....	211
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	219
บรรณานุกรม.....	224
ภาคผนวก.....	261
ภาคผนวก ก รายชื่อบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ.....	262
ภาคผนวก ข การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	266
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	287
ภาคผนวก ง ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้.....	295
ภาคผนวก จ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	297
ประวัติผู้เขียน.....	299

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 กิจกรรมโครงการความสุขของพนักงานหรือโครงการส่งเสริมสุขภาพ พนักงาน.....	31
2.2 สรุปตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงาน.....	57
2.3 ตัวชี้วัดข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	85
2.4 พฤติกรรมแบบเปลี่ยนสภาพและพฤติกรรมแบบแลกเปลี่ยน.....	96
3.1 การเลือกตัวอย่าง.....	140
3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	143
3.3 เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	151
3.4 แสดงค่าสถิติชี้วัดความเหมาะสมของโมเดล.....	153
4.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านความสุข ในการทำงานกับปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	165
4.2 ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	166
4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	167
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	168
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการสรรหาและการคัดเลือก.....	170
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการฝึกอบรมและการพัฒนา.....	171
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ.....	172
4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	173
4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน.....	174
4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการธำรงรักษาพนักงาน.....	175
4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน.....	176
4.12 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ.....	177
4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์.....	178
4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล.....	179
4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการกระตุ้นการใช้ปัญญา.....	180
4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการคลาย.....	181

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน เรื่องความพึงพอใจในงาน.....	181
4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน เรื่องความอ่อนล้าทางอารมณ์.....	182
4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน เรื่องความสุขของพนักงาน.....	182
4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน เรื่องความพึงพอใจในงาน.....	183
4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน เรื่องความอ่อนล้าทางอารมณ์.....	185
4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน เรื่องความสุขของพนักงาน.....	186
4.23 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เรื่องการประเมินผลของผู้บังคับบัญชา.....	187
4.24 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เรื่องอัตราการขึ้นเงินเดือน.....	187
4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เรื่องการประเมินของผู้บังคับบัญชา.....	188
4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เรื่องอัตราการขึ้นเงินเดือน.....	189
4.27 แสดงค่าสถิติชี้วัดความเหมาะสมของโมเดล.....	192
4.28 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลร่วม ต่อความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	193
4.29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัย.....	194
4.30 ตารางเปรียบเทียบโมเดลของค่าไค-สแควร์ (χ^2) หรือ CMIN และ ค่าCFI	198

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.31 ตารางเปรียบเทียบโมเดลของค่าไคสแควร์ (χ^2).....	200
4.32 ตารางเปรียบเทียบโมเดลของค่าไคสแควร์ (χ^2).....	200
4.33 ตารางเปรียบเทียบโมเดลของค่าไคสแควร์ (χ^2).....	201

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 Differentiating job-related affective wellbeing from facet-specific and context-free affective wellbeing.....	29
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุข.....	39
2.3 แบบวัดความสุขในการทำงาน.....	60
2.4 แบบวัดความพึงพอใจในงาน.....	63
2.5 ตัวแบบวัดความสุขในการทำงาน.....	64
2.6 ตัวแบบการวัดข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	88
2.7 ตัวแบบการวัดรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ.....	99
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	136
4.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	160
4.2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ.....	162
4.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของความสุขในการทำงาน.....	163
4.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	164
4.5 สมการโครงสร้างสมมติฐานของงานวิจัย.....	190
4.6 ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง.....	191
4.7 ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างในส่วนของภาคธุรกิจการผลิต.....	196
4.8 ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างในส่วนของภาคธุรกิจการบริการ.....	197
4.9 โมเดลสรุป.....	202

หัวข้อคุณูปนิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ
ชื่อผู้เขียน	สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศา ปงศ์ยี่หล้า
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญญา ปานเจริญ
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจคุณวุฒิบัณฑิต
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานและปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการ ประชากร คือ พนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 402 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อยืนยันความเป็นองค์ประกอบที่เหมาะสมของตัวแปร นอกจากนั้น ทำการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS 16

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน 2) ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน 3) ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 4) ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 5) ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Dissertation Title	Relationship between Happiness and Job Performance of Employees of Companies Listed in the Market for Alternative Investment (MAI)
Author	Surapong Nimkoetphol
Dissertation Advisor	Assist. Prof. Adilla Pongyeela, D.I.B.A.
Co- Dissertation Advisor	Assist. Prof. Charunya Parncharoen, PhD.

ABSTRACT

The objectives of the study entitled “Relationship between Happiness and Job Performance of Employees of Companies Listed in the Market for Alternative Investment (MAI)” were 1) to study the Relationship between Human Resource Management Practices, Transformation Leadership, Happiness and Job Performance of Employees. 2) to compare the relationship model between manufacturing and service businesses. The questionnaire was utilized as a research instrument for 402 employees who were used to be the sample of the study. Structural Equation Model (SEM) by AMOS 16 was used to analyze the data.

It was found from the study that: 1. Human Resource Management Practices had direct influence on Happiness of employees. 2. Transformation Leadership had direct influence on Happiness of employees. 3. Human Resource Management Practices had an indirect influence on Job performance of employees. 4. Transformation Leadership had an indirect influence on Job performance of employees. And 5. The happiness of employees had direct influence on Job performance of employees.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความสุขกับการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ในองค์กร ปัจจุบันการลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศให้คนทำงานมีความสุขในการทำงาน ถือเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสุขในการทำงานเป็นประโยชน์ทั้ง คนงาน และนายจ้าง โดยมีนักวิชาการให้ความเห็นว่า คนที่มีความสุขหรือองค์กรที่มีบรรยากาศ แห่งความสุข จะมีพลังอันยิ่งใหญ่ในการสร้างสรรค์ผลงานในทุกมิติ เช่น การเพิ่มผลผลิต การเพิ่ม คุณภาพ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า สร้างสรรค์นวัตกรรมและสามารถปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่น สูง ลดความสูญเสียในกระบวนการผลิต ลดการขาดหรือลางาน ลดความเครียดในการทำงาน ลด อุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน (บุญจง ชวศิริวงศ์, 2550, น.61) นอกจากนี้ยังพบว่า การสร้าง ความสุขในการทำงาน จะส่งผลต่อการลดลงของความเครียดและความเหนื่อยล้าในงาน เพิ่มการมี พฤติกรรมและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เกิดความสุข สนุกสนานกับงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในระดับบุคคลซึ่งจะนำไปสู่การ สร้างนวัตกรรมในองค์กร (Wongtada & Rice, 2007, p.161) และเช่นกันความสุขในการทำงานยัง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องานและต่อองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างสุขภาพจิต ช่วยให้ เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กรและช่วยลดปัญหาการขาด งาน การลาออก ลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542, น.18) ในการทำงานที่เสริมสร้างความสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ปลอดภัย จะทำให้คนทำงานมีความสุขกับงาน (Cascio, 1995, pp.27-28) ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมี ความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีซึ่งจะนำไปสู่การมีแรงจูงใจในการ ทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (2544) ยังได้กล่าวไว้ ว่า ถ้าพนักงานไม่มีความสุขในการทำงานผลที่ตามมาคือ 1) พนักงานลาออก ลาป่วย มาสาย หรือขาด งานเป็นประจำ ทำให้หน่วยงานได้ผลผลิตต่ำ ลูกค้าไม่ได้รับบริการที่ดี หน่วยงานเสียค่าจ้างไม่คุ้ม กับผลงานที่ได้ ผลกำไรน้อยกว่าที่ควร หรืออาจขาดทุนก็ได้ 2) พนักงานลาออกเพราะไม่มีความสุข ในการทำงาน ทำให้หน่วยงานต้องจ้างคนใหม่ ต้องเสียเวลา เสียเงินในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ เพื่อให้ทำงานได้คล่องเหมือนคนเก่า ยิ่งพนักงานระดับสูงลาออกมากเท่าใด หน่วยงานก็ยิ่งสูญเสีย

มากเท่านั้น 3) พนักงานเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากความเครียดในการทำงาน ทำให้หน่วยงานก็ต้องเสียค่ารักษาพยาบาลจำนวนมาก และอาจต้องเสียเงินจ้างพนักงานใหม่มาทำงานแทนในช่วงที่พนักงานเดิมลาป่วยระยะยาว ถือเป็นภาระสูญเสียชีวิตประโยชน์ของหน่วยงาน เพราะแทนที่จะเอาเงินไปลงทุนหรือเอาไปทำประโยชน์ด้านอื่น กลับต้องมาเสียเงินจำนวนมากโดยไม่จำเป็นกับค่ารักษาพยาบาลด้วยโรคที่น่าจะป้องกันได้เหล่านี้ 4) พนักงานมีความเครียดจนทำงานผิดพลาด หรือเกิดอุบัติเหตุ หน่วยงานก็ต้องเสียค่ารักษาพยาบาล เสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมเครื่องจักร เครื่องยนต์ที่เสียหาย ต้องเสียค่าชดเชยความเสียหายให้แก่บุคคลที่สาม ต้องหาคนใหม่มาทดแทนพนักงานที่บาดเจ็บต้องพักรักษาตัว หรือเสียชีวิตไป และยังต้องเสียภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ที่จะถูกมองว่ามีมาตรฐานความปลอดภัยต่ำด้วย 5) พนักงานรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก แยกแยะชิงดี ชิงเด่น เกียรติยศ อิจฉาริษยากันเอง หน่วยงานก็จะมีปัญหาเพราะผลงานไม่ดี ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่งงานให้ลูกค้าไม่ทัน เสียภาพลักษณ์ เสียเครดิต และพนักงานอาจถกเถียงกัน โดยทำลายสมบัติของหน่วยงานแล้วป้ายความผิดให้ฝ่ายตรงข้าม ทำให้หน่วยงานแตกแยก และผู้บริหารจะต้องพลอยเดือดร้อนไปด้วยและ 6) พนักงานอาจเกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารเพราะความไม่เข้าใจกัน เนื่องจากไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง อาจก่อการประท้วง ไม่ยอมทำงาน หรือแกล้งทำงานให้ผิดพลาด อาจแสดงกิริยาไม่ดีต่อลูกค้า หรือถึงขั้นก่อม็อบ ก่อความวุ่นวาย ทำลายทรัพย์สินของหน่วยงาน ทำร้ายผู้บริหาร

นอกจากประเด็นข้างต้นแล้ว ข้อมูลของเอแบคโพลล์ โดย นพดล วรรณิกา (2551) เปิดเผยผลวิจัยเรื่อง การประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าคะแนนความสุขในการทำงานต่ำ รวมถึงสถานการณ์ในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่าบุคคลมักไม่มีความสุขในการทำงานเนื่องมาจากการแข่งขันที่สูงขึ้น ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมากขึ้น เทคโนโลยีที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ทุกสถานที่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ ทำให้บุคคลขาดความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อองค์การทั้งด้านอัตราการลาออก และประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ขวัญกำลังใจตกต่ำลง และจากรายงานสถิติการเจ็บป่วยของกลุ่มบุคคลที่ทำงานในสำนักงานพบว่าสาเหตุการฆ่าตัวตายอันเนื่องมาจากการทำงานมีมากขึ้น (Moorhead & Griffin, 2010, pp.116-117) ในปี 2550 องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) ได้ระบุผลสำรวจว่าประเทศต่างๆ ทั่วโลก มีแนวโน้มของการกำหนดเขตแดนการทำงานของคนงาน ไว้ไม่เกินสี่ปาด้าละ 40 ชั่วโมง แต่พบว่ายังมีประเทศที่กำลังพัฒนามีปัญหาคนงานทำงานหนักเกินไป ซึ่งสาเหตุมาจาก บุคลากรต้องการรายได้ที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้พอเลี้ยงชีพ หรือนายจ้างขอให้ช่วยทำงานเพื่อเพิ่มผลประกอบการทางธุรกิจ สำหรับประเทศไทยมีสัดส่วนคนทำงานต่อจำนวนชั่วโมงทำงาน

มากที่สุดเป็นอันดับ 3 ของโลก โดยร้อยละ 46.7 ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ อีกทั้งมีวันหยุดประจำปีขั้นต่ำน้อยมากในเอเชีย ซึ่งน้อยกว่าประเทศ กัมพูชา อินโดนีเซีย และเวียดนาม (ภาณุภาคย์ พงศ์ศิชาติ, 2550, น.93-95) ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องตระหนักและเตรียมพร้อมในการศึกษาและพัฒนาเสริมสร้างความสุขให้กับคนไทย โดยเฉพาะความสุขในการทำงาน เพื่อป้องกันและลดปัญหาต่างๆ ที่อาจก่อเกิดขึ้นได้ในอนาคต และสิ่งสำคัญคือพนักงานในองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ถ้าพนักงานในองค์กรมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและสภาพจิตใจ จะทำให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ตลอดจนการสร้างวินัย ความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศและสังคมโลก จากประเด็นปัญหาข้างต้นชี้ให้เห็นว่าการศึกษาวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นต้องประเด็นด้านความสุขในการทำงานมีการศึกษาวิจัยน้อยมาก ดังนั้นการศึกษารื่องความสุขในการทำงานจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการนำมาวางรากฐานของระบบการทำงานในประเทศไทยต่อไป

สำหรับประเทศไทย หลังวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศในปี 2540 สะท้อนให้เห็นถึงความล้มเหลวของการพัฒนาเศรษฐกิจ ที่ไม่ช่วยให้คนในสังคมมีความสุขอย่างแท้จริง ทำให้ปัจจุบันมีการทบทวนและปฏิรูปแนวคิดใหม่ โดยใช้หลักแนวคิดตาม “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อพัฒนาคุณภาพของคนในทุกมิติอย่างสมดุล ทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้ และทักษะความสามารถ ให้พร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553) ต่อมาแนวคิดการเสริมสร้างความสุขในที่ทำงานเริ่มได้รับความสนใจอย่างมากโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการสร้างเสริมสุขภาวะบุคคลในองค์กร นับเป็นแนวโน้มที่ดีของการปรับปรุงมาตรฐานในการทำงาน โดยการเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553) รวมทั้งภาคเอกชนก็ให้ความสนใจเช่นกัน อาทิ บริษัทไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด มีการจัดทำโครงการในการเสริมสร้างความสุขในที่ทำงาน ซึ่งผลของการทำโครงการในช่วงปี 2548 พบว่า ความสุขของพนักงานในที่ทำงานเพิ่มขึ้น และผลประกอบการตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมามียอดขายเติบโตเกิน 2 หลักทุกปี แม้ว่าเศรษฐกิจจะมีปัญหาเรื่องค่าเงินบาท ราคาน้ำมันแพง บริษัทก็สามารถเติบโตเกิน 10 % (บุญฤทธิ์ มหามนตรี, 2552, น.107-119) อย่างไรก็ตาม กรมสุขภาพจิต (2553) พบว่า ปัญหาที่เกิดผลกระทบต่อพนักงานและทำให้พนักงานเกิดความเครียดมากที่สุดก็คือ ปัญหาด้านการทำงานและรองมาคือด้านการเงิน ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานสอดคล้องกับ อ่ำพล กิตติอ่ำพล (2552, น.9) ที่กล่าวไว้ว่า งานและรายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่ทำให้คนมีความสุขในการทำงาน

เพราะงานนับเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตที่ต้องปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด โดยเฉพาะสังคมอุตสาหกรรม ซึ่งคาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และช่วงเวลาดังกล่าวนี้ถ้าพนักงานได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะส่งผลทำให้สภาพจิตใจและอารมณ์ มีสุขภาวะที่ดี นั่นหมายถึงทำให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีและรวมถึงการมีความสุขในการทำงานนั่นเอง (ผจญ เฉลิมสาร, 2551) นอกจากนี้ ความสุขในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนปรารถนาอย่างมาก ความสุขในการทำงานของพนักงาน ย่อมส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หากไม่มีความสุขในการทำงานของพนักงานย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตไม่ดี (สุกัญญา อินตะ โดด, 2550, น.2) จากข้อมูลข้างต้น ทำให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการศึกษาวิจัยในประเด็นเรื่องความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาและส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานอย่างมาก ดังนั้น การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องศึกษา เพื่อพัฒนาให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันกับองค์กรต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ และจากการศึกษางานวิจัยพบว่า ประเด็นด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน กับปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ เป็นประเด็นที่ยังไม่มีใครศึกษามาก่อน ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในประเด็นนี้เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ทางด้านประเด็นความสุขในการทำงานของพนักงาน

แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้นักลารู้สึกมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง (วุฒิพงศ์ ถายพิงค์, 2553) ประกอบด้วย 1) การทำงานอย่างมีส่วนร่วม 2) การทำงานอย่างมีอิสระและมีความรับผิดชอบ 3) มีความพึงพอใจในงานที่ทำ 4) ความก้าวหน้าในชีวิตทำงาน 5) ความสำเร็จในงาน 6) ความมีมิตรภาพในชีวิตทำงานและ 7) การได้รับการยอมรับนับถือ ในทางตรงกันข้ามถ้าการทำงานที่พบอุปสรรค เช่น ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน ขาดเวลาส่วนตัว ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม ไม่ได้ได้รับการพัฒนาและเรียนรู้ งานหนักเกินไป และขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา จะทำให้มีผลต่อความสุขในการทำงาน (สุภารัตน์ น้ำใจดี, 2548, น.118-119) เช่นเดียวกับ ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2549) ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุขมีอยู่ 4 ปัจจัยคือ 1) เนื้องาน 2) วัฒนธรรมการทำงาน 3) ปัจจัยสิ่งแวดล้อม 4) ภาวะผู้นำ

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงการรับทราบข้อมูล

ข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน (การศึกษาออกโรงเรียน, 2549) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข และเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้งานบรรลุสำเร็จ ซึ่งในทางตรงกันข้ามมีนักวิชาการบางท่าน ได้กล่าวถึงการไม่มีความสุขในการทำงานซึ่งเกิดจากความเครียด เกิดจากความไม่สนใจงาน ขาดความสนุกจนคิดลาออกไปทำงานที่อื่น ได้แก่ 1) นโยบายการบริหารองค์การที่เน้นการควบคุมไม่เปิดการมีส่วนร่วม 2) กระบวนการดำเนินธุรกิจองค์การที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ขาดทุน ไม่อาจจะดำรงอยู่ได้ เป็นผลให้ขวัญกำลังใจของพนักงานตกต่ำ 3) ด้านบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างานที่มีลักษณะบุคลิกภาพรวมทั้งนิสัยประเภทที่เรียกว่า “คนรอบข้างไม่อยากจะเข้าใกล้” เช่น เอาแต่ใจตนเอง ไม่สนใจเหตุผลไม่ฟังผู้อื่น ใช้อำนาจหน้าที่ ขาดจริยธรรมคุณธรรม เพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยกันมีทัศนคติหรือใช้พฤติกรรมที่ไม่ดีเช่น กลั่นแกล้งรังแก อิจฉา ไม่ร่วมมือ คอยขัดกันเอง มีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง มีการบีบบังคับทางจิตใจ 4) สภาพแวดล้อมของการทำงานมีภาวะที่เกิดความเสี่ยงต่ออันตราย ไม่ดูแลรักษาด้านสุขลักษณะ ความสะอาด ความปลอดภัย 5) การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ไม่ให้ความสำคัญในธรรมเนียมผลงาน กฎเกณฑ์ กฎระเบียบไม่ชัดเจน ค่าตอบแทนไม่จูงใจ (อภิชัย ศรีเมือง, 2553 อ้างถึงในวารสารการบริหารตน, 2551, น.60) นอกจากนี้ Grant, Christianson, and Price (2007, pp.52-53) ได้รวบรวมผลการวิจัย ที่เกี่ยวกับแนวการปฏิบัติของผู้จัดการ เพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงาน สรุปเป็น 3 มิติคือ 1) การมีสุขภาพจิตที่ดีและมีความสุข 2) การมีสุขภาพกายที่แข็งแรง 3) การสร้างสัมพันธ์อันดี จากประเด็นข้างต้นชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงาน โดยมุ่งศึกษาในประเด็นด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์การและเป็นปัญหาต่อความสุขในการทำงาน และจากการทบทวนงานวิจัยพบว่ามีการศึกษาในเรื่องความสุขในการทำงานและข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีน้อย และยังไม่ชัดเจน (Vanhala, Kaija Tuomi, 2006) ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เพิ่มขึ้น

นอกจากข้อมูลที่กล่าวข้างต้น พบว่า มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์การ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยด้านผู้นำ (เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา, 2553) และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา, 2553; กิตติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ และ กัตติกา ณะขว้าง, 2552) นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร (พิมลพรรณ คุณสิทธิ์ และกัตติกา ณะขว้าง, 2552) แต่จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว กลับไม่พบว่า มีการศึกษาในเรื่องปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่

ศึกษาในเรื่องนี้ และจากการเปิดเผยข้อมูลของเอแบคโพลล์ เรื่องความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ 1) งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ 3) หัวหน้างานที่รายงานตรง (นพดล วรรณิกา, 2551) และพบต่อว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารด้านสภาพแวดล้อม ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (ณัฐพร ชะลอลักษณ์ และคณะ, 2553) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานเช่นกัน และจากการศึกษาวรรณกรรมต่างๆ พบว่า ประเด็นการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงาน สำหรับในประเทศไทย มีการศึกษาในเรื่องนี้น้อยมากโดยส่วนใหญ่ที่ศึกษาจะเน้นเรื่องความสุขมวลรวมของประชากรในประเทศไทย ซึ่งเป็นการศึกษาของกรมสุขภาพจิต และส่วนที่มีการศึกษาจะเน้นเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ แต่ประเด็นเรื่องความสุขในการทำงานนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อปฏิบัติทางการบริหารยังมีการศึกษาน้อยมาก จึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา และจากการค้นคว้าข้อมูลในต่างประเทศซึ่งมีผลการวิจัยในปี 1998 มีการสำรวจพนักงานที่ทำงานอยู่ในประเทศอังกฤษ (WERS98) ผลการสำรวจทำให้ทราบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลกระทบต่อความสุขของพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบทั้งแนวคิดเชิงบวกและเชิงลบ และจากผลการสำรวจ ดังกล่าวทำให้เห็นว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรยังจำเป็นต้องศึกษา เพราะผลสำรวจที่ออกมายังไม่มียบสรุปที่ชัดเจน กล่าวคือยังมีผลกระทบเป็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนั้นการวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานนี้จึงเป็นงานวิจัยที่จะเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ในประเด็นดังกล่าวได้ อย่างเป็นเชิงประจักษ์

ส่วนปัจจัยด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ นับเป็นเรื่องที่สำคัญต่อองค์กรธุรกิจในปัจจุบันอย่างมาก เพราะองค์กรหลายแห่งยังต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค และระดับองค์กร จากสภาพแวดล้อมภายนอกเช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง (รัตติกรณัง จงวิศาล, 2552) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเรื่องที่ไม่สามารถปฏิเสธได้ ยิ่งโลกเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและผันผวนมากเท่าใดก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กรมากขึ้นเช่นกัน การเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง กล่าวคือ องค์กรต้องมีการพัฒนาลักษณะของผู้นำสมัยใหม่ให้รู้จักวิเคราะห์และวางแผนและปรับองค์การให้สอดคล้องหรือนำหน้าการเปลี่ยนแปลง (ยิ่งศักดิ์ นันทิวรรณกุล, 2550) รวมถึงลักษณะผู้นำ ต้องสร้างบรรยากาศในการทำงาน ให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข เช่นนี้ ลักษณะผู้นำจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ในการพัฒนาองค์กรให้เติบโต เช่นเดียวกับ Danuser (2009) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้นำเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร และเป็นจุดรวมแห่งพลังของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้กำหนดเป้าหมายและกระตุ้นให้สมาชิกปฏิบัติงาน โดยแสดง

บทบาทความเป็นผู้นำผ่านการใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ซึ่งภาวะผู้นำเป็นความสามารถของบุคคลที่จะนำกลุ่มของคนให้บรรลุสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มัลลิกา ดันสอน, 2544) นอกจากนี้ผู้นำยังเป็นผู้ที่มีบทบาทในการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร และคุณภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และทำงานอย่างมีความสุข และการที่พนักงานทำงานด้วยความสุขก็จะทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพสูง (ศิริลักษณ์ เมฆสังข์, 2551, น.033) จากศึกษาข้อมูลพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร (พิมพ์พรณ สุริโย, 2553) และภาวะผู้นำยังส่งผลต่อความสุขทางจิตใจของพนักงาน (Gilbreath, James Bradford, 2001) รวมทั้งความสุขในการทำงานด้วย (Lin, Yu-Tsu, 2003; Kuoppala, Lamminpää, Liira, & Vaino, 2008; Lee a, & Lee, 2007) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพมีอยู่มากมาย และมีความหลากหลาย เช่น ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านธุรกิจ ซึ่งแต่ละวงการ ได้นำเสนอในแง่มุมของภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน (มนัสนันท์ หัตถศักดิ์, 2551) ส่วนด้านประเด็นภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ กับประเด็นด้านความสุขในการทำงานของพนักงานพบว่ามีการศึกษาวิจัยน้อยมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากการทบทวนงานวิจัยพบว่า มีการศึกษาในประเด็นเรื่องภาวะผู้นำกับความสุขในการทำงาน (Kuoppala, Lamminpää, Liira, & Vaino, 2008) แต่ไม่พบในเรื่องภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาว่า รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพแบบใดมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานมากที่สุด ซึ่งผลงานวิจัยจะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถ พัฒนาและคัดเลือกผู้นำที่เหมาะสมเข้ามาพัฒนาองค์กรให้มีความเข้มแข็งต่อไปในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง

สำหรับในประเทศไทย ซึ่งมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่นับว่ามีความสำคัญมากในการพัฒนาประเทศ โดย GDP ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในปี 2553 มีมูลค่า 955,249.4 ล้านบาทคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.2 ของ GDP รวมทั้งประเทศ และถ้ามองโครงสร้าง GDP ของประเทศจำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจพบว่า ร้อยละ 11.6 เป็นมูลค่าที่เกิดจากภาคเกษตร ขณะที่อีกร้อยละ 88.4 เป็นผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ที่เกิดจากภาคนอกเกษตร เมื่อพิจารณาโครงสร้าง GDP ของภาคนอกเกษตร พบว่า ภาคการผลิตเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีบทบาทต่อเศรษฐกิจสูงคิดเป็นร้อยละ 34.1 ของมูลค่า GDP รวม รองลงมาได้แก่ ภาคการบริการซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 30.9 และภาคการค้าและการซ่อมบำรุงมีบทบาทเป็นลำดับสาม มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 14.1 โดยทั้ง 3 ภาคกิจกรรมทางเศรษฐกิจมีสัดส่วนมูลค่า GDP รวมกันคิดเป็นร้อยละ 79.1 ของมูลค่า GDP รวม และคิดเป็นร้อยละ 89.5 ของมูลค่า GDP ภาคนอกเกษตร ปัจจุบันจำนวนวิสาหกิจรวมทั้งประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 2,896,106 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.8 ของวิสาหกิจทั้งหมด

ในประเทศไทย จำแนกเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 2,896,106 ราย จำแนกเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 2,884,041 ราย วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 12,065 ราย และเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ จำนวน 4,653 ราย โดยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีสัดส่วนร้อยละ 99.8 ของวิสาหกิจทั้งหมด และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การจ้างงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นั้น มีการจ้างงานในกิจการทุกขนาดรวมทั้งสิ้น 12,405,597 คน โดยเป็นการจ้างงานในวิสาหกิจขนาดใหญ่ (LE) 2,704,243 คน และเป็นการจ้างงานใน SMEs จำนวน 9,701,354 คน หรือร้อยละ 78.20 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2553) ซึ่งจากข้อมูล ทำให้ทราบถึงความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ว่า มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจอย่างมากดังนี้ 1) ช่วยสร้างงาน 2) สร้างมูลค่าเพิ่ม 3) สร้างเงินตราต่างประเทศ 4) ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ 5) เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุนและสร้างเสริมประสิทธิภาพ 6) ช่วยเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่ 7) เป็นแหล่งพัฒนาทักษะและฝีมือของคนในชุมชน (กรุงเทพมหานคร, 2552) ดังนั้น การพัฒนาประเทศในปัจจุบันและอนาคต ควรให้ความสำคัญกับธุรกิจ SMEs มากขึ้นเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับประเทศ อีกทั้งในปัจจุบันทางภาคการส่งเสริมการลงทุน ได้มีการเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนากลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้สามารถเติบโตและมีความมั่นคงทางธุรกิจมากขึ้น โดยส่งเสริมให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้ง่าย โดยมีการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ ขึ้นมารองรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เรียกว่า ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ซึ่งการจัดตั้งอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อเป็นตลาดทางเลือกในการระดมทุนระยะยาวของธุรกิจ เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2542 โดยภารกิจหลักของตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ คือส่งเสริมธุรกิจสำหรับอนาคตในยุคเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) ธุรกิจที่มีการเติบโตสูง (Hi-Growth) ธุรกิจการใช้ภูมิปัญญา (Knowledge Based) และธุรกิจนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจของคนรุ่นใหม่ ที่มีแนวโน้มที่จะเติบโตไปกับกระแส เศรษฐกิจในอนาคต ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนระยะยาวที่มีประสิทธิภาพ และระดมทุนจากตลาดทุนได้ สะดวก การเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ถือเป็นก้าวสำคัญในการเติบโตของบริษัท ทำให้ธุรกิจเติบโตไปสู่ระดับมาตรฐานสากล และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้สูงขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท รวมถึงสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานในบริษัทและสามารถดึงดูดบุคลากรที่มี ความสามารถเข้าร่วมงานกับบริษัทได้ง่ายขึ้น ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาประชากรในกลุ่มนี้ และจากการศึกษาพบว่าการศึกษาข้อมูลของประชากรในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ยังมีน้อยมาก ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ได้ ปัจจุบันมี

บริษัทที่เข้าร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จำนวน 66 บริษัท (ภาคผนวก ก) (mai Stock Focus, 2554)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เนื่องจากความสุคนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “คน” ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร และความสุขที่เกิดขึ้นในองค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตหรือผลงานให้สูงขึ้น เพิ่มความมีประสิทธิภาพของ องค์กร เช่น ผลกำไรมากขึ้น การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร (ฉฐพร ชะลอลักษณ์, 2553) และความสุขในการทำงานยังส่งผลโดยตรงต่อพนักงาน ลูกค้าและองค์กร รวมทั้งความสุข ในการทำงานเป็นสิ่งที่ดึงดูด และรักษาพนักงานให้ทำงานกับองค์กรต่อไปด้วย และรวมถึงผล การศึกษานี้ จะช่วยให้ผู้บริหารองค์กรและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความเข้าใจเรื่องความสุข ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำผลการศึกษาดังกล่าว มาประยุกต์ในการพัฒนาบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีความ กระตือรือร้นที่จะพัฒนาและเพิ่มผลผลิตตลอดจนคุณภาพให้ดีขึ้น รวมถึงทำให้พนักงานทำงานได้ อย่างเต็มศักยภาพ มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ส่งผลให้เกิดความสุขและรักใน การทำงานทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป (ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, น.1)

1.2 คำถามงานวิจัย

คำถามในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบ เปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือไม่
2. รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยรูปแบบ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยความสุขในการทำงาน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กรที่มีลักษณะการประกอบการธุรกิจต่างกันของธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการมีความ แตกต่างกันหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานและปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานและปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการ

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในขณะที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสุขของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ผลจากการประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติงานของบุคคลในด้านต่างๆ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้แบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วย อัตราการขึ้นเงินเดือน การประเมินของผู้บังคับบัญชา

ข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับบุคลากร โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้เข้ามาสู่องค์กร พร้อมทั้งฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความพร้อมในการทำงาน รวมถึงให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน พร้อมแสวงหาวิธีการธำรงรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร รวมทั้งการกำหนดรางวัลต่างๆเพื่อการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการสร้างความมั่นคง และความปลอดภัยให้กับพนักงานในการปฏิบัติ เมื่อสมาชิกต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุใดในงานต้องแสวงหาวิธีช่วยเหลือให้สมาชิกสามารถพึ่งพาตนเองในการดำรงชีวิตต่อไป

การสรรหาและการคัดเลือก หมายถึง การหาคนดีมีความรู้ความสามารถเข้ามาในองค์กร

การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง การที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานเพื่อยกระดับมาตรฐานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อใช้ในการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน

การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ หมายถึง การให้ค่าจ้าง หรือเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นซึ่งบริษัทกำหนดให้ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน โดยที่พนักงานต้องปฏิบัติ

หน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้วิชาความรู้ ทักษะ ความชำนาญตามตำแหน่งของงาน ซึ่งตนได้รับไว้ตามสัญญาจ้างแรงงาน

การธำรงรักษาพนักงาน หมายถึง การดูแลเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน โดยพิจารณาจากสภาพและบรรยากาศการทำงานว่ามีสิ่งใดบั่นทอนสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน และรวมถึงเครื่องป้องกันอันตรายต่างๆ ได้มีการเตรียมพร้อมหรือไม่ อีกทั้งจัดให้มีการให้คำปรึกษาแก่พนักงานด้วยเพื่อธำรงรักษาให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรด้วยความสุขทั้งกายและจิตใจ

การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน หมายถึง การทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน หมายถึง การพ้นจากสภาพทำงาน เนื่องจาก การลาออก ทูพพลภาพ และเกษียณอายุ

รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกซึ่งการเป็นตัวอย่างที่ดีและทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการยอมรับ ความรู้สึกไว้วางใจ ให้ความเคารพนับถือ ศรัทธา มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมซึ่งทำให้ผู้นำสามารถใช้ความพยายามโน้มน้าวความคิดผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกด้วยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึง ความคาดหวังที่สูงของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม ด้วยการสร้างแรงจูงใจโดยจงใจให้ยึดมั่นและร่วมสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ในทางปฏิบัติผู้นำมักจะใช้สัญลักษณ์การปลุกเร้าทางอารมณ์ให้กลุ่มทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายแทนการทำประโยชน์เฉพาะตน ผู้นำจึงถือได้ว่าเป็นผู้ส่งเสริมน้ำใจแห่งการทำงานทีม ผู้นำจะพยายามจงใจให้ผู้ตามให้ทำงานบรรลุเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสร้างจิตสำนึกของผู้ตามให้เห็นความสำคัญว่าเป้าหมายและผลงานนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงจะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าประสบความสำเร็จได้

การคล้อย หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำในการจุดประกายความคิดที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความท้าทายในการทำงานและใช้ความพยายามทำงานให้สำเร็จ สร้างความคาดหวังว่าทุกอย่างสามารถหาทางออกได้และงานทุกอย่างสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้ ทำให้เกิดความรักที่จะทำงาน มีความผูกพันในองค์กรและเกิดทัศนคติที่ดี ซึ่งจะทำให้เกิดการกระตือรือร้นในการทำงาน และอยากทำงานเพื่อส่วนรวมมากกว่าทำงานเพื่อตนเอง

การกระตุ้นการใช้ปัญญา หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความคิดริเริ่มในสิ่งใหม่ๆ แก้ปัญหาเก่าด้วยวิธีใหม่ๆ ไม่ยึดติดกับสิ่งเก่า ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาและมีการแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบมากขึ้น มีการทำให้เห็นว่าทุกอย่างสามารถแก้ไขได้และเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ มีวิธีหลากหลายในการแก้ไขปัญหา หรือในการทำงาน ไม่หลงอยู่กับวิธีเดิมๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบในการคิดแก้ไขปัญหาและเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

การประเมินของผู้บังคับบัญชา หมายถึง กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

อัตราการขึ้นเงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่พนักงานได้รับเป็นพื้นฐานจากการทำงานตามสัญญาว่าจ้างที่ตกลงก่อนเข้าทำงาน โดยมีการปรับอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีซึ่งเป็นสภาวะอารมณ์ทางบวก อันเป็นผลมาจากการรับรู้เกี่ยวกับการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้นำ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง ความเหนื่อยอ่อนทางอารมณ์ ซึ่งเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดทางจิตใจจนรู้สึกเหนื่อยใจ ไม่มีพลังเผชิญ รู้สึกผิดหวัง รู้สึกเครียด และรู้สึกไม่มีพลังใจเหลือจนสามารถให้ผู้อื่นได้

ความสุขของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกมีคุณค่า มั่นใจในคุณค่าของตนเองจากภายใน ทำให้สามารถดำเนินชีวิตต่อไปอย่างมีความสุขในชีวิตการทำงาน

ขนาดของวิสาหกิจ หมายถึง ขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งในที่นี้หมายถึงกิจการผลิตสินค้าและกิจการให้บริการที่มีสินทรัพย์ถาวรคือ กิจการผลิตสินค้าและกิจการให้บริการขนาดกลางคือมีสินทรัพย์ถาวรตั้งแต่ 51-200 ล้านบาทและมีพนักงานตั้งแต่ 51-200 คน และกิจการผลิตสินค้าและกิจการให้บริการขนาดย่อมคือมีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาทและมีพนักงานไม่เกิน 50 คน โดยอ้างอิงตามลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 ตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรม กำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2545 อาศัยอำนาจพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 ได้กำหนดลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยมีหลักเกณฑ์

ธุรกิจการผลิต หมายถึง ธุรกิจการผลิตที่เป็นลักษณะของการประกอบการอุตสาหกรรมทุกประเภท โดยความหมายที่เป็นสากลของการผลิตก็คือ การเปลี่ยนรูปวัตถุให้เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ด้วยเครื่องจักร หรือเคมีภัณฑ์โดยไม่คำนึงถึงว่างานนั้นทำโดยเครื่องจักรหรือด้วยมือทั้งนี้ ธุรกิจการ

ผลิตยังรวมถึงการแปรรูปผลิตผลการเกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นการอุตสาหกรรม การผลิตที่มีลักษณะเป็นวิสาหกิจชุมชนและการผลิตที่เป็นการประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือนด้วย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553)

ธุรกิจบริการ หมายถึงธุรกิจที่เสนอให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งครอบคลุมถึงการศึกษา การสุขภาพ การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและที่พัก การภัตตาคาร การขายอาหาร การขายเครื่องดื่มนอกจากภัตตาคารและร้านอาหาร การให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคลบริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิดและการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553)

ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (Market for Alternative Investment - MAI) หมายถึง ตลาดหลักทรัพย์แห่งที่สองของประเทศไทย มีจุดประสงค์การทำงานโดยทั่วไป เหมือนกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) คือ ทำหน้าที่เป็นตลาดทุน เพื่อให้กิจการต่างๆ สามารถระดมเงินทุนเพิ่มเติมจากสาธารณะได้ แต่ตลาดใหม่นี้ จะเน้นไปที่กิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (เอส เอ็ม อี - SME) และกิจการเกี่ยวกับนวัตกรรม โดยได้ผ่อนผันหลักเกณฑ์ต่างๆ ลง เช่น ทุนชำระแล้วขั้นต่ำของหลักทรัพย์ในตลาดหลัก คือ 200 ล้านบาท ในขณะที่ขั้นต่ำของตลาดใหม่ ลดลงเป็น 40 ล้านบาท เป็นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้กิจการขนาดเล็ก ที่ไม่สามารถเข้าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ ได้มีหนทางในการระดมทุน ปัจจุบันมีบริษัทที่เข้าร่วมกับตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) จำนวน 66 บริษัท (mai Stock Focus, 2554)

บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ หมายถึง บริษัทขนาดกลางและเล็กที่มีศักยภาพในการเติบโต ที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยทุนชำระแล้วไม่น้อยกว่า 20 ล้าน ส่วนของผู้ถือหุ้นไม่น้อยกว่า 20 ล้าน และจำนวนผู้ถือหุ้นไม่น้อยกว่า 300 ราย (mai Stock Focus, 2554)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังต่อไปนี้

1. ภาคธุรกิจ สามารถนำผลจากการศึกษา มาเป็นรากฐานแห่งความเข้าใจ และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน โดยมุ่งเน้นในด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้สมาชิกภายในองค์กรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี
2. ภาคธุรกิจ สามารถนำผลจากการศึกษาที่ได้ ไปกำหนดนโยบายในการพัฒนาภาวะผู้นำภายในองค์กร ที่เสริมสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน รวมทั้งผลการวิจัยยังสามารถ

เป็นแนวทาง ในการคัดเลือกรูปแบบผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพขององค์กรในรุ่นต่อไปในอนาคต เพื่อให้เหมาะสมกับการเสริมสร้างองค์กรให้มีความสุข

3. ภาครัฐกิจ สามารถนำผลจากการศึกษา ไปกำหนดรูปแบบ แนวปฏิบัติ หรือวิธีการการจูงใจ ต่างๆ เพื่อสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร รวมถึงการสร้างแผนเชิงกลยุทธ์ ในการจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย และช่วยลดปัญหาการลาออก เพิ่มความผูกพันในองค์กรและเพิ่มสมรรถนะให้กับพนักงานด้วย

4. องค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในเรื่องความสุขในการทำงานให้กับภาครัฐกิจอื่นๆ หรือสาขาวิชาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานมีความสุขและมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีเพิ่มขึ้น โดยทราบข้อมูลของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้สามารถพัฒนาธุรกิจได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5. ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการในการพัฒนาความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพเชิงบูรณาการ

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการศึกษา เฉพาะปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานและปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมุ่งศึกษาที่พนักงานของธุรกิจในการผลิตและธุรกิจในการบริการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านเวลา มีรายละเอียดดังนี้

1.6.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จำนวน 20,596 คนจาก 66 บริษัท สาเหตุที่ผู้วิจัยกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัทฯ มีประเด็นดังนี้

1) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถยืนหยัดอยู่ได้ด้วยคุณลักษณะเด่นของความคล่องตัว มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในการผลิต และจัดจำหน่าย รวมทั้งสามารถดูแลจัดการธุรกิจได้อย่างทั่วถึง

2) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเหมาะสมกับกระแสนวัตกรรมที่ต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว

3) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในหลาย ๆ ด้าน เป็นแหล่งจ้างงานขนาดใหญ่ของประเทศ เนื่องจากครอบคลุมเกือบทุกภาคอุตสาหกรรม ซึ่งปัจจุบันจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวน 2,896,106 ราย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 99.8 ของวิสาหกิจทั้งหมด และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การจ้างงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น มีการจ้างงานใน SMEs จำนวน 9,701,354 คน หรือร้อยละ 78.20 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด

ดังนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงเป็นแหล่งรองรับแรงงานจำนวนมากเข้าสู่กระบวนการผลิต และการบริการ เป็นแหล่งใช้ทรัพยากรของประเทศ ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับระบบเศรษฐกิจ และภายใต้ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะมีความคล่องตัวสูงในการปรับตัวได้ดีกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ และเป็นผู้มีบทบาทในการช่วยลดความเสี่ยงของระบบเศรษฐกิจ ด้วยการเชื่อมโยงการผลิตกับผู้ผลิตรายใหญ่ในลักษณะการรับช่วงผลิต และที่สำคัญวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นเหมือนจุดกำเนิดของผู้ประกอบการใหม่ที่สำคัญยิ่งสำหรับการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

4) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำหรับประเทศไทย ยังคงประสบปัญหาต่าง ๆ สะสมมาเป็นเวลานาน จากผลการวิจัยที่ผ่านมา ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งให้เห็นถึงปัญหาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น การขาดแคลนเงินทุน ปัญหาแรงงานโดยมีการใช้แรงงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำและมีอัตราการเปลี่ยนงานสูง ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัญหาทางการตลาด ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาคารโลกที่ชี้ว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความได้เปรียบมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ในด้านความคล่องตัวและด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน แต่ถึงอย่างไรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ก็ยังต้องเผชิญกับปัญหาที่เกี่ยวกับด้านการบริหารงาน เช่นด้านเงินทุน ด้านแรงงานและด้านเทคโนโลยี ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยและมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในตลาดการค้าเสรี (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553) จึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้บริหารและพนักงานเกิดภาวะเครียดในการทำงานทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน เป็นผลให้มีความขัดแย้งในองค์กร การขาดงานของผู้ปฏิบัติงาน ผลงานตกต่ำลง การเกิดอุบัติเหตุหรือความผิดพลาดในการทำงาน อัตราการลาออก จากประเด็นดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในประเด็นเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมุ่งศึกษาในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ว่า มีปัจจัยใด ที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานและมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของ

พนักงาน เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง ซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยพลิกฟื้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศ และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไปในระยะยาว

ดังนั้น การเลือกประชากรที่ผู้วิจัยจะศึกษานั้น ผู้วิจัยจึงเลือกบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีผลวัดของการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่าองค์กรขนาดใหญ่ กล่าวคือมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นได้ดีกว่าองค์กรขนาดใหญ่ นอกจากนี้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถเอื้อโอกาสให้พนักงานมีความใกล้ชิด กับทางผู้นำ ซึ่งพนักงานสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้นำได้ชัดเจนมากกว่า องค์กรขนาดใหญ่ จึงเหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ เพราะการศึกษาครั้งนี้มีการศึกษา ตัวแปรสำคัญเกี่ยวกับผู้นำคือรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาบริษัทในตลาด เอ็ม เอ ไอ มาเป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้

1.6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเน้นศึกษาเนื้อหาในประเด็นต่างๆดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาตามแนวคิดของ Tsai Cheng-Hua, Chen Shyh -Jer, and Shih-Chien (2009) และ Feng-Hui Lee and Tzai-Zang Lee (2007) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัว คือ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การให้ความมั่นคงของพนักงาน การธำรงรักษาพนักงาน และการลาออกของพนักงาน และการพ้นจากงาน

2) รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพพัฒนาตามแนวคิดของ Bass and Avolio (1992) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวคือ การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา การคล้อย

3) ความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงานพัฒนาตามแนวคิดของ มหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ) ความอ่อนล้าทางอารมณ์พัฒนาตามแนวคิดของ Maslach and Jackson (Maslach Burnout Inventory) (1996) และความสุขของพนักงานซึ่งพัฒนาตามแนวคิดของ Hills and Argyle (2002)

4) ผลการปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนาขึ้นเองโดยผู้วิจัย ประกอบด้วย อัตราการขึ้นเงินเดือน การประเมินของผู้บังคับบัญชา

1.6.3 ขอบเขตด้านเวลา

ในส่วนของขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม 2554 ถึงเดือนตุลาคม 2554

1.7 เนื้อหาของวิทยานิพนธ์

สำหรับเนื้อหาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะประกอบด้วยเนื้อหางานวิจัย 5 บท ประกอบด้วย

บทที่ 1 บทนำเป็นการอธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการศึกษาวิจัย นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

บทที่ 2 เป็นการทบทวนวรรณกรรมและการเสนอแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย การพัฒนาสมมติฐาน และกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งนำมาเพื่อสำหรับใช้กำหนดขอบเขตของงานวิจัย และกำหนดความสัมพันธ์ตามข้อสันนิษฐาน เพื่อนำไปทำการทดสอบต่อไป

บทที่ 3 เป็นระเบียบวิธีวิจัย สำหรับในบทนี้เป็นการอธิบายถึง ประชากรและตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อตอบคำถามงานวิจัย

บทที่ 4 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยจัดลำดับ การนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

บทที่ 5 เป็นการสรุปผลของงานวิจัยที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า การอภิปรายผลของงานวิจัยที่ได้และการศึกษาเชิงประจักษ์ที่ผ่านมา รวมทั้งข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ข้อจำกัดในการศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บทนำ

บทนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 5 ตอนได้แก่ 1) บทนำ 2) แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน 3) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน 4) แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 5) บทสรุป โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุข เป็นเรื่องที่หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความสุขในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต และเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนแสวงหาและปรารถนา โดยปัจจุบันองค์การอนามัยโลก ได้ให้นิยามความสุขไว้ว่า เป็นภาวะที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม ปราศจากความเจ็บป่วยใด ๆ (จันทร์ทิรา ไตรรงค์จิต เหมาะ, 2539) แต่อย่างไรก็ตาม ความสุขมีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ว่าความสุขนั้น มีความหมายที่ใกล้เคียงกับคำว่า คุณภาพชีวิต และสุขภาพจิต คือหมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถด้านสังคม ความพึงพอใจในชีวิต สภาวะของสุขภาพทุกด้าน และความสามารถในการทำหน้าที่ (Fisher, 1992) เช่นเดียวกับพจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายคำว่า “สุข” คือ ความสบายกายสบายใจ มักใช้เข้ากับคำเช่น อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข สบายกายสบายใจ โดยการศึกษาจำนวนมากได้มีการแทนคำว่า “ความสุข” ด้วยคำอื่นเช่น แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 มีการใช้คำว่า “ความอยู่ดีมีสุข” (Well-Being) ให้ความหมายว่า เป็นความสำเร็จโดยเชื่อมโยงกับโอกาสทางเลือกในการดำรงชีวิต และความสามารถที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยมีอิสรภาพในการเลือกดำรงชีวิต ดังนั้น ความสุข (Happiness) จึงเป็นส่วนหนึ่งของ “ความอยู่ดีมีสุข” ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดด้านสังคม (สมชาย สักดาเวทอิสร, 2544) ซึ่งสอดคล้องกับสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (2550) ซึ่งได้กล่าวถึงการให้ความหมายและการเรียกชื่อของ “ความสุข” ว่ามีคำมากมายที่ใช้เรียกชื่อ

“ความสุข” ได้แก่ ความเป็นอยู่อันดี คุณภาพชีวิต ความพึงพอใจในชีวิต แต่คำเรียกของความสุขที่ใช้แพร่หลายที่สุด ก็คือคำว่า สุข กับ ผาสุก ซึ่ง 2 คำมีความหมายคล้ายกัน คำว่า “สุข” หมายถึงสบายกายสบายใจ ไม่เดือดร้อน เช่น คนเราย่อมมีสุขบ้าง ทุกข์บ้าง ขอให้มีความสุขความเจริญ

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารวิชาการและงานวิจัย เกี่ยวกับเรื่องความสุขในการทำงานพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิด และแนวทางการศึกษาไว้มากมาย ดังนี้

Diener (2003) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลากรถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับการกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

Manion (2003) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงานเช่นกันว่า หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

Warr (1990) กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความรื่นรมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน 2) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกต้องและยินดีในการปฏิบัติงานของตน 3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Kjerulf (2006) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้น 1) เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ 2) รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ 3)

รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี 4) รับรู้ว่าจะงานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ 5) รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน 6) มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ 7) มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน 8) มีความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

Kjerulf (2006) ยังกล่าวต่อว่า ความสุขในการทำงานดังกล่าว ไม่สามารถที่จะผลักดันหรือ กดดันให้ใครเกิดความสุขในการทำงานได้ ความสุขในการทำงานในแต่ละบุคคล ปัจจัยเดียวกันอาจทำให้บุคคลหนึ่งมีความสุข ในขณะที่อีกคนหนึ่ง ไม่มีมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นความสุขในการทำงานหากเกิดขึ้นแล้วจะยืนยาว และความสุขในการทำงานไม่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ในทันที

iOpener (2003) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงานว่าหมายถึง การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) เป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่าง ความสุข ผลผลิต และกำไรขององค์กร เข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน และรวมถึงพนักงานเหล่านั้นยังสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย

Lyubomirsky (2001) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงานว่า เกิดขึ้นได้จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ทั้งด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ แรงจูงใจ ตลอดจนแนวคิดเชิงบวก และแนวคิดเชิงจริยธรรม อีกทั้งยังอธิบายว่าความสุขให้ผลลัพธ์ที่ดีหลายประการ เช่น สุขภาพดี มีความอ่อนเยาว์ มีอารมณ์ดี เกิดการตัดสินใจที่ดี และสังคมเข้มแข็ง

เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553, น.7) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงานว่า หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547, น.27) ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงานว่า หมายถึงบุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก และพึงพอใจชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้น ให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม บนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538) กล่าวว่า การทำงานให้สนุก และบังเกิดผลดี จำเป็นต้องสร้างทัศนคติที่เป็นบวกขึ้น เพื่อร่างกายจะได้หลั่งสารสุข หรือสารบุญ (Endorphin) ออกมา ทำให้ชีวิตมีความสุข ทำงานให้เกิดผลดีมีคุณภาพ เพราะจิตใจสบายทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเกิด

พลังในงาน และอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ (2547) ได้ให้ความหมาย ความสุขในการทำงานว่าไม่มีสูตรสำเร็จ แต่สิ่งที่มีคือ การมีวินัยในตนเอง ต้องรู้จักตนเอง ว่าชอบอะไร ทำอะไรแล้วจึงจะมีความสุขเป็นสิ่งสำคัญมากกว่า รู้ดีกว่าตนเองมีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจ จึงจะส่งผลให้เกิดความสุขได้

จากความหมายที่รวบรวมไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในขณะปฏิบัติงาน

2.2.2 ความสำคัญของความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน เป็นเรื่องที่ใกล้ตัวเรามาก และส่วนใหญ่ก็จะมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้กันอย่างแพร่หลาย โดยศึกษาในประเด็นเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแนวคิดเหล่านี้มีมานานแล้วโดย จุดเริ่มต้นของแนวคิดนี้มาจากผลการทดลองที่เรียกว่า The Hawthorne Studies (Mayo, 1946; Roethlisberger, Dickson, & Wright, 1950) ซึ่งพบว่าพนักงานและกลุ่มพนักงานสามารถควบคุมเวลาที่ใช้ในการทำงาน (The pace of work) และผลิตภาพ (Productivity) ขององค์กร โดยใช้วิธีการอย่างไม่เป็นทางการได้ (Sheldrake, 1996) กล่าวคือ ปัจจัยภายในตัวบุคคล และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสำคัญต่อผลิตภาพขององค์กร ผลการทดลองนี้จุดประกายให้นักวิชาการ และฝ่ายจัดการหันมาสนใจเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่าพนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นพนักงานที่มีผลิตภาพสูง นำไปสู่แนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Movement) (Cascio, 1995) และนำไปสู่การศึกษาวิจัยและสร้างทฤษฎีต่างๆ ขึ้นตามมาเช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow, 1954) ทฤษฎีการจูงใจสองปัจจัย (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959; Herzberg, 1974) และทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom, 1964) เป็นต้น (จำเนียร จวงตระกูล, 2552)

จากแนวทฤษฎีต่างๆ เกิดขึ้น นับตั้งแต่นั้นมาความสุขในการทำงาน ได้กลายเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการดำเนินชีวิต กล่าวได้ว่า ความสุขในการทำงานเป็นการตอบสนองความต้องการของพนักงานภายในที่ทำงาน หรือเป็นสิ่งผสมผสานระหว่างงานกับชีวิตไว้อย่างกลมกลืน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและเหมาะสม งานมีความสำเร็จ ได้รับการยกย่อง และมีความก้าวหน้า ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต และส่งเสริมการมีสุขภาพจิตที่ดี มีความสุขในชีวิต (เกวรินทร์ ปันฟู, 2542) และปัจจุบันพนักงานหลายองค์กร ซึ่งเป็นคนกลุ่มใหญ่ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ในการขับเคลื่อนธุรกิจเป็นกลุ่มที่ต้องเผชิญ กับผลกระทบจาก

การเปลี่ยนแปลงต่างๆมากมาย ซึ่งปัญหาเหล่านั้นส่งผลให้เกิดปัญหาความเครียด และทำให้ความสุขในชีวิตลดลงส่งผลต่อคุณภาพชีวิต รวมถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานด้วย

ความสุขในการทำงาน โดยปกติในระดับทัศนคติหรือมุมมองของแต่ละคนจะมีระดับทัศนคติหรือมุมมองที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานที่มีความสุขในการทำงาน มีสุขภาพทางจิตที่ดีสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาสติปัญญา รวมถึงสามารถดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น สามารถเข้าใจถึงธรรมชาติ และความแตกต่างของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะนำมาสู่การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา อีกทั้งจะส่งผลต่อการมีสุขภาพกายที่ดีอีกด้วย (สุธีรพันธ์ กรลักษณ์, 2528) แต่อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกที่สำคัญ และจำเป็นต่อพนักงานอย่างมาก คือความสุขกับการทำงาน ซึ่งปัจจุบัน ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรทุกองค์การให้ความสำคัญ และตระหนักถึง ซึ่งในหลายองค์การ มีการลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศให้คนทำงานมีความสุขในการทำงาน โดยกำหนดเป็นนโยบายหรือแผนการบริหารขององค์กร และองค์กรเหล่านั้นถือว่าการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสุขในการทำงานเป็นประโยชน์ทั้งคนงานและนายจ้าง นักวิชาการได้กล่าวว่า คนที่มีความสุขในการทำงานหรือองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งความสุขในการทำงาน จะมีพลังอันยิ่งใหญ่ในการสร้างสรรค์ผลงานในทุกมิติ เช่น การเพิ่มผลผลิต การเพิ่มคุณภาพ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า สร้างสรรค์นวัตกรรม สามารถปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง ลดความสูญเสีย ลดการขาดหรือลางาน ลดความเครียดของคนงาน ลดอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน เป็นต้น (บุญจง ชวศิริวงศ์ 2550, น.61) อีกทั้งการสร้างบรรยากาศความสุขในการทำงาน ยังส่งผลให้เกิดความเป็นมิตร และบุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และทำให้เกิดความทุ่มเท สนุกสนาน และมีความสุขกับการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่สิ่งที่องค์กรคาดหวังในที่สุด

2.2.3 แนวคิดความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานนั้น มีนักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดไว้หลากหลาย ดังนี้

แนวคิดความสุขในการทำงานของ รามศิริ เมนะโพธิ (2550) หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้น มีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร โดยแนวคิดความสุขในการทำงานของ รามศิริ เมนะโพธิ จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง 5 ประการ คือ

1. ผู้นำ หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริม หรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครอง เกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำใน

แบบดังกล่าว จะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริม และสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนักรู้ สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำก็ต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีที่เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ จะต้องมีความผูกพันกันเหนียวแน่นภายในกลุ่ม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ความรักในงาน หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4. ค่านิยมร่วมขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมกันและมีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสามด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงาน ในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

ส่วนแนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547, น.26) อธิบายว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุขคือ

1. ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เมื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

นอกจากนี้ ความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดของ Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, น.39 - 45) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขสนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในทีมงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป โดยมีองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน 4 ด้านดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจเพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าตนปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวกทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความ

ภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การรับรู้ที่ตนเองได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตนและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากแนวคิดความสุขในการทำงาน ที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว Manion (2003) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่า มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมจิตใจให้อยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา รวมถึงความสุขในการทำงานยังเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ ความสุขความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงานคือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพต่อไป

ส่วน ลดาวัลย์ รวมเมฆ (2544) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับองค์การพยาบาล กล่าวว่า บรรยากาศที่ให้ความพึงพอใจในงาน เป็นบรรยากาศที่พยาบาลทำงานอย่างมีความสุข และเป็นบรรยากาศของคุณภาพชีวิตของพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาล ต้องริเริ่มให้เกิดบรรยากาศที่ให้ความภูมิใจแก่พยาบาล การสร้างขวัญและกำลังใจให้พยาบาลตระหนักในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และทำงานอย่างมีความสุขส่งเสริมการแก้ปัญหาการใช้ความคิดสร้างสรรค์เป็นบรรยากาศ การตัดสินใจและมุ่งดูแลบุคคลในองค์กรส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เกิดความพร้อมในการสร้างสรรค์ละพัฒนางานทางการพยาบาล ดังนั้นบรรยากาศวิชาชีพในองค์กรจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่

1. ผู้บริหารตระหนักถึงบรรยากาศที่อึดอัดและไม่เป็นสุขในองค์กร แล้วดำเนินการแก้ไข
2. การสร้างบรรยากาศที่เป็นสุขในงาน เสริมสร้างบรรยากาศในงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

เกษม ดันติผลาชีวะ (2545) กล่าวถึง ความสุขกับการทำงานว่า เป็นการทำงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า บรรยากาศและเพื่อนร่วมงานที่ดี ความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล แต่อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของบุคคลยิ่งกว่า

ความสามารถในการทำงาน ซึ่งหน่วยราชการได้รับผลกระทบมากกว่าเอกชน เนื่องจากหน่วยงานเอกชนนั้นผู้บริหารเป็นเจ้าของกิจการ ย่อมต้องการคนดีมีความสามารถในการทำงานแต่ผู้บริหารหน่วยราชการมักจะไม่วู้สึกว่าเป็นเจ้าของ และไม่ค่อยรักษาผลประโยชน์ในห้องค์การ อันเป็นเหตุให้การเล่นพรรคเล่นพวกปรากฏเป็นเรื่องราวให้ข้าราชการ และลูกจ้างต้องเสียบัญหมดกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ

สุพัฒนา เตชาดิวงค์ ณ อยุธยา (2545) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547, น.30) กล่าวว่า ถ้าอยากมีความสุข ต้องพัฒนาความคิด คนส่วนมากพัฒนาความคิดด้วยตนเองได้ จัดว่าเป็นการช่วยตนเอง และเป็นการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ความสุขที่ความคิด สิ่งภายนอกทั้งหลาย ไม่มีอำนาจกำหนดให้มีความสุขอย่างแท้จริงได้ สิ่งภายนอกอาจทำให้เกิดความดีใจ ความพอใจ หรือปลื้มใจชั่วคราว แต่สิ่งภายนอกไม่ใช่สาเหตุของความสุข เนื่องจากสิ่งภายนอกเปลี่ยนแปลงได้ทุกขณะอยู่นอกเหนืออำนาจบังคับของบุคคล ความคิดเป็นสิ่งเดียวที่สามารถควบคุมบังคับได้ ไม่ว่าสิ่งภายนอกจะเป็นอย่างไร ความสุขของคนย่อมมีอิสระ ที่สามารถมีความสุขได้โดยการควบคุมความคิดไม่ต้องรอให้รวย ไม่ต้องรอให้เงินเดือนขึ้นสองชั้น คนเราก็มีความสุขได้และให้ข้อคิดวิธีการพัฒนาการคิด เพื่อให้มีความสุขดังนี้

1. คิดด้านประโยชน์ของความทุกข์
2. คิดหาเหตุผลหลาย ๆ ทาง
3. ไม่คิดแก้อดีต
4. ไม่คิดอย่างคนพวยเรือในอ่าง
5. คิดเรื่องปัจจุบันมากที่สุด
6. คิดอย่างมีเมตตาต่อตนเองและผู้อื่น

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2538) กล่าวว่า ความยุติธรรมเป็นนิสัยที่ต้องมีการสร้างมีการฝึกฝน และพัฒนาขึ้นในตัวเราแต่ละคน ตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ว่า “ความยุติธรรมนี้คือ ความคิดที่มีเหตุผล” หมายความว่า เราต้องมีหลักการและมาตรฐานของความยุติธรรม ผู้ใดก็ตาม ที่เราสามารถเรียกเขาได้ว่าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมนำหน้า นั้น จะต้องมืหลักมาตรฐานความยุติธรรมประจำชีวิตเสมอ มีความคิดการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลเปรียบเสมือนบ้านเมือง มีระบบศาลสถิตยุติธรรมเป็นมาตรฐานการชี้ขาดในการตัดสิน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่พลเมือง ความสุขสงบก็เกิดขึ้นแก่บ้านเมืองนั้นและนำมาซึ่งความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิต

ฟาริดา อิบราฮิม (2543) กล่าวว่า สุขภาพจิตที่แข็งแรงของพยาบาล อาจช่วยให้พยาบาลหลีกเลี่ยงความเครียดได้ และมีความสุขใจพร้อมจะทำงาน ให้เกิดการสร้างสรรค์ได้มากขึ้น

การพัฒนาให้สุขด้วยวิถีแห่งปัญญา ใช้ปัญญากำกับความรักและภูมิใจตนเองได้ว่า ทุกสิ่งที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่ดีที่สุด พร้อมชื่นชมในคุณความดีของตนเอง อยู่ในโลกด้วยความหวังและมีสุขเพียงพอ แสวงหาความสุขจากกำไรชีวิต ที่ได้เกิดมามีอาชีพเป็นพยาบาล ความจริงใจต่อคนและงานซึ่งเกิดจากใจที่สุขเท่านั้น จึงจะช่วยให้พยาบาลมีความสำเร็จในงานอย่างแท้จริง

ชีวะนันท์ พีชสะกะ (2545) กล่าวว่า การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจส่งเสริมให้เกิดความสุขความสำเร็จในการทำงาน

แนวคิดการทำงาน ที่ส่งเสริมให้มีความสุขในการทำงาน และประสบความสำเร็จ มีดังนี้ (อ้างอิงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547, น.26)

1. งานที่น่าพึงพอใจ คนที่ทำงานด้วยใจรักและมีความพึงพอใจในงานย่อมมีโอกาสที่จะทำงานได้ดี ไม่เบื่องานแม้มีอุปสรรคก็ไม่ทอดถอนใจ สนุกกับการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้ (ลดาวลัย รวบรวม, 2544; ศิริพร ตันติพูลวินัย, 2538; อภิสัทธ์ เวชชาชีวะ, 2547; Diener, 2003; Manion, 2003; Sharna, 2003; Stracota; 2003; Kall, 2004)

2. งานที่ทำทลายความสามารถ งานบางอย่างถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนสูง แต่ไม่คอยทำทลายความสามารถ มีลักษณะซ้ำซากจำเจ เมื่อทำงานนานขึ้นมักทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานที่ทำทลายความสามารถและเกิดจากการพัฒนาตนเองเชิงเหตุผล ปัญญาและอารมณ์ ทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้ (ชีวะนันท์ พีชสะกะ, 2544; สุพัฒนา เดชาดิวงส์ ณ อยุธยา, 2545; ทศนีย์ ทองประทีป, 2544; Diener, 2003; McClelland, 1987; Manion, 2003; Kall, 2004)

3. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานบางอย่างถึงแม้จะมีค่าตอบแทนสูงแต่ก็ไม่ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ เช่น งานที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรม บางคนสร้างฐานะจนร่ำรวยจากการค้าของเถื่อน เปิดบ่อนหรือช่องโศกเถื่อน แต่ก็ขาดความภูมิใจ งานที่ทำอยู่บนเหตุผลเชิงศีลธรรมทำให้บุคคลมีความสุข (วิทยา นาควัชระ, 2543; เกษม ตันติผลาชีวะ, 2544; ชีวะนันท์ พีชสะกะ, 2544; อภิชัยมงคล และคณะ, 2545; ดวงพร เลาหบุตร, 2546; Happel, 2002; Diener, 2003)

4. งานที่มีคุณค่า การมองเห็นคุณค่าในงาน ทำให้บุคคลมีความสุข และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2538; โสภณ สุภาพงษ์, 2542; ฟาริด อิบราฮิม, 2543; นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร, 2544; วรณภา โอฐยัมพราย, 2545; สิริยา สัมมาวาจา, 2545; สิวลี ศิริไล, 2546; สุวิริยา สุวรรณโคตร, 2546; Buss, 2000; Argly, 2002; Swansbrung, 2002; Lucas & Diener, 2003) คนเราต้องตั้งเป้าหมายและวางแผนการดำเนินชีวิตในแต่ละวันเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพวันนับบนเป้าหมาย 4 หลัก ได้แก่

4.1 เป้าหมายด้านสติปัญญา เพื่อเสริมสร้างสติปัญญาและความรู้ เช่น การเรียน ส่งเสริมความรู้ทั้งในและนอกระบบ แทนการใช้เวลาว่างดูโทรทัศน์ รายการบันเทิงไร้สาระตลอดคืน โดยไม่รู้จะทำอะไรที่เป็นประโยชน์และประเทืองปัญญา

4.2 เป้าหมายด้านร่างกาย เพื่อเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรง เช่น ตั้งเวลาเพื่อการออกกำลังกาย การวางแผนพักผ่อนในวันหยุด

4.3 เป้าหมายด้านการดำเนินชีวิต เพื่อเสริมสร้างชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว ชีวิตการทำงาน เช่น การวางแผนสำหรับอนาคต การศึกษาต่อ การวางแผนการทำงาน เพื่อให้ได้ตามเวลาที่กำหนด การวางแผนเพื่ออนาคตของครอบครัวอย่างรอบคอบในทุกด้าน

4.4 เป้าหมายด้านสังคม เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน เช่น การใช้เวลาในการพบปะสังสรรค์กับมิตรสหายและคนร่วมองค์กร แบ่งเวลาเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ให้กับสังคม ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ แบ่งเวลาให้กับการทำงานบำรู้งจิตใจ ด้วยคำสอนทางศีลธรรม และศาสนา เป็นต้น

5. มีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีหลายคนทำงานด้วยความรู้สึกท้อแท้หมดกำลังใจเพราะรู้สึกว่าไม่มีทางก้าวหน้า ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนดีขึ้นมานาน ขาดแรงจูงใจในการทำงานแต่งานที่มีโอกาสก้าวหน้า ทำให้มีแรงจูงใจ พึงพอใจและมีความสุข (ชมชื่น สมประเสริฐ, 2542; พวงเพ็ญ ชุณหปราณ, 2544; Veerapongsuchat, 2003)

6. มีผลตอบแทนคุ้มค่า ผลตอบแทนที่คุ้มค่าและยุติธรรม นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยเบื้องต้น สำหรับสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้ โดยใช้เงินแลกเปลี่ยน นอกจากนี้เงินยังเป็นเครื่องแสดงถึงสถานภาพ และทำให้เกิดความสมหวังในชีวิต (สายสมร เฉลยจิตติ, 2545; กริชแก้ว แก้วนาค, 2541; จันทร์พา ทัดภูธร, 2543; พวงเพ็ญ ชุณหปราณ, 2544; เกษม ตันติผลาชีวะ, 2545; ดนัย เทียนพุด, 2544; รัชณี มะนะมูติ, 2546; Newstrom & Davis, 2002; McClure & Hinshaw, 2002; Diener, 2003)

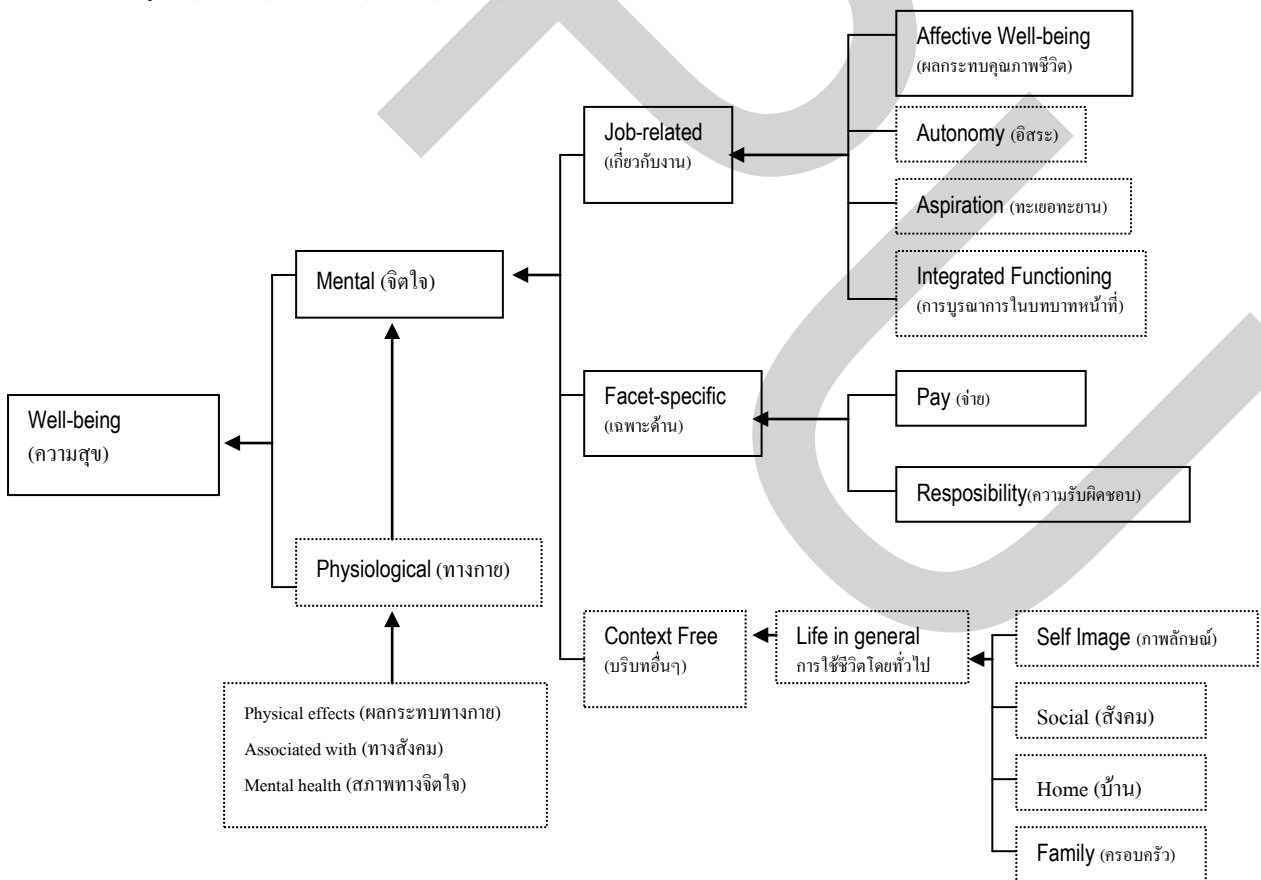
7. มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจจากผู้บริหาร เป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน เพื่อวิถีชีวิตในเชิงบวก เนื่องจากการบำรุงขวัญและกำลังใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภูมิใจโดยตนเอง ได้ทำงานตามหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ และรับรู้ว่าเป็นประโยชน์ของสังคม (ภัสววรรณ ภูเจริญ, 2542; นิติย์ ทศนนิยม, 2545; โปรงเกศ เฉลิมวงศ์, 2545; Diener, 2003; McClure & Hinshaw, 2002; Williams & Cooper, 2002; Laschinger et al., 2003)

8. มีสัมพันธภาพที่ดี (Healthy relationship) สัมพันธภาพที่ดีช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน สร้างเสริมคุณภาพงาน การติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพเชิงสร้างสรรค์เกิดจากการมี

สัมพันธภาพที่ดีนำมาซึ่งความสุขความสำเร็จในการทำงาน (เจียมจิตต์ จูคาบุตร, 2539; นียดา พุຍเจริญ, 2545; McClure & Hinshaw, 2002; Leonard, 2002; Luthans, 2003)

9. มีคุณภาพชีวิตงาน คุณภาพชีวิตงานที่ดีของบุคลากรช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดีส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจ หรือผลผลิตที่มีคุณภาพตลอดจนความผูกพันต่อองค์กร สร้างสรรคงานคุณภาพ ส่งเสริมการคงอยู่ของบุคลากรได้(ประภัสสร นันทศรีธการ และยุพิน อังสุโรจน์, 2546; สายสมร พลเชื้อ และคณะ, 2545; จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง, 2543; สุขมล วิชาวิพลกุล, 2545; Letrake, 2002)

10. งานที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มนุษย์ทุกคนทำงานเพื่อปรารถนาความสำเร็จและผาสุกในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง แข่งขันกับตนเองเพื่อความสำเร็จ โดยเฉพาะงานที่ท้าทาย และใช้เซาว์ปัญญาเพื่อความสำเร็จในงานและชีวิต เกิดความสบายใจเมื่องานสำเร็จตามความประสงค์ (เสารส กงชีพ, 2545; Jackson & Margaret, 1998; Lykken & Tellegen, 1996; Rue & Byars, 2003; Manion, 2003; Kall, 2004)



ภาพที่ 2.1 Differentiating job-related affective wellbeing from facet-specific and context-free affective wellbeing (Hosie, Sevastos & Cooper, 2006)

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารวิชาการและงานวิจัยต่างๆ พบว่า นักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ในการมองความสุขในองค์กรที่ต่างกัน อาทิ องค์กรแห่งสุขภาวะที่ดี (Healthy Organization) องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) จิตวิญญาณแห่งองค์กร (Spirituality Organization) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work life) ภาวะอยู่เย็นเป็นสุข (Well-being) การจัดการความเครียด (Stress Management) ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) องค์กรที่มีความยืดหยุ่น (Flexible Organization) และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-life Balance) (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ, 2553) ส่วนทางด้านกิจกรรมที่องค์กรสนองต่อพนักงาน เพื่อสร้างความสุขในการทำงาน พบว่า องค์กรในอดีตจนถึงปัจจุบัน มีวิธปฏิบัติการณ์เสริมสร้างเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจ โดยเน้นการสร้างความสุขของพนักงาน ในแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development-HRD) ซึ่งเน้นที่การให้คำปรึกษา และการให้บริการเพื่อความผาสุกของพนักงาน (Werner & DeSimone, 2006) กิจกรรมจะรวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน (Employee Counselling) การให้ความช่วยเหลือแก่พนักงาน (Employee Assistance) การจัดการความเครียด (Stress Management) ความสุขของพนักงานและการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน (Employee Wellness and Health Promotion)

Werner and DeSimone (2006) ได้อธิบายว่า โครงการความสุขของพนักงาน (Employee Wellness Programmes-EWPs) หรือโครงการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน (Health Promotion Programmes-HPPs) “เป็นโครงการที่ประกอบด้วยกิจกรรม ที่ส่งเสริมพฤติกรรมของพนักงาน และการปฏิบัติขององค์กร เพื่อสร้างหลักประกันทางด้านสุขภาพ และความสมบูรณ์ของพนักงาน” (Werner & DeSimone, 2006, p.425) ซึ่งมีความแตกต่างจากโครงการป้องกันโรค และการคุ้มครองสุขภาพของพนักงาน เพราะว่าโครงการความสุขของพนักงานและโครงการ ส่งเสริมสุขภาพพนักงานดำเนินการอยู่บนพื้นฐานที่ว่า ความสุขของพนักงานนั้นมีขอบเขต กว้างขวางซึ่งไม่เพียงแต่จะปลอดจากโรคร้ายไข้เจ็บเท่านั้น แต่โครงการเหล่านี้พยายามที่จะ ส่งเสริมให้พนักงานแต่ละคนมีสไตล์ชีวิตที่ได้ประโยชน์สูงสุดในความอยู่ดีมีสุขของตน (Werner & DeSimone, 2006) ตัวอย่างกิจกรรม ของโครงการความสุขของพนักงาน หรือโครงการส่งเสริมสุขภาพพนักงานอาจประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 กิจกรรมของโครงการความสุขของพนักงานหรือโครงการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน

(Activities That May be Included In An Employee Wellness or Health Promotion Program)

Screening Programs : โครงการตรวจคัดเลือก	Educational Programs : โครงการให้การศึกษ	Behavioral Change Programs : โครงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
Annual medical exam การตรวจร่างกายประจำปี	Alcohol and drug use การให้ความรู้เกี่ยวกับสุราและยาเสพติด	Exercise and fitness การออกกำลังกาย
Blood analysis การตรวจวิเคราะห์เลือด	Breast self-exam การตรวจทรวงอกด้วยตนเอง	Aerobics การเดินแอโรบิกส์
Cervical cancer การตรวจมะเร็งปากมดลูก	Cancer prevention การป้องกันมะเร็ง	Calisthenics การเพาะกาย
Colon and rectal cancer การตรวจมะเร็งลำไส้ใหญ่และทวารหนัก	Coronary disease risk factors การป้องกันเกี่ยวกับโรคหัวใจตีบ	Recreational sports สันทนาการด้านกีฬา
Diabetes การตรวจโรคเบาหวาน	Cardiopulmonary โรคหัวใจ	Competitive sports การแข่งขันกีฬา
Fitness assessment การประเมินผลสมรรถภาพทางกาย	Resuscitation การกู้ชีพ	Weight training การอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มน้ำหนัก
Health fairs การแสดงผลสินค้าด้านสุขภาพ	Weight control การควบคุมน้ำหนัก	Exercise instruction การสอนเทคนิคการออกกำลังกาย
Health-risk appraisal การประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพ	Exercise and fitness การออกกำลังกาย	Cooking classes การสอนทำอาหาร
Height and weight การวัดส่วนสูงและน้ำหนัก	First aid การปฐมพยาบาล	Healthy back การทำให้สุขภาพคั่นกลับ
High blood pressure การตรวจวัดความดันร่างกาย	Cancer detection การตรวจหามะเร็ง	Self-defense การดูแลตนเอง
Health การตรวจสุขภาพ	Stress ความเครียด	Smoking cessation การเลิกบุหรี่
Exams การทดสอบความรู้	Nutrition โภชนาการ	Stress management การจัดการความเครียด
Pulmonary function tests การตรวจสภาพปอด	Seat-belt use การใช้เข็มขัดนิรภัย	Weight loss การลดน้ำหนัก
Screening for job-specific การตรวจโรคเฉพาะทาง	Smoking cessation การเลิกบุหรี่	

ที่มา: Rosenberger, Vernon, and Bauer (1984)

(as cited in Werner & DeSimone, 2006, p. 427).

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่ากิจกรรมของโครงการมีการแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ ประเภทที่ 1 โครงการตรวจคัดเลือด (Screening Programmes) มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การตรวจร่างกายประจำปี การตรวจวิเคราะห์เลือด เป็นต้น

ประเภทที่ 2 โครงการให้การศึกษา (Educational Programmes) เช่นการให้ความรู้เกี่ยวกับสุราและยาเสพติด การตรวจทรงอกด้วยตนเอง การป้องกันมะเร็ง เป็นต้น

ประเภทที่ 3 โครงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่นการออกกำลังกาย การเดินแอโรบิกส์ การกีฬาและนันทนาการต่างๆ เป็นต้น (จำเนียร จวงตระกูล, 2553)

นอกจากนี้ ศิรินทิพย์ ผอมน้อย (2551) ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงานว่า เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากองค์ประกอบที่หลากหลาย คือ

1. ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย คือ ความมั่นคง การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนขั้นในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ หมายถึงสภาพการทำงาน ทั้งลักษณะทางกาย สภาพโดยทั่วไป และลักษณะของการจัดการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายงานนั้นๆ รวมถึงชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถานที่ทำงานด้วย

4. อัตราค่าจ้างที่ได้รับ ผู้ปฏิบัติงานชาย จะให้ความสำคัญกับค่าจ้างมากกว่าผู้ปฏิบัติงานหญิง และผู้ที่ทำงานในหน่วยงานภาคเอกชน ให้ความสำคัญแก่ค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ คือ ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร งานบริการ เป็นต้น ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก หากบุคคลได้ทำงานตรงตามความต้องการ และความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน หมายถึง การติดตามดูแลให้การปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงาน มีความสำคัญและสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรู้สึกพอใจต่องานได้ การนิเทศงานภายในหน่วยงานที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการย้ายงานและลาออกจากรางาน

7. ลักษณะทางสังคม การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่น

8. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของแสง เสียง การถ่ายเทอากาศ การจัดชั่วโมงการทำงาน ฯลฯ องค์ประกอบเหล่านี้ ผู้ปฏิบัติงานหญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าผู้ปฏิบัติงานชาย

9. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกี่ยวกับค่าจ้างที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ สวัสดิการต่างๆ

10. บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม เครื่องไม้เครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน สถานที่ทำงาน สะอาด ปลอดภัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถช่วยให้บุคคลทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

11. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานทุกอย่างต้องมีทีมงาน มีเพื่อนร่วมงาน มีผู้บังคับบัญชาหรือเจ้านาย ถ้าผู้ทำงานสามารถเข้ากับทุกคนเข้ากับทุกระดับการทำงานนั้นก็จะมีความสุข

12. การยอมรับนับถือ คนทำงานทุกคนต้องการให้คนอื่นยอมรับนับถือให้เกียรติมีการปฏิบัติที่ดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีความจริงต่อกัน

13. สื่อสาร การสื่อสารในงานมีสองอย่าง แบบใช้คำพูดกับไม่ใช่คำพูด การสื่อสารในงานมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ แบบใช้คำพูดมีหลักการ คือต้องพูดจริง พูดตรงไปตรงมา พูดเปิดเผย ส่วนการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด ได้แก่ ประกาศหนังสือเวียน โน้ตเล็กๆ หรือ กระดาษเตือนความจำ ฯลฯ การติดต่อสื่อสารช่วยสร้างความเข้าใจให้ตรงกันแก่ผู้ร่วมงานทำให้งานสะดวกหรือเกิดอุปสรรคน้อยลง

14. การพัฒนาตน เป็นการพัฒนาตนเองในเรื่องความรู้ โอกาสในการสร้างความก้าวหน้า การได้รับการอบรมในโครงการต่างๆเหล่านี้เป็นการพัฒนาตน

ซึ่งจากข้อมูลที่กล่าวข้างต้น ซึ่งให้ทราบถึงองค์ประกอบของปัจจัย ที่ทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจในงาน และความสุขที่เกิดจากการทำงานนั้นเกิดจากความคิดความรู้สึกภายในจิตใจของตนเอง ซึ่งทำให้เห็นว่าเมื่อมีงาน โอกาสของเราย่อมมีมากกว่าคนที่ตกงาน หรือกำลังมองหางาน และเราควรปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถ เพียงเท่านี้ความภาคภูมิใจเล็กๆสามารถก่อให้เกิดความสุข

อภิชาติ ภูพานิช (2551, น.26-27) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความสุขในการทำงานว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถสังเคราะห์ออกมาได้ 7 องค์ประกอบดังนี้

1. นโยบาย และการบริหารองค์การ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร การปกครอง การบังคับบัญชา การนิเทศงาน นโยบายขององค์การ ธรรมเนียมขององค์การ

2. การจัดสวัสดิการและการเดินทาง ที่อยู่อาศัยที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร
3. ค่าเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับงานที่ทำ
4. ความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงานทั้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้สึกรักใคร่ ประองคอง ความรู้สึกต่อชุมชนขององค์กร ความสัมพันธ์ที่สนิทสนม ไม่แบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน
5. ลักษณะสภาพแวดล้อมหรือสภาพการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร บทบาทและหน้าที่ในการทำงานในองค์กรที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ
6. โอกาสในการก้าวหน้าในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงานและการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ได้แก่ การสร้างความสมดุลทางชีวิตทั้งทางด้านการงานและครอบครัวหรือความเป็นส่วนตัวของบุคคลและการแบ่งเวลาในการทำงาน การเดินทาง

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2545, น.169-171) ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงานไว้ว่า ปัจจุบันคนทำงานมีความสุขในการทำงานน้อยลง เครียดมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ ที่อยู่รอบตัว ที่ไม่เอื้ออำนวยให้สร้างความสุขในการทำงาน สาเหตุหรือปัจจัยหลักส่วนใหญ่เป็นผลมาจากวิกฤติเศรษฐกิจที่ทำให้การทำงานยากลำบากมากขึ้น เพราะมีข้อจำกัดในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย จริงๆ แล้ว ปัญหาการทำงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากทัศนคติ ทำที่และความคิดของบุคคลเป็นหลัก ดังนั้น การปรับความคิดให้มีทัศนคติที่ดี พร้อมทั้งต่อสู้กับปัญหาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ การสร้างความสุขในการทำงานจึงควรเริ่มต้นที่ความคิด และทัศนคติที่มีต่อการทำงาน ด้วยการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานและลงมือทำงานด้วยความรู้สึกที่สดชื่น เบิกบาน ตั้งใจ และทุ่มเททำงาน เพื่อให้ผลงานเป็นไปด้วยดี จนกระทั่งประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ ทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานให้คิดว่าเป็นโอกาส ทำให้ไม่สามารถประสพผลสำเร็จในการทำงาน เมื่อมีโอกาสในการทำงานจึงควรทำงานอย่างมีความสุข สนุกสนาน ตั้งใจทำเต็มที่ เต็มความสามารถและเต็มใจ เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีระหว่างลงมือปฏิบัติงานจนได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ นับเป็นโอกาสที่ดี ที่จะช่วยพัฒนาตนเองให้เก่งขึ้น มีคุณค่ามากขึ้น เพราะได้ฝึกฝนทักษะต่างๆ จนมีความรู้มีความสามารถเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

เทรซี (2548, pp.97-101) ได้กล่าวถึง การสร้างสถานที่ทำงานให้เป็นที่น่าทำงานมากขึ้น โดยกล่าวไว้ 2 วิธีคือวิธีที่หนึ่งคือสถานที่ทำงานจำเป็นต้องสร้างสภาวะแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความ

ไว้วางใจของพนักงานซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และวิธีที่สองคือ การวางโครงสร้างการทำงานให้มีความยืดหยุ่นต่อพนักงาน

ประเวศ วะสี (2547) ได้กล่าวว่า ความสุขนั้นประกอบไปด้วยความสุข (Well-Being) ทั้ง 4 ประการดังนี้

1. ความผาสุกทางกาย (Physical Well-Being) ได้แก่ ความจำเป็นพื้นฐานหรือปัจจัย 4 คือ อาหาร ที่อยู่อาศัย สุขอนามัย เครื่องนุ่งห่ม รวมทั้งความจำเป็นอื่น ๆ ตามแต่ฐานานุรูป อาทิ การขนส่ง การคมนาคมต่าง ๆ การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

2. ความผาสุกทางใจ (Mental Well-Being) ได้แก่ ความมีอิสระเสรี ความสันโดษ ความพอดี การมีสุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส ปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนา มีความเครียดน้อย มีความสุขได้ง่าย เห็นความสำคัญของคุณค่าและความดี

3. ความผาสุกทางสังคม (Social Well-Being) เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในชีวิต เช่น มีเงินออม มีสวัสดิการที่ดี ความเอื้ออาทรมีน้ำใจของชุมชน ชุมชนเข้มแข็ง

โรงเรียนดี ลูกหลานมีโอกาสทางการศึกษาสูง มีการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีที่ดีงาม มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ทั้งทางธรรมชาติและทางสังคม มีความเสมอภาค และความเป็นธรรมทางสังคม สังคมสันติธรรม ปราศจากอบายมุข และไม่มีการคอร์รัปชันในทุกระดับของสังคม

4. ความผาสุกทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-Being) เช่น การปฏิบัติตามระบบ มัชฌิมาปฏิปทา (ทางสายกลาง) หรือมรรค เพื่อการพ้นทุกข์ การพัฒนาคุณภาพ สมรรถภาพ และสุขภาพของจิต พัฒนาทางปัญญาจนรู้จริงแก้ไขปัญหาได้ ลดความโลภ และความเห็นแก่ตัว

นอกจากนี้ ยังพบว่า แนวความคิดของ Dupuy (1997) อธิบายองค์ประกอบของความสุข 6 ด้าน ซึ่งเกิดจากการประมวลจากความรู้สึกในภาพรวมของบุคคล แล้วสะท้อนออกมา องค์ประกอบแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้คือ

1. ความวิตกกังวล เป็นผลมาจากการคิดประเมินตัดสินสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่าทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคลมากน้อยเพียงใด ความแตกต่างในการคิดประเมิน ขึ้นอยู่กับการรับรู้กระบวนการคิดตัดสินของแต่ละบุคคล ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะของความรู้สึกว่าเครียด หงุดหงิด กลัว หวั่นวิตก ซึ่งจากลักษณะการประเมิน ความวิตกกังวล ของ Dupuy ประเมินเกี่ยวกับอาการกระสับกระส่าย ความตึงเครียด ความเครียด แรงกดดัน ความวิตกกังวล และ ความหวังไข ลักษณะของข้อคำถามในแบบวัดนั้นจะวัดถึงระดับความรุนแรงของความวิตกกังวลในการดำเนินชีวิต

2. ภาวะซึมเศร้า เป็นภาวะจิตใจที่หม่นหมอง หดหู่ เศร้า รวมถึงความรู้สึกท้อแท้ หมดหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต่ำหนืดตัวเอง รู้สึกตนเองไร้ค่า ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับอาการสูญเสีย

ระดับความรุนแรงแบ่งออกเป็น 3 แบบ แบบแรก คือ ซึมเศร้าในระดับต่ำ (Mind Depression) มีลักษณะของภาวะอารมณ์ที่ไม่สดชื่น จิตใจหม่นหมอง ซึ่งอาจเกิดเป็นครั้งคราวเมื่อมีเหตุการณ์ เช่น สูญเสียบุคคลหรือสิ่งของที่มีค่า เมื่อพ้นระยะนี้แล้วก็สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติได้ แบบที่สอง คือ ซึมเศร้าระดับปานกลาง (Moderate Depression) เป็นภาวะอารมณ์ที่รุนแรงกว่าแบบแรก ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงกว่าเดิม ซึ่งอาจกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันแต่ก็ยังสามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ แบบที่สาม คือ ซึมเศร้าระดับรุนแรง (Severe Depression) เป็นภาวะอารมณ์ที่มีความเศร้าอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เช่น ไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ มีอารมณ์เพ้อฝัน หลงผิด ประสาทหลอน แต่ในข้อคำถามในแบบวัดด้านภาวะซึมเศร้ามักถามเกี่ยวกับอารมณ์เสียใจ เศร้าหมอง หมดกำลังใจท้อแท้ สิ้นหวัง ว่ารบกวนกับชีวิตประจำวันบ่อยเพียงใด ซึ่งถือว่าเป็นภาวะซึมเศร้าระดับปานกลาง

3. ภาวะสุขภาพทั่วไป จากแนวคิดของ Dupuy ภาวะสุขภาพ ถือเป็นด้านหนึ่งของความสุขทางใจ เนื่องจากการทำงานของร่างกายและจิตใจมีความสัมพันธ์กัน โดยความเจ็บปวด ความผิดปกติของร่างกาย ความเจ็บปวดที่เกิดขึ้นนั้น ส่งผลกระทบต่อจิตใจโดยตรง ทำให้จิตใจมีความทุกข์ หรือกังวลต่ออาการเจ็บป่วยที่กำลังประสบอยู่ ซึ่งล้วนทำให้ไม่มีความสุขไปด้วย ลักษณะของข้อคำถามด้านภาวะสุขภาพ จะมีความหมายไปในทางลบ คือมีลักษณะสภาพจิตใจที่ถูกรบกวน หรือทำให้ไม่สบายใจจากความเจ็บป่วยหรือความผิดปกติทางกายนั้น ๆ

4. ความมีชีวิตชีวา เป็นความรู้สึกที่มีพลังกระตุ้นกระชวย มีขวัญและกำลังใจสนใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่รู้สึกท้อแท้หรือเหนื่อยหรือหมดแรงหมดพลัง กลางคืนนอนหลับพักผ่อนได้เพียงพอต่อความต้องการและตื่นนอนด้วยความรู้สึกที่สดชื่น มีความรู้สึกเบิกบานใจ

5. ความผาสุกทางบวก หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิตเป็นความรู้สึกว่าชีวิตมีความสุขสมบูรณ์ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความรู้สึกด้านบวก เช่น ภูมิใจในความสำเร็จ มีความรู้สึกที่ชีวิตเต็มไปด้วยสิ่งที่น่าสนใจ

6. การควบคุมตนเอง เป็นการควบคุมพฤติกรรม ความคิด อารมณ์และความรู้สึกของตนให้มีความมั่นคง ทำให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ความเครียดหรือความวิตกกังวลเกี่ยวกับอุปสรรคในการดำเนินชีวิตลดลง มีความสามารถในการปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างดี ในแบบวัดของ Dupuy ผู้ที่สามารถควบคุมตนเองได้จะมีความรู้สึกในด้านบวก

จากแนวคิดที่กล่าวข้างต้นแล้ว นักวิชาการยังได้เสนอแนวคิดที่นำไปสู่ความสุข ดังนี้
ปรัชญาเมธีของจีนเสนอว่า ความสุขหมายถึงการมีชีวิตที่ดี (Xin Hua dictionary, 1987) Wu (1992) ชี้ว่าความสุข คือการมีอายุยืนยาว ความรุ่งเรือง สุขภาพ ความไม่มีโรค

ความสงบ การรู้สึกผ่อนคลายจากความวิตกกังวลเกี่ยวกับความตาย สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าที่สุดสำหรับชีวิต คำสอนขงจื้อนับว่ามีอิทธิพลที่สุดต่อวัฒนธรรมความเชื่อของคนจีนโดยให้ความสำคัญกับครอบครัวลูกหลาน ชีวิตของแต่ละคนเป็นการเชื่อมต่อกับบรรพบุรุษ การสืบต่อวงศ์ตระกูล ครอบครัวจึงเป็นศูนย์กลางของชีวิตของบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายบุคคลจึงต้องทำงานหนักเพื่อรักษาและขยายครอบครัว ระบบค่านิยมของขงจื้อแบ่งความสุขเป็น 4 ด้านได้แก่

1. องค์ประกอบของครอบครัว ความรับผิดชอบต่อครอบครัว การเชื่อฟังผู้ใหญ่
2. องค์ประกอบของกลุ่ม ยอมรับโครงสร้างของลำดับชั้นทางสังคม ไว้วางใจผู้มีอำนาจ ทำให้เกิดความเป็นปึกแผ่น ความกลมกลืน และเป็นไปตามบรรทัดฐานของกลุ่ม
3. องค์ประกอบการทำงาน ได้แก่การศึกษา การเรียนรู้ ทักษะ การทำงานหนัก การอดออม
4. องค์ประกอบในการประพฤติปฏิบัติ ความสงบสุข ความถ่อมตนและความมีวินัย ความสุขตามปรัชญาของขงจื้อ เน้นที่ความเป็นอยู่อันดีของครอบครัว สังคมมากกว่าความสุขส่วนบุคคล

วัฒนธรรมจีน จึงเน้นการแบ่งปันความสำเร็จให้แก่กลุ่ม การทำประโยชน์ให้แก่สังคม ถือเป็นความสุขสูงสุด ความพยายามหาความสุขใส่ตนถือเป็นสิ่งไม่มีคุณค่า น่าละอาย

Lu and Shih (1997) ได้ทำแบบแผนของความสุขโดยทำกับประชากรได้หวัน พบว่ามีองค์ประกอบของความสุข 9 ด้านดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือ เช่น คำชมเชย การให้เกียรติ
2. การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี เช่น ครอบครัวอบอุ่น ลูกประสบความสำเร็จในชีวิต
3. ความพึงพอใจจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางวัตถุ หาเงินได้มาก มีเงินเพียงพอในการใช้จ่ายใช้สอย
4. ความสำเร็จในการทำงาน เช่น มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ทำงานบรรลุเป้าหมาย
5. มีความสบายใจ รู้สึกผ่อนคลาย เช่น เข้าใจความหมายของชีวิตหรือเชื่อในโชคชะตา มันเป็นเช่นนั้นเอง
6. มีความสุขจากการที่คนอื่นยอมเสียสละ เช่น ได้หยุดพักผ่อนในขณะที่คนอื่นทำงานหนัก
7. รู้สึกถึงการควบคุมตนเองและมีความประจักษ์ในตน เช่น บรรลุเป้าหมายในชีวิตหรือพยายามให้ดีที่สุดและได้รับคำวิจารณ์ที่ตนปรารถนา

8. อารมณ์ทางบวก เบิกบานใจ ผ่อนคลาย ไม่มีอะไรทำให้โกรธ

9. สุขภาพ เช่น ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ

จากผลการศึกษาของ Lu and Shih (1997) พบว่า ความสุขเกิดจากการได้รับการยอมรับนับถือโดยบุคคลอื่นให้การยอมรับการกระทำหรือความสำเร็จ นอกจากนี้ ความสุขยังเกิดจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น ความเป็นปึกแผ่น ความซื่อสัตย์จากพวกพ้อง และบุคคลในครอบครัว การได้รับความสำเร็จในอาชีพ การงานทำให้มีหลักฐานมั่นคง เป็นการช่วยเหลือครอบครัว การควบคุมตนเอง การพัฒนาตนเอง ความประจักษ์ในตนเอง คือการเป็นคนดีมีศีลธรรม มีคุณธรรม เป็นความยินยอมยอมรับความเป็นไปในชีวิต และเช่นกัน การได้รับการยอมรับ เนื่องจากการทำงาน ย่อมส่งผลดีต่อพนักงาน และส่งผลให้พนักงานนั้น มีความภาคภูมิใจและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความตั้งใจเต็มศักยภาพและให้พนักงานอยู่กับองค์กรต่อไปด้วย

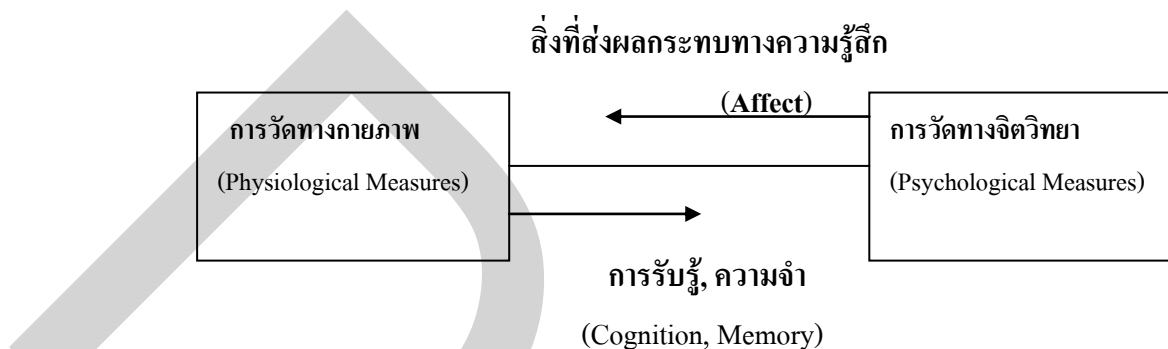
Bharill (2553) ได้กล่าวถึง ความสุขว่า ความสุขที่จริงนั้นไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจในสิ่งที่ปรารถนา แต่หมายถึงความผ่อนคลาย ปราศจากความรู้สึกที่เป็นกังวลใจและความรู้สึกยินดีเมื่อไม่มีสิ่งที่มีมารบกวนจิตใจ นอกจากนี้แล้วความสุขเกิดจากประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นความสุขหรือไม่ จากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลเคยผ่านมา ทั้งนี้ความสุขจึงเป็นการเติมเต็มสิ่งที่ขาดหายไปในชีวิตหรือสิ่งที่คนเราปรารถนา

Frey and Stutzer (2002) ได้พูดถึงความสุขว่าเป็นเรื่องที่อยู่คู่กับประวัติศาสตร์ของมนุษย์พร้อม ๆ กับเรื่องของความดี โดยบางคนมองความสุขเป็นทั้งหมดของชีวิต ในขณะที่บางคนมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเท่านั้น ความสุขเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยที่มาก เช่น การได้รับความจริงใจ การนับถือตนเอง การปราศจากความทุกข์ทรมาน ความพอใจในชีวิตครอบครัวและความสำเร็จในอาชีพการงาน เป็นต้น ซึ่งคนเรามีขีดจำกัดในการประเมินความสุขของความเป็นอยู่ต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และทัศนคติของคนนั้นๆ ที่มีต่อเหตุการณ์หรือสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง

Frey and Stutzer (2002) ได้มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสุข ซึ่งนำเสนอในภาพที่ 2.2

ความสุขในเชิงภาวะวิสัย
(Objective Happiness)

ความสุขในเชิงอัตวิสัย
(Subjective Happiness)



ภาพที่ 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุข (Concepts of Happiness)

ที่มา: Frey and Stutzer (2002)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความสุข (Concept of Happiness) Frey and Stutzer (2002) ได้แบ่งลักษณะของความสุขเป็น 2 แบบด้วยกันคือ ความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) และความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) โดยความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) นั้น จะวัดความสุขจากกฎเกณฑ์จากภายนอกของสังคม โดยมีกระบวนการทางเทคนิคที่จะหาขอบเขตของความสุขนั้น โดยไม่เน้นประสบการณ์ในอดีตของคน จะวัดความสุขในขณะนั้น โดยมาตรฐานความสุขที่สังคมยอมรับ ในขณะที่ความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) วัดความสุข จากการประเมินของแต่ละบุคคลว่ามีการรับรู้ถึงความสุขอย่างไร โดยคำนึงถึงประสบการณ์ในอดีต ของแต่ละคนว่ามีการรับรู้อะไรมาบ้าง ซึ่งความสุขในเชิงอัตวิสัยนี้ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาที่เปลี่ยนไป นอกจากนี้ความรู้สึกว่า มีความสุขหรือไม่นั้น ประกอบด้วย ปัจจัย 2 ประการ คือ การรับรู้ (Cognition) และผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) ประเด็นด้านการรับรู้ (Cognition) มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องความยุติธรรม ตลอดจนการเปรียบเทียบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยยึดเอาประสบการณ์ที่เคยผ่านมา มาเป็นส่วนประกอบในการรับรู้ ผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) แสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลประเมินสถานการณ์ที่ตนประสบ ณ เวลานั้นในขณะที่องค์ประกอบของการรับรู้อ้างอิงถึงเหตุผลทางสติปัญญาของความรู้สึกว่ามีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะแสดงออกมาทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งทางกายภาพแล้วจะส่งผ่านการรับรู้ความรู้และแปรสภาพเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในจิตใจ ในขณะที่จิตใจจะ

ส่งผ่านความรู้สึกจากเหตุการณ์ที่ผ่านมาเพื่อตีความสิ่งที่เกิดขึ้นและส่งผลของความรู้สึกไปทางร่างกายเพื่อแสดงออกซึ่งความรู้สึกนั้น ความสุขไม่ใช่สิ่งที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ภาวะ และสังคมที่เป็นอยู่

จากข้อมูลที่ศึกษามิติด้านความสุข (Happiness) ได้รับการตีความในหลายมิติทั้งทางด้านศาสนา สังคม จริยธรรมและจิตวิทยา และรวมถึงสาขาทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งให้ความสำคัญกับความสุขเช่นกัน ความสุขมีการนิยามแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการนำไปอธิบายแต่ละบริบท โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มแนวคิดด้านความสุขไว้ 3 ศาสตร์ดังนี้ (สิรินทร แซ่ฉั่ว, 2553)

1. แนวคิดความสุขในมุมมองด้านปรัชญาและศาสนา

ความสุขทางด้านปรัชญาและศาสนา เป็นการดำเนินชีวิตให้สามารถปรับตัวได้ แม้การใช้ชีวิตจะมีความยากลำบาก แต่ก็สามารถสร้างความสุขทางจิตใจ มีความสงบ เป็นอิสระจากกิเลส ตัณหา มีความเชื่อว่าธรรมชาติของมนุษย์เป็นผู้มีจริยธรรม เพียงแต่จะนำออกมาใช้ภายใต้สถานการณ์ที่ยั่วยู่ได้หรือไม่ ซึ่งพอสรุปให้เห็นภาพเป็น 2 กลุ่มใหญ่ดังนี้

1.1 ความสุขทางศาสนา ตามแนวคิดของนักวิชาการตะวันตก โดย Spitzer (1999) ซึ่งศาสนาคริสต์ เชื่อในคุณค่าความเป็นมนุษย์ตั้งแต่เกิดว่า พระเจ้าเป็นผู้สร้างโลกและมนุษย์ มนุษย์ย่อมมีความดีและมีจริยธรรมเหมือนพระเจ้าซึ่ง Spitzer (1999) ได้แบ่งความสุขออกเป็น 4 ระดับคือ

1.1.1 ความสุขจากการได้รับสิ่งของเพื่อตอบสนองความต้องการเช่น การได้ทานอาหารก็มีความสุข ซึ่งความสุขระดับนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่อยู่ภายนอก และเป็นความสุขในระยะสั้น

1.1.2 ความสุขจากการเปรียบเทียบผลประโยชน์กับผู้อื่น เช่น เปรียบเทียบว่าตนเองมีมากกว่า ตนเองดีกว่าผู้อื่น เป็นความสุขที่แข่งขันกับผู้อื่น ความสุขระดับนี้จะไม่นั่นคง เพราะเมื่อใดบุคคลเปรียบเทียบเห็นว่าตนเองมีน้อยกว่าก็จะรู้สึกล้มเหลว ไม่มีความสุขและรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

1.1.3 ความสุขจากการเห็นความดีในผู้อื่นและการทำสิ่งที่ดีเพื่อผู้อื่น เช่น การดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในครอบครัวและสังคมที่ทำงาน

1.1.4 ความสุขระดับสูง เป็นความสุขที่สมบูรณ์ บุคคลจะรู้สึกเต็มไป ด้วยคุณงามความดี ความมั่งคั่ง ความจริงและความรัก ผู้ที่จะมีความสุขในระดับนี้จะต้องทำสิ่งต่างๆด้วยใจบริสุทธิ์ต่อผู้อื่น

นอกจากนี้ ความสุขตามทฤษฎีจริยศาสตร์ของอริสโตเติล (Gavin and Mason, 2004, pp.387-389) กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคนอยากมีความสุข และแสวงหาหนทางที่จะนำชีวิตไปสู่ความสุข รวมถึงความสุขแต่ละประเภทจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งหนึ่งอย่างสมเหตุผล ความดีความงามของมนุษย์ เป็นความสุขที่ได้บรรลุความเป็นเลิศของคุณลักษณะของจิต (Soul) คือ ความมีเหตุผล หาก

มนุษย์จะพบกับชีวิตที่ดีงาม มนุษย์ก็ต้องอยู่ในสังคมที่ดีเช่นกันซึ่งสังคมที่ว่านี้ก็คล้ายกับสังคมในที่ทำงาน เพราะบุคคลต้องใช้เวลาอย่างมากอยู่ในสถานที่ทำงาน รวมทั้งต้องทุ่มเทพลังกายพลังใจให้กับการทำงาน นอกจากนี้ องค์การยังเป็นแหล่งรวมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเปรียบเหมือนความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งลักษณะที่สำคัญต่อการสร้างความสุขตามแนวคิดของอริสโตเติล คือ ความอิสระ (Freedom) ความสุขเหล่านั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลสามารถสร้างทางเลือกได้ แต่อย่างไรก็ตามการสร้างความสุขจำเป็นต้องมีความรู้เพื่อที่จะทำให้มีเหตุผลต่อการตัดสินใจที่สำคัญได้ รวมถึงคุณธรรมซึ่งการทำอะไรก็ตามต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีจริยธรรมจะช่วยให้พัฒนาการตัดสินใจที่ดี ซึ่งผลนั้นจะนำไปสู่ความภาคภูมิใจและความเคารพในตนเอง

1.2 ความสุขทางศาสนา ตามแนวคิดของนักวิชาการตะวันออก เป็นความสุขที่ เน้นการฝึกจิตและปฏิบัติธรรม กระทำความคิด โดยไม่เบียดเบียนผู้อื่น จากแนวคิดของพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2552) ได้กล่าวถึงความสุขว่า มี 2 แบบ คือ ความสุขจากภายใน หมายถึงมีความสุขสงบในใจตนเองหรือมีความสุขจากการรู้เท่าทัน เข้าใจความจริงของสิ่งทั้งหลาย เป็นความสุขทางปัญญา เนื่องจากการรู้เห็นแจ้งความจริงนั้นเป็นความโปร่งโล่ง ไม่มีการติดขัดบีบคั้นใจซึ่งเป็นสุขภายในของบุคคล สำหรับความสุขอีกแบบเป็นความสุขที่ได้จากภายนอก นอกจากนั้น พระธรรมปิฎกยังได้แบ่งความสุขออกเป็น 3 ระดับดังนี้

สุขระดับที่ 1 ด้านรูปธรรมที่ตามองเห็นหรือได้เห็นกับตา คือ การมีสุขภาพดี การมีทรัพย์สินเงินทอง การมีอาชีพการงานเป็นหลักเป็นฐาน การมียศ มีฐานะ มีตำแหน่ง เป็นที่ยอมรับในสังคม มีมิตรสหายบริวาร และการมีชีวิตครอบครัวที่ดี

สุขระดับที่ 2 ด้านนามธรรมที่ตามองไม่เห็น คือ เรื่องของคุณธรรมความดีงาม การมีความสุขที่เกิดจากความมั่นใจในคุณค่าของชีวิต การได้บำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์ มีความศรัทธาในสิ่งดีงามเป็นหลักของจิตใจ และการมีปัญญาที่ทำให้รู้จักการปฏิบัติต่อสิ่งรอบข้างหรือคนรอบข้างอย่างถูกต้องเหมาะสม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ทำให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

สุขระดับที่ 3 ด้านนามธรรมขั้นโลกุตระที่อยู่ในทางธรรม คือ ความเป็นผู้มีจิตใจที่เป็นอิสระด้วยความรู้เท่าทันต่อสิ่งทั้งหลาย รู้และเข้าใจถึงความเป็นไปของโลก และชีวิตตามความเป็นจริงจนไม่หวั่นไหว เมื่อมีสิ่งใดมากระทบ วางใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตามเหตุปัจจัย ปล่อยใจให้สิ่งต่างๆ เป็นไปตามธรรมชาติที่ควรจะเป็น โดยไม่เข้ามากระทบกระทั่งบีบคั้นจิตใจ เป็นผู้ที่มีความสุขกับตนเองตลอดเวลา ถือว่ามีชีวิตที่สมบูรณ์

ส่วนพระเทพคุณาภรณ์ (2553) ได้แสดงธรรมไว้ว่า ความสุขก็คือความสบายกาย และสบายใจ ในสองอย่างนี้ ความสุขใจ นับว่าเป็นยอดแห่งความสุขในโลก และทุกคนก็สามารถที่จะ

บรรลุความสุขใจนี้ได้ หากปฏิบัติตามหลัก "มัชฌิมาปฏิปทา" คือ ทางสายกลาง ไม่ตึงไม่หย่อนเกินไป จึงเป็นแนวทางที่ควรนำมาดำเนินชีวิต เพื่อให้เกิดความสุขในชีวิตประจำวันได้อย่างดีเยี่ยม

ซึ่งสอดคล้องกับพระธรรมโกศาจารย์ (2553) ได้แสดงธรรมถึงความสุขว่า คือ สภาพจิตที่ปกติดีนั้นที่เรียกว่า ความสุข เนื่องจากความสุขเกิดจากจิตที่ปกติ ไม่ขึ้น ไม่ลง ไม่มีอะไรมาผูกมัดจิตใจ จิตเป็นอิสระ รู้ว่าอะไรเกิดขึ้น อะไรตั้งอยู่ อะไรดับไป และควรแก้ไขกับ ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไรเช่นเดียวกับท่านพระพุทธทาสภิกขุ (2553) แสดงธรรมว่า ความสุขที่แท้จริงคือต้องมาจากความพอใจที่แท้จริง ความพอใจที่แท้จริงก็ต้องมาจากการทำหน้าที่ที่ถูกต้องและแท้จริง ฉะนั้นก็เลือกสรรหน้าที่ให้ถูกต้องแล้วทำ ทำอย่างถูกต้อง ก็ได้รับความพอใจอย่างถูกต้อง ก็มีความสุขอย่างถูกต้องและแท้จริง คือมันไม่ทำอันตรายใคร มันเป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายและทุกคน นี้เรียกว่าถูกต้อง ที่นี้ถูกต้องแล้วก็พอใจ ฉะนั้นเราต้องมีสติ สติกำหนดให้ละเอียด ละเอียดทั่วถึงว่ามันถูกต้อง มันถูกต้องคืออย่างนี้คือถูกต้อง ทำงานนี้คือถูกต้อง เมื่อถูกต้องก็พอใจ ส่วน Mill (1949 อ้างถึงในพระมหานิยม หาญสิงห์, 2545, น.15-20) ได้แบ่งความสุขเป็น 2 ประเภทคือ

1) ปริมาณของความสุข คือความสุขที่เน้นแต่ปริมาณความสุข เช่น กินข้าว สุกรกินรำ ก็มีความสุขเท่ากัน ไม่มีอะไรต่างกัน ความสุขด้านปริมาณเป็นความสุขระดับต่ำ เป็นความสุขที่มนุษย์หรือสัตว์ก็มีได้

2) คุณภาพของความสุข คือ ความสุขที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสิ่งต่างๆ เช่น ความสุขของคนกับสัตว์นั้นย่อมแตกต่างกัน และที่สำคัญคุณภาพความสุขเน้นความสุขทางจิตใจมากกว่าความสุขทางร่างกาย

จากแนวคิดที่กล่าวข้างต้นนั้น ความสุขในมุมมองทางศาสนา ทั้งทางด้านตะวันตกและทางด้านตะวันออก สามารถสรุปออกเป็น 2 ระดับ คือ ความสุขระดับต่ำจะเป็นความสุขด้านความพึงพอใจในชีวิตตนเองและความสุขในระดับสูงจะเชื่อมโยงกับการทำสิ่งดีงามเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม ซึ่งความสุขอย่างสมบูรณ์ต้องเป็นความสุขแบบนามธรรมซึ่งสอดคล้องกับ Brulde (2007) ได้ศึกษาถึงความสุขกับชีวิตที่ดี พบว่าความสุขจะมีคุณค่าและมีระดับที่สูงขึ้น หากอยู่บนการรับรู้คุณค่าความหมายของชีวิตที่ถูกที่ควร และมีจริยธรรม ความสุขจะทำให้ชีวิตมนุษย์ดีขึ้นด้วยเจตนาที่กระทำลงไปอย่างน่าเป็นสุข ดังนั้นความสุขไม่ได้เกิดจากความรู้สึกพึงพอใจเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและการรับรู้คุณค่าของชีวิตที่ถูกที่ควรด้วย เช่นเดียวกับ Mahatma Gandhi (1869-1948) (อ้างถึงธรรมะสาร, 2554) กล่าวไว้ว่า ความสุข (Happiness) นั้น เกิดขึ้นเมื่อจากความกลมกลืนกันของสิ่งที่คิด การพูด และสิ่งที่ปฏิบัติ

2. แนวคิดความสุขในมุมมองด้านจิตวิทยา

ความสุข คือพลังที่ผลักดันให้ชีวิตและกิจกรรมทางสังคมของมนุษย์เคลื่อนไหว สืบเนื่องจากอดีตอันไกลโพ้นจนถึงทุกวันนี้และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มนุษย์เองก็มีการทบทวนตัวเองอยู่เสมอว่า เราจะแสวงหาความสุขได้จากไหน สำหรับโลกยุคปัจจุบัน เรามีความรู้มากพอที่จะคลี่คลายคำถามดังกล่าวได้อย่างชัดเจนในหลายประเด็น นั่นคือ ความสุขเกิดจากปัจจัยภายในเหนือกว่าปัจจัยภายนอก ด้วยเหตุนี้ เงิน วัตถุ และความสนุกสนานไม่อาจให้ความสุขแก่ชีวิตได้เสมอไป บ่อเกิดแท้จริงของความสุขเกิดจากความพึงพอใจในสิ่งที่มีและเป็นอยู่ ซึ่งอาศัยองค์ประกอบที่เป็นอย่างสมดุลในหลายด้านประกอบกัน ทั้งการมีทัศนคติเชิงบวกต่อชีวิต การรู้จักพอ รู้จักให้ มีสายสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวและมิตรสหาย มีศิลปะการใช้ชีวิตที่เกี่ยวเนื่องกับชีวิตประจำวันเวลาและมีการบริหารจัดการใจให้รับรู้และยอมรับความเป็นไปของโลกอย่างที่เป็นจริง (กรมสุขภาพจิต, 2550) การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี มีอารมณ์มั่นคง สภาพจิตใจมีความเข้มแข็ง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีสมรรถภาพในการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาและปรับจิตใจให้มีความสุขได้ (ฝน แสงสิงแก้ว) สามารถมีและรักษาสัมพันธ์กับผู้อื่นไว้ได้อย่างราบรื่น วางตัวได้เหมาะสมในสังคม ทำตนให้เป็นประโยชน์ มีการดำรงชีวิตด้วยความสมดุล รวมทั้ง จิตใจ ปราศจากอาการของโรคจิต กล่าวคือ ความวิตกกังวล ขาดสมาธิ ความกลัวในเรื่องต่างๆโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ต้องไม่วิตกกังวลมากนัก รู้จักปรับตัว รับรู้เหตุการณ์โดยไม่บิดเบือนความจริง (องค์การอนามัยโลก, 1976 อ้างถึงใน กรมแพทย์, 2530; ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2524; อรุณ เชวนาศัย, 2538) ความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ตระหนักรู้ในตนเองทั้งด้านบวกและด้านลบตามศักยภาพแห่งตน (สุภวรรณ พันธุจันทร์, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับ พิสมัย วัฒนารสกุล (2551, น.12) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะมีความรู้สึกใน 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบ โดยความรู้สึกในด้านบวกจะเป็นความรู้สึกที่มีความสุข มีพลัง กระชุ่มกระชวย กระตือรือร้น ส่วนความรู้สึกในด้านลบเป็นความรู้สึกวิตกกังวล หวาดกลัว กระสับกระส่าย โกรธ โดยผู้ที่มีความสุขในชีวิต จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกสูงและความรู้สึกทางลบต่ำ

นอกจากนี้อภิชัย มงคล (2552) ได้เปรียบเทียบความหมายคำว่า “ความสุข” กับ “สุขภาพจิต” ในบริบทสังคมไทยโดยการเปรียบเทียบนั้นประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักของสุขภาพจิต ได้แก่ สภาพจิตใจ (Mental) สมรรถภาพของจิตใจ (Mental Capacity) คุณภาพจิตใจ (Mental Quality) และปัจจัยสนับสนุน (Supporting Factors) พบว่าสองคำนี้มีความหมายไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ช่วยให้คุณมีความสุข สนุกกับการใช้ชีวิตและช่วยให้คุณค้นพบความสุขที่แท้จริงในการดำเนินชีวิตของทุกวันได้ องค์การที่เต็มไปด้วยบุคลากรที่มีความคิดเชิงบวกจะก่อให้เกิดพลเมืองที่ดี มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ความเอาใจใส่ งาน ไม่เห็นแก่ตัว สุภาพ พอประมาณ ทำงาน ด้วยหลักจริยธรรม และช่วยลดจำนวนบุคคลที่มีความเครียดสูง หรือลดความไม่พึงพอใจในงาน (Gavin & Mason, 2004, p.389) ซึ่งจิตวิทยาเชิงบวกศึกษาเรื่องค่านิยมของการตระหนักรู้ตนเอง (Self Awareness) พฤติกรรมที่มีเป้าหมายในชีวิต การทำงานเพื่อส่วนรวม การใช้ชีวิตอย่างได้คุณค่าสูงสุด (Optimal Living) ซึ่งช่วยให้เราเข้าใจถึงการที่จะพัฒนาตนเอง ไปสู่ชีวิตในทางบวกและมีความสุขเพิ่มขึ้น รวมทั้งทำให้คนรอบข้างและสังคมมีความสุขเพิ่มขึ้นด้วย (วิทยากร เชียงกุล, 2548)

William James นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน (อ้างถึงใน วิทยากร เชียงกุล, 2548, น.11-12) ได้กล่าวถึง ความสุขไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงานกิจกรรมทุกอย่างของคนแทบทุกคนคือ ทำอย่างไรจะได้มา รักษาไว้ และฟื้นฟูความสุข เพราะการที่คนเราจะมีความสุขหรือไม่มีความสุขนั้นเป็นตัวกำหนดทุกอย่างในชีวิต คนที่มีความสุขจะมองโลกเป็นที่ปลอดภัย มีการตัดสินใจที่ดีร่วมกับผู้อื่นได้ง่าย มีสุขภาพที่ดี มีพลังและความพึงพอใจมากกว่าคนที่ไม่มีความสุขและรวมถึงยังทำให้เกิดการทำความดีซึ่งเราเรียกปรากฏการณ์นี้ว่า Feel-Good, Do-Good Phenomenon คือ การรู้สึกดีทำให้เกิดการทำความดี การที่บุคคลมองโลกในแง่ดีจะช่วยให้มีสุขภาพที่แข็งแรงกว่าคนมองโลกในแง่ร้าย (Franken, 2007, p.321)

Warr (1990) ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของ บุคคลในการทำงานซึ่งประกอบด้วย

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

เช่นเดียวกับ Orem (1991) ได้กล่าวถึงความสุขว่า คือ ภาวะที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม นอกจากนี้ ความสุขยังเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล เกี่ยวกับภาวะของตนเองว่ามีความพึงพอใจ มีความยินดีที่ได้บรรลุถึงอุดมคติ หรือเป้าหมายของตนซึ่งสอดคล้อง

กับ Alexander Kjerulf, Chief Happiness Officer (2006) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่ บุคคลนั้นมีความรู้สึกหรือพฤติกรรมดังนี้

1. เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ
2. รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ
3. รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี
4. รับรู้ว่าการที่ทำงานนั้นมีความสำคัญ
5. รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ
7. มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน
8. มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

3. แนวคิดความสุขในมุมมองด้านเศรษฐศาสตร์

จากปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ เป็นผลทำให้นักเศรษฐศาสตร์ตื่นตัว และเข้ามา มีบทบาทในการปัญหาต่างของสังคมมากขึ้น และเรื่องความสุขก็เป็นส่วนหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจากนักเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเรียก ความสุขว่า เป็น “อรรถประโยชน์” (Utility) หรือ ความพึงพอใจ (Preference) ซึ่งเป็นที่ต้องการไม่จำกัด แต่มนุษย์มีข้อจำกัดที่กำลังซื้อหรือรายได้ ดังนั้น ในทางทฤษฎีของเศรษฐศาสตร์ดั้งเดิม คือ เมื่อมีรายได้มากขึ้น มนุษย์ย่อมแสวงหาอรรถประโยชน์ ได้มากขึ้น ฐานะการครองชีพ ความเป็นอยู่ น่าจะดีขึ้น คุณภาพชีวิตและความสุขน่าจะมากขึ้น กระทั่ง Adam Smith บิดาแห่งเศรษฐศาสตร์ กล่าวว่า ความสุขเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการดำเนิน กิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวม (สุทธิพันธุ์ บงสุนันท์, 2548)

ส่วนด้าน ตีรณ พงศ์มพัฒน์ (2552) กล่าวว่า วิชาเศรษฐศาสตร์ได้ให้ความสนใจ ประเด็นความสุข จากคำถามที่ว่า การขยายตัวของรายได้ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้คนดีขึ้นจริงหรือไม่ ในปี ค.ศ. 1973 Richard Easterlin ได้ศึกษาและพบการไม่สอดคล้องกับทฤษฎีที่เรียกว่า Easterlin Paradox โดยพบว่า ในระดับประเทศและระหว่างประเทศ รายได้กับความสุขไม่ได้มีความสัมพันธ์ไปด้วยกัน ขณะเดียวกัน Kannemann and Krueger (2006) ที่พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กับรายได้ในระดับที่น้อยมาก ซึ่งรายได้เป็นความสุขต้นทางเท่านั้น โดยสัมพันธ์กับความเป็นอยู่ของคนทั่วไป ที่ต้องใช้ชีวิตที่พึ่งความสะดวกสบาย และความจำเป็นทางโลก ดังนั้นงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า เงินซื้อความสุขไม่ได้ เพราะระดับความสุขของคนไม่ได้เพิ่มขึ้นตามระดับรายได้ที่สูงขึ้น โดยเฉพาะกรณีที่มีรายได้สูงขึ้นพินิจจุดหนึ่งไปแล้ว เป็นสภาวะที่เรียกว่า ลักษณะที่ขัดแย้งของความสุข (Paradox of happiness) (ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ, 2550) ซึ่ง

สอดคล้องกับ Diener (อ้างถึงใน นายแพทย์หม่อมหลวงสมชาย จักรพันธุ์, 2549) ที่กล่าวว่า เงินทอง ความร่ำรวย หลายคนคิดว่าเมื่อมีเงิน มีความร่ำรวยมากขึ้นแล้วจะพบความสุขนั้นจากผลการศึกษาพบว่า เมื่อพื้นฐานของมนุษย์สมบูรณ์แล้ว ความร่ำรวยที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คนมีความสุขมากขึ้น เช่นเดียวกับ Richard Layard (2003) พบว่า สังคมตะวันตกในช่วง 50 ปีที่ผ่านมารายได้เฉลี่ยต่อหัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องถึงสองเท่า แต่ไม่ได้มีความสุขเพิ่มขึ้น (กรมสุขภาพจิต, 2553)

Layard (2007) (อ้างถึงในรักดี โชติจินดา และเจริญเกียรติ ธนสุขถาวร, 2550, น.76-86) ได้ทำการศึกษาค้นพบที่มาของปัจจัยที่มีผลต่อความสุข 7 ประการดังนี้

1. สถานการณ์ทางการเงิน กล่าวคือ หากรายได้ลดลงความสุขก็ลดลงไป โดยเฉพาะผู้ที่มีฐานะที่ยากจน แต่คนรวยเงินที่เพิ่มมากขึ้น กลับมีความหมายน้อยลง ความไม่เท่าเทียมกันทางด้านรายได้ก็เป็นปัจจัยกำหนดความสุขของคนในสังคมเพราะมนุษย์เกิดความรู้สึกเป็นสุขหรือไม่เป็นสุข มาจากการมีพฤติกรรมเปรียบเทียบกับคนอื่น

2. ความสัมพันธ์ในครอบครัว กล่าวคือ สถานการณ์ในครอบครัวที่แตกต่างกันนั้นมีผลต่อความสุข เช่น ผลวิจัยพบว่า ปีที่มีการแต่งงานนั้นจะเป็นปีที่มีความสุขที่สุด หลังจากปีแรก ก็เกิดความสุขขึ้น ปีต่อไปก็มีความสุขน้อยลงเล็กน้อยแต่ก็ยังมีความสุขมากกว่าเมื่อสี่ปีก่อนที่จะแต่งงาน ประโยชน์ของการแต่งงาน นอกจากจะเป็นผู้ให้และผู้รับความรักแล้ว ยังเกิดการแบ่งปันทรัพยากรซึ่งกันและกัน จนเกิดการประหยัดจากขนาด มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. การงาน กล่าวคือ การงานไม่ใช่แค่สร้างรายได้เท่านั้น แต่ยังเพิ่มความหมายให้กับชีวิตอีกด้วย ด้วยเหตุนี้การว่างงานจึงเป็นสิ่งเลวร้าย เพราะนอกจากจะสูญเสียรายได้ และยังสูญเสียความเคารพตัวเองและสัมพันธ์ทางสังคมอันเกิดจากการทำงาน

4. สังคมและเพื่อนฝูง กล่าวคือ มิตรภาพเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิตเป็นสิ่งสะท้อนความเชื่อใจ และความรู้สึกปลอดภัยซึ่งมีผลต่อความสุข

5. สุขภาพ คือ การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีนั้นสำคัญต่อการเกิดความสุข

6. เสรีภาพส่วนบุคคล คือ การปกครองของรัฐบาลและกฎหมายที่มีเสถียรภาพปราศจากการใช้ความรุนแรง ซึ่งประชาชนจะมีความสุขจากระบบการปกครองที่ดี

7. ค่านิยมส่วนบุคคล กล่าวคือความสุขขึ้นอยู่กับปรัชญาชีวิต การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเอาใจใส่ผู้อื่น การทำดีเพื่อส่วนรวม ก็ทำให้เกิดความสุขทางใจกล่าวโดยสรุป ความสุขในมุมมองเชิงเศรษฐศาสตร์ จากเดิมที่เชื่อว่า เมื่อมีรายได้มากขึ้นมนุษย์ก็ย่อมมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดี และความสุขจะมากขึ้นตาม แต่ผลการศึกษาจากนักวิชาการหลายท่าน พบว่า รายได้กับความสุขสัมพันธ์กันในระดับต่ำ เพราะนอกจากเงินแล้ว ยังมีมิติด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความสุข เช่น การงาน ความสัมพันธ์ในครอบครัว สังคมเพื่อน สุขภาพ เสรีภาพส่วนบุคคล เป็นต้น

นอกจากนี้ Myer, Sweeney, and Whitmer (2000) ได้เสนอ กงล้อแห่งความสุข หรือ ความสุขสบาย (wheel and wellness) เพื่อเป็นรูปแบบในการรักษาแบบองค์รวมโดยรวมเอา หลักการ ผลจากการศึกษาวิจัยทางการแพทย์ สังคมและจิตวิทยา มาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาความเป็นอยู่อันดีของบุคคลตลอดทุกช่วง ชีวิต เป็นการเน้นการป้องกันการพัฒนาแบบองค์รวม อันเป็น ทิศทางใหม่ในการดูแลสุขภาพ ตัวอย่าง เช่น ไม่เน้นการใช้ยาและการผ่าตัดในการรักษาโรคหัวใจ การบำบัดยังรวมถึงการจัดการความเครียด การปรับปรุงการสื่อสาร การปรับความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล การปรับแบบการดำเนินชีวิต เช่น ออกกำลังกาย โภชนาการ การฝึกสมาธิ โดย กงล้อแห่ง ความสุขหรือความสุขสบายของบุคคลประกอบด้วยงานชีวิต 5 ด้าน ดังนี้

1. งานชีวิตด้านจิตวิญญาณ เป็นการตระหนักรู้ เป็นความรู้สึกที่ลึกซึ้งถึงความเป็นหนึ่ง เดียวหรือรู้สึกเชื่อมโยงกับ จักรวาล เป็นความเชื่อ ค่านิยม ศาสนา เป็นลักษณะที่เป็นแกนของ บุคคลที่มีสุขภาพดี เป็นแหล่งของมิติต่างๆ ของความสุขสบายอื่นๆ เช่น การทำกิจกรรมทาง ศาสนาหรือการฝึกทางจิตวิญญาณอื่นๆ

2. งานชีวิตด้านการให้ทิศทางแก่ตนเองเพื่อไปสู่เป้าหมายระยะยาว ประกอบด้วย

2.1 ความรู้สึกในคุณค่าแห่งตน ความนับถือตนเอง เห็นอ้อมโนทัศน์ ปัจจัยสำคัญ ของการมี อ้อมโนทัศน์ทางบวก คือ ความเป็นอิสระแก่ตน การสนับสนุนทางสังคม การควบคุม ตนเองจากภายใน หรือความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ความนับถือตนเองสูง เป็นปัจจัยสำคัญ ต่อการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บและเสริมสร้างความเป็นอยู่อันดี

2.2 การควบคุมตนเอง การควบคุมจากภายในตน (Internal locus of control) ความ วิตกกังวลต่ำ มีพฤติกรรมที่ดูแลสุขภาพ เช่น สามารถควบคุมน้ำหนัก ออกกำลังกาย

2.3 ความเชื่อสอดคล้องกับความเป็นจริง มนุษย์เราไม่ได้ถูกรบกวนจากสิ่งอื่น แต่ เกิดจากความคิด ของเรา คนที่มีสุขภาพดีจะสามารถประมวลผลข้อมูลอย่างถูกต้อง และมีการรับรู้ ตามความเป็นจริง สามารถยอมรับตนเองว่าไม่สมบูรณ์แบบไปหมดทุกอย่าง

2.4 ตระหนักในอารมณ์ของตนเองและจัดการกับสิ่งนี้ได้ มีการแสดงออกทาง อารมณ์อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีอารมณ์ทางบวก

2.5 การแก้ปัญหาและความคิดสร้างสรรค์ คนที่แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักควบคุมตนเองได้ ความคิดไร้เหตุผลน้อย วิพากษ์วิจารณ์ตนเองต่ำ ทนต่อความกดดัน การปรับ ตนเหมาะสม คนที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง มักมีความนับถือตนเองสูงและมีความพอใจในตนเอง

2.6 อารมณ์ขัน โดยเฉพาะการได้หัวเราะทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย เพิ่มพูนระบบภูมิคุ้มกันทนต่อความกดดัน การปรับตนเหมาะสม

2.7 โภชนาการ มีความสัมพันธ์ของการกินและสุขภาพ อารมณ์ การกระทำและความยืนยาวของชีวิต

2.8 การออกกำลังกาย เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการป้องกันโรค และส่งเสริมสุขภาพความแข็งแรงและความเชื่อมั่น

2.9 การดูแลตนเอง มีนิสัยระมัดระวังในความปลอดภัย ปกป้องตนเองจากอันตราย เพิ่มพูน คุณภาพชีวิต

2.10 การจัดการความเครียด บุคคลที่สามารถจัดการกับความเครียด มีระบบภูมิคุ้มกันความเครียด วิธีจัดการกับความเครียดเช่น การฝึกการสื่อสาร และพฤติกรรมกล้าแสดงออก การแก้ปัญหา การสนับสนุนทางสังคม

2.11 เอกลักษณ์ทางเพศ รู้ถึงความเป็นหญิงหรือชายของตนตามการนิยามและโครงสร้างทางวัฒนธรรม มีความเชื่อมั่นหรือความสบายใจในความเป็นชายหรือหญิงของตน

2.12 เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมเป็นความคิดที่มีหลาย มิติโดยรวมเอาเอกลักษณ์ทางชาติพันธุ์ ความประทับใจในเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมทำให้บุคคลมีความเข้มแข็งและมีความเจริญงอกงาม

3. งานชีวิตด้านการทำงานงานและเวลาว่าง เพศชายที่ได้รับการยอมรับในการทำงาน เพิ่มพูนความเชื่อมั่นและการควบคุมตนเองในเพศหญิงการมีรายได้มีผลต่อความเป็นอยู่อันดี ความรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงาน มีผลด้านบวกต่อความพึงพอใจในชีวิต เวลาว่างหรือการเล่น “ได้แก่กิจกรรมทางกายภาพ สังคม ปัญญา ทำด้วยความสมัครใจ สร้างสรรค์ ช่วยเพิ่มพูนความรู้ถึงถึงความเป็นอยู่ที่ดี

4. งานชีวิตด้านการสร้างมิตรภาพ ซึ่งรวมเอาความสัมพันธ์ทางสังคมทั้งหมดของบุคคลกับคนอื่น ทั้งเป็นรายบุคคลหรือ กับชุมชน ความสนใจทางสังคมเป็นธรรมชาติภายในของมนุษย์ เป็นความห่วงใยและการให้คุณค่าแก่บุคคลอื่น การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานทางสังคมของบุคคล ทำให้ไม่รู้สึกโดดเดี่ยวสัมพันธ์ กับความนับถือตนเอง

5. งานชีวิตด้านความรัก ความรู้สึกว่าเป็นที่รัก เป็นความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน ผูกพันใกล้ชิด เกื้อกูลกัน ความรักช่วยปกป้องบุคคลจากโรคทางกายและใจ เพิ่มอายุให้ยืนยาว

งล้อแห่งความสุข หรือความสุขสบาย เป็นการรวบรวมลักษณะของคนสุขภาพดี ตลอดช่วงชีวิต ช่วยเป็นพื้นฐานในการพัฒนามนุษย์เพื่อให้ความเป็นอยู่อันดีโดยมี พื้นฐานจากจุดแข็งและทรัพยากรในตัวบุคคลและอาจมีการปรับเปลี่ยนแบบการดำเนิน ชีวิตบางด้าน

จากข้อมูลข้างต้นพอสรุปได้ว่า กระบวนการทัศนของความสุขมีลักษณะหลายอย่างร่วมกัน และมีความคล้ายคลึงกันกล่าวคือ ความรู้สึกมี 2 ลักษณะคือความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบ โดยความรู้สึกในด้านบวก จะเป็นความรู้สึกที่มีความสุข มีพลังกระตุ้นกระชวย กระตือรือร้นและมีความสามารถในการควบคุมตนเองและการมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสม ส่วนความรู้สึกในด้านลบ เป็นความรู้สึกวิตกกังวล หวาดกลัว กระสับกระส่าย โกรธ โดยผู้ที่มีความสุข จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกสูงและความรู้สึกทางลบต่ำ และสำหรับกระบวนการทัศนของความสุข พบว่ายังมีข้อแตกต่างระหว่างโลกตะวันตกโลกและตะวันออกโดยตะวันออกจะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าโดยให้ความสำคัญกับครอบครัว และสังคม ขณะที่กระบวนการทัศนทางตะวันตกเน้นที่ตัวบุคคลเป็นสำคัญ

2.2.4 ตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องความสุขในการทำงานพบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวัดนั้นมีปัจจัยหลายตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง และจากผลงานวิจัยที่ศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสุขเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจและ อารมณ์ นอกจากนี้ยังพบว่ามีงานวิจัยมากมายที่มีการกำหนดองค์ประกอบความสุขไว้หลายองค์ประกอบ ดังนี้

Veenhoven (1984) (อ้างถึงใน อภิพร อิศระเสนีย์, 2549, น.7-8) ได้ศึกษาทางด้านสุขภาวะและความสุขในชีวิต พบถึงความแตกต่างระหว่างคนที่มีความสุขกับคนที่ไร้ความสุข โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะที่มีผลต่อความสุขคือ

1. ทรัพยากรในตัวบุคคล คือลักษณะที่เสริมสร้างต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาของบุคคล ได้แก่ การมีสุขภาพที่แข็งแรง การมีจิตใจที่เข้มแข็ง การมีความสามารถพิเศษและกิจกรรมที่บุคคลเข้าร่วม

2. บุคลิกภาพ ได้แก่ ความเชื่อในโชคชะตา กลวิธีการปกป้องตนเอง แนวโน้มการชอบหรือไม่ชอบสิ่งต่างๆและการให้ความสำคัญเรื่องเวลา

3. รูปแบบการดำเนินชีวิต กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขนั้น นอกจากจะต้องดำเนินชีวิตอย่างพากเพียรและมีสติ แล้ว ยังพบว่าบุคคลกลุ่มนี้จะเปิดรับความสุข ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสันตนาการต่างๆ แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบุคคลที่มีความสุข และไม่มีความสุขในเรื่องนิสัยการดื่มสุรา การสูบบุหรี่ การประทานอาหาร การนอน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน

4. ความปรารถนา กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขจะมุ่งให้ความสำคัญกับครอบครัว สุขภาพ และความรื่นรมย์ในชีวิตมากกว่าจะมุ่งเป้าหมายไปที่ฐานะทางเศรษฐกิจ แต่บุคคลที่ไม่มีความสุขจะมุ่งเป้าหมายชีวิตไปที่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากกว่าซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลกลุ่มนี้

แสวงหาความเปลี่ยนแปลง ในขณะที่บุคคลที่มีความสุขจะมุ่งตอบสนองความต้องการที่แท้จริงจากภายในมากกว่า

5. ความเชื่อมั่น คือความเชื่อของบุคคลที่มีความสุขและไม่มีความสุขนั้นแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในด้านค่านิยม ศาสนา การยึดถือขนบธรรมเนียมและมุมมองที่มีต่อความสุข

6. การเล็งเห็นและซาบซึ้งคุณค่า คือบุคคลที่มีความสุขนั้นให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสนิทสนม และมีความพึงพอใจในตนเอง

Heylighen (1999) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขพบว่ามี 8 ปัจจัยดังนี้

1. ความมั่นคง ซึ่งวัดจากกำลังซื้อและความสามารถในการครอบครองวัตถุที่ตอบสนองความต้องการทางพื้นฐาน ได้แก่ความมั่นคงเพิ่มความสุขได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

2. การเข้าถึงความรู้ ซึ่งวัดจากการอ่านออกเขียนได้ การสื่อสาร และการตอบสนองจากความสามารถทางสติปัญญาของตนเอง

3. การมีอิสระส่วนบุคคล บุคคลจะพึงพอใจน้อยลงในสภาพสังคมที่จำกัดอิสรภาพ ในการทำงานหรือใช้ชีวิต และจะมีความสุขในสถานที่ที่สามารถควบคุมได้มากกว่าถูกควบคุม แต่เมื่อรู้สึกถูกควบคุมก็จะกลับสู่ความต้องการวัตถุขึ้นมาแทน

4. ความเสมอภาค กล่าวคือ ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าจะมีสิทธิในการควบคุมสิ่งต่างๆ ได้น้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งสูงซึ่งจะมีสิทธิพิเศษต่างๆมากกว่า

5. สุขภาพแข็งแรง กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขมักจะ ไม่ค่อย เจ็บป่วย และมีชีวิตที่ยืนยาวมากกว่าผู้ที่ไร้ความสุข และพบถึงสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความสุขกับสุขภาพกาย

6. สุขภาพจิตดี กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิตของตนได้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองถูกบังคับให้กระทำตาม และบุคคลที่มีความสุขจะสามารถฟื้นฟูสภาพจิตใจได้เร็ว ใส่ใจความรู้สึกผู้อื่น เปิดเผยและต้องการตอบสนองความต้องการในระดับประจักษ์ในตนเอง

7. ตำแหน่งทางสังคม เป็นความสุขที่เกิดจากความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ การมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนผู้อื่น บุคคลที่มีความสุขในการทำงานจะมีตำแหน่งสูงเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ มีความสามารถในการควบคุมชิ้นงานที่ทำได้มากกว่าการถูกสั่งการจากหัวหน้างานเพียงอย่างเดียว

8. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต คือความสุขเกิดจากเหตุการณ์ในชีวิตที่น่ายินดี เช่นการแต่งงาน การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง และไม่มีเหตุการณ์เลวร้ายเข้ามาในชีวิต เช่นอุบัติเหตุ การให้ออกจากงาน เป็นต้น บุคคลที่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิตหรือเป้าหมายในชีวิตได้ แม้เกิดความล้มเหลวขึ้นก็ตาม โดยเชื่อว่าตนเองสามารถตัดสินใจและควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ได้

Dupuy (1997) องค์ประกอบของความสุขทั้ง 6 ด้าน เกิดจากการประมวลจากความรู้สึกในภาพรวมของบุคคลแล้วสะท้อนออกมาเป็นองค์ประกอบแต่ละด้านสรุปได้คือ

1. ความวิตกกังวล เป็นผลมาจากการคิดประเมินตัดสินสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคลมากน้อยเพียงใด ความแตกต่างในการคิดประเมินขึ้นอยู่กับความรู้กระบวนการคิดตัดสินของแต่ละบุคคลในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะของความรู้สึกว่าเครียด หงุดหงิด กลัว หวั่นวิตก ซึ่งจากลักษณะการประเมิน ความวิตกกังวล ของ Dupuy ประเมินเกี่ยวกับอาการกระสับกระส่าย ความตึงเครียด ความเครียด แรงกดดัน ความวิตกกังวล และ ความหวั่นไหว ลักษณะของข้อคำถามในแบบวัดนั้น จะวัดถึงระดับความรุนแรงของความวิตกกังวลในการดำเนินชีวิต

2. ภาวะซึมเศร้า เป็นภาวะจิตใจที่หม่นหมอง หดหู่ เศร้า รวมถึงความรู้สึกท้อแท้ หดหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต่ำหนีดตัวเอง รู้สึกตนเองไร้ค่า ซึ่งส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับอาการสูญเสียระดับความรุนแรงแบ่งออกเป็น 3 แบบ แบบแรก คือ ซึมเศร้าในระดับต่ำ (Mind Depression) มีลักษณะของภาวะอารมณ์ที่ไม่สดชื่น จิตใจหม่นหมอง ซึ่งอาจเกิดเป็นครั้งคราวเมื่อมีเหตุการณ์ เช่น สูญเสียบุคคลหรือสิ่งของที่มีค่า เมื่อพ้นระยะนี้แล้วก็สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติได้ แบบที่สอง คือ ซึมเศร้าระดับปานกลาง (Moderate Depression) เป็นภาวะอารมณ์ที่รุนแรงกว่าแบบแรก ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงกว่าเดิม ซึ่งอาจกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน แต่ก็ยังสามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ แบบที่สาม คือ ซึมเศร้าระดับรุนแรง (Severe Depression) เป็นภาวะอารมณ์ที่มีความเศร้าอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เช่น ไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ มีอารมณ์เพื่อฝัน หลงผิด ประสาทหลอน แต่ในข้อคำถามในแบบวัดด้านภาวะซึมเศร้ามักถามเกี่ยวกับอารมณ์เสียใจ เศร้าหมอง หดกำลังใจท้อแท้ สิ้นหวัง ว่ารบกวนกับชีวิตประจำวันบ่อยเพียงใด ซึ่งถือว่าเป็นภาวะซึมเศร้าระดับปานกลาง

3. ภาวะสุขภาพทั่วไป จากแนวคิดของ Dupuy ภาวะสุขภาพถือเป็นด้านหนึ่งของความสุขทางใจ เนื่องจากการทำงานของร่างกายและจิตใจมีความสัมพันธ์กัน โดยความเจ็บปวด ความผิดปกติของร่างกาย ความเจ็บปวดที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลกระทบต่อจิตใจโดยตรงทำให้จิตใจมีความทุกข์หรือกังวลต่ออาการเจ็บป่วยที่กำลังประสบอยู่ ซึ่งล้วนทำให้ไม่มีความสุขไปด้วย ลักษณะของข้อคำถามด้านภาวะสุขภาพจะมีความหมายไปในทางลบ คือมีลักษณะสภาพจิตใจที่ถูกรบกวนหรือทำให้ไม่สบายใจจากความเจ็บป่วยหรือความผิดปกติทางกายนั้น ๆ

4. ความมีชีวิตชีวา เป็นความรู้สึกที่มีพลังกระชุ่มกระชวย มีขวัญและกำลังใจสนใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่รู้สึกท้อแท้เหนื่อยหรือหมดแรงหมดพลัง กลางคืนนอนหลับพักผ่อนได้เพียงพอต่อความต้องการและตื่นนอนด้วยความรู้สึกที่สดชื่น มีความรู้สึกเบิกบานใจ

5. ความผาสุกทางบวก (Sense of Positive Well-being) หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิต เป็นความรู้สึกว่าชีวิตมีความสุข สมบูรณ์ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความรู้สึกด้านบวก เช่น ภูมิใจในความสำเร็จ มีความรู้สึกที่ชีวิตเต็มไปด้วยสิ่งที่น่าสนใจ

6. การควบคุมตนเอง เป็นการควบคุมพฤติกรรม ความคิด อารมณ์และความรู้สึกของตนให้มีความมั่นคง ทำให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ความเครียดหรือความวิตกกังวลเกี่ยวกับอุปสรรคในการดำเนินชีวิตลดลง มีความสามารถในการปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างดี ในแบบวัดของ Dupuy ผู้ที่สามารถควบคุมตนเองได้จะมีความรู้สึกในด้านบวก

Warr (1990) กล่าวว่า iva ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความสุข จากการศึกษาของ Premuzic, Bennett and Furnham (2007 : 1633) พบว่า คนที่มีความสุขจะมีบุคลิกภาพในด้านความมั่นคงทางอารมณ์ รองรับแรงกดดัน ควบคุมอารมณ์ได้ สุขุม สงบ เชื่อมั่นในตนเอง (Namely Stability), บุคคลที่ชอบสัมพันธ์ภาพ อยู่เป็นกลุ่ม ชอบเข้าสังคม ชอบแสดงออก (Extraversion), บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness), บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeable) ซึ่งบุคลิกภาพดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ (Trait Emotional Intelligence) และความสุข

Rego and Cunha (2008, pp.740-741) ได้เสนอองค์ประกอบ 6 ด้านซึ่งเป็นแนวทางให้องค์การนำไปปฏิบัติในการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานและเป็นเส้นทางนำไปสู่การเพิ่มผลปฏิบัติการระดับบุคคล คือ 1)การสร้างความสุขในที่ทำงาน 2)การสร้างมิตรภาพที่ดีต่อกัน 3)การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้นำและผู้ตาม 4)การสร้างโอกาสสำหรับการพัฒนาและการเรียนรู้ให้กับพนักงาน 5)การสร้างความยุติธรรมและ 6)รูปแบบลักษณะงานกับครอบครัวของพนักงานต้องไม่ขัดแย้งกัน

Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551, น.39 - 45) ได้กล่าวไว้ว่า ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เข้าชองกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป อธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน 4 ด้านดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจเพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวกทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตนและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมี

ประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ

1. ผู้นำ หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการ ทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนัก สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำจะต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะที่เดียวกันผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันใน ที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะต้องมีความผูกพันกันเหนียวแน่นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ความรักในงาน หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4. ค่านิยมร่วมขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันอย่างมาต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสามด้าน คือ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

อรุณวดี คุ่มสิริพิทักษ์ (2545) พบว่า ความพึงพอใจหรือความสุขในการทำงานเกิดขึ้นจากการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมีอิสระในงานด้านวิธีการทำงาน การเสริมสร้างอำนาจในงาน

Dierendonk (2005) พบว่า ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขคือ ลักษณะงานที่อิสระ งานที่ท้าทาย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง

สำหรับประเทศไทย มีหน่วยงานที่ศึกษาด้านความสุขในการทำงาน เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน เป็นต้น โดยหน่วยงานข้างต้นได้มีการเสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานดังนี้

แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้เสนอแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ประกอบด้วยความสุข 8 ประการคือ

1. Happy Body : ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ
2. Happy Heart : กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน
3. Happy Society : สนับสนุนให้เอื้อเพื่อต่อชุมชนในสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย
4. Happy Relaxation : ให้นักงงานได้ผ่อนคลายจากความเครียดในงาน ด้วยกิจกรรม
บันเทิง
5. Happy Brain : ส่งเสริมให้หาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลา
6. Happy Soul : ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ให้มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
7. Happy Money : สนับสนุนให้บริการใช้จ่ายของตนเองและมีการออม
8. Happy Family : ส่งเสริมให้มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง

แนวทางความสุข 8 ประการจะก่อให้เกิดสุขภาวะที่ดีทั้ง 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคมและจิตวิญญาณ โดยหน่วยงานหรือองค์กร สามารถนำมาประยุกต์โดยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาพการทำงาน การมีความสุขในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความสุข รู้สึกว่าตนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และรู้จักบำเพ็ญประโยชน์ องค์กรก็จะมีบุคลากรที่กระตือรือร้น เต็มเปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิดและเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ซึ่งความสุขในการทำงานนั้นจะส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึก เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ผลักดันประสิทธิภาพการผลิตให้สูงขึ้น ลดปัญหาการขาดงาน ลดอัตราการลาออก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ รวมทั้งการสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและส่งผลต่อสังคมรอบข้างให้เกิดความสุขด้วย (แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน, 2552, น.1-14)

ส่วนศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน (2551, น.1-2) ได้เปิดเผยผลวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องความสุขของคนทำงาน กรณีศึกษาประชาชนอายุระหว่าง 18-60 ปีที่ทำงานในองค์กรภาคธุรกิจเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ นโยบายสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า สุขภาพกาย สุขภาพใจ การใช้เวลางานกับชีวิตส่วนตัว รูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความรับผิดชอบ

จุฑามาศ แก้วพิจิตร และคณะ (2554, น.21-22) ได้กล่าวไว้ว่า Home เป็นโมเดลอธิบายการสร้างความสุขในที่ทำงาน โดยมองว่าการสร้างความสุขต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายทั้ง

จากองค์การ จากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและจากพนักงานแต่ละคน โดยทั้งนี้ได้พูดถึงองค์ประกอบความสุขในที่ทำงานไว้ 3 องค์ประกอบคือ

1. องค์การแห่งความสุข มีการแบ่งองค์การออกเป็น 3 ประเภทคือ
 - 1.1 องค์การแบบเรียบง่าย และเน้นความสมดุล (Simplified Organization)
 - 1.2 องค์การที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Organization)
 - 1.3 องค์การที่เน้นความยั่งยืน (Sustainable Organization)

2. การจัดการความสุข เป็นวิธีการสร้างความสุข โดยเป็นหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องสร้าง “เป็น อยู่ คือ” อันหมายถึง พนักงานอยู่ในองค์การด้วยความเป็นตัวตนที่เป็นจริงของพนักงาน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานอยู่อย่างมีคุณค่าด้วยการแสดงศักยภาพของตนเองซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอยู่อย่างมีคุณค่าด้วยการแสดงโดยภาพของตนเองซึ่งจะส่งผลให้พนักงานคือผลงาน คือความหวังและคือภาพลักษณ์ที่มีขององค์การ

3. พนักงานที่มีความสุข เป็นการให้ความสำคัญต่อพนักงานที่ต้องการสร้างความสุขให้แก่ตนเองโดยการไชรหัสกุญแจแห่งความสุขของตนเอง ซึ่งเรียกว่า โมเดลกุญแจความสุข หมุนรหัส-ขจัดทุกข์-บำรุงสุข โดยแบ่งรหัสความสุขเป็น 7 รหัสคือ

1. พื้นฐานความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ปัญญาและการฝึกฝน
2. ลักษณะงาน
3. หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. วัฒนธรรมองค์การ และบรรยากาศในการทำงาน
5. รูปแบบการใช้ชีวิต
6. ครอบครัว
7. สังคม

จากข้อมูลข้างต้นกล่าวโดยสรุปคือ ความสุขเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ ความสุขมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เพราะแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน รวมถึงมีสภาพแวดล้อมที่มาที่แตกต่างกันด้วย ทำให้การรับรู้ในเรื่องความสุขนั้นย่อมแตกต่างกัน เช่น บางคนมีความสุขจากการมีทรัพย์สิน การมีชื่อเสียง มีอำนาจ มีรูปร่างหน้าตาสวยงาม การได้ทานอาหารอร่อย การได้ท่องเที่ยว การมีครอบครัวอบอุ่น เป็นต้น ความสุขสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทหลักคือ ความสุขทางกาย และความสุขทางจิตใจ ซึ่งความสุขทางใจนั้นมีความยั่งยืนมากกว่า เพราะเป็นความสุขที่ไม่ต้องการพึ่งพาปัจจัยภายนอก แต่เป็นการยอมรับคุณค่าในตนเอง (ไกรสิทธิ์ นฤชิตพิชัย, 2552)

จากแนวคิดด้านความสุขในการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงาน

ผู้วิจัย	ตัวบ่งชี้ความสุข
Andrews and Whithy (1978)	1. ความพึงพอใจในชีวิต
Veenhoven(1984)	1. ทรัพยากรมนุษย์ 2. คุณลักษณะ 3. วิธีการดำเนินชีวิต 4. ความปรารถนา 5. ความเชื่อมั่น 6. จิตสำนึก
Warr (1990)	1. ความเชี่ยวชาญ 2. ความรื่นเริง 3. การเข้าข้างตนเอง
Dupuy (1997)	1. ความกังวล 2. อารมณ์ซึมเศร้า 3. สุขภาพทั่วไป 4. กำลังใจ 5. การรับรู้ถึงความเป็นอยู่ที่ดี 6. การควบคุมตนเอง
Heylighen (1999)	1. ความมั่งคั่ง 2. การเข้าถึงความรู้ 3. เสรีภาพส่วนบุคคล 4. ความเท่าเทียม 5. สุขภาพ 6. ลักษณะทางจิตใจ 7. ฐานะทางสังคม 8. ประสบการณ์ในชีวิต
Fordyce (1997) Lyubomirsky&Lepper (1999)	1. อารมณ์เชิงบวก 2. ความผูกพัน 3. การมีความหมาย

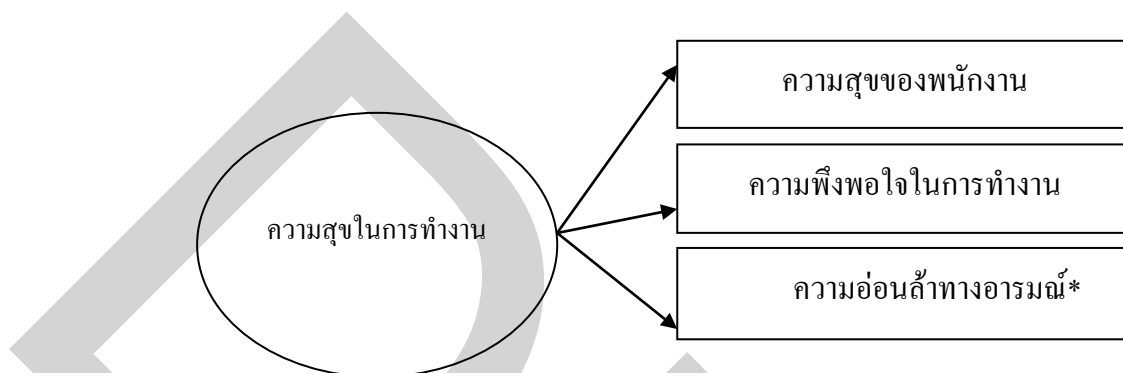
ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวบ่งชี้ความสุข
Manion (2003)	1. ความสัมพันธ์ 2. งานที่ตัวเองรัก 3. ผลสัมฤทธิ์ในงานที่ทำ 4. การรับรู้
Diener (2003)	1. ความพึงพอใจในชีวิต 2. ความพึงพอใจในงาน
Gavin and Mason (2004)	ความเครียดส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 1. ความเครียดที่เกิดจากลักษณะงาน 2. ความเครียดที่เกิดจากองค์กร
Dierendonk (2005)	1. ลักษณะงานที่อิสระ 2. งานที่ทำหาย 3. มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง
Sinikka Vanhala, Kaija Tuomi (2006)	1. แบบสอบถามด้านสุขภาพทั่วไป 2. ความพึงพอใจทั่วไป 3. ความอ่อนล้าทางอารมณ์
Premuzic, Bennett and Furnham (2007)	1. ความมั่นคง 2. บุคลิกภาพ 3. ความซื่อตรง 4. ความสอดคล้อง 5. ลักษณะความฉลาดทางอารมณ์
Rego and Cunha (2008)	1. ความสุขในที่ทำงาน 2. จิตวิญญาณของความเป็นมิตร 3. ความสัมพันธ์ของผู้นำเชิงบวก 4. โอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคคล 5. ความยุติธรรม 6. โกล่เกลี่ยข้อพิพาทในงานทำงาน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ตัวบ่งชี้ความสุข
อรุณวดี คุ่มศิริพิทักษ์(2545)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. ความมีอิสระในงานในด้านวิธีการทำงาน 3. การเสริมสร้างอำนาจในงาน
รวมศิริ เมนะโพธิ (2550)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้นำ 2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ความรักในงาน 4. ค่านิยมร่วมขององค์กร 5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน(2551)	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัท/นโยบาย/ผลผลิต 2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน 3. หัวหน้างาน 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 6. สุขภาพกาย 7. สุขภาพใจ 8. การแบ่งเวลางานกับชีวิตส่วนตัว 9. รูปแบบการใช้ชีวิตที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว 10. ความรับผิดชอบต่อสังคม
สสส. (2552)	<ol style="list-style-type: none"> 1. สุขภาพดี 2. น้ำใจงาม 3. ทางสงบ 4. ผ่อนคลาย 5. หาความรู้ 6. ปลอดภัย 7. ครอบครัวยุติธรรม 8. สังคมดี
จุฑามาศ แก้วพิจิตรและคณะ (2554)	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์กรแห่งความสุข 2. การจัดการความสุข 3. พนักงานที่มีความสุข

สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ สรุปได้ว่าความสุขในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่ดีที่พนักงานมีต่อตนเองประกอบด้วย 1.ความสุขของพนักงาน 2.ความพึงพอใจในการทำงาน และ3. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แบบวัดความสุขในการทำงาน

หมายเหตุ: * ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) เป็นความอ่อนล้าทางจิตใจ

1) การวัดความสุขของพนักงาน

จากการทบทวนเอกสารวิชาการและงานวิจัยพบว่ามีนักวิชาการกล่าวเกี่ยวกับเครื่องมือวัดความสุขไว้หลากหลายวิธีดังนี้ (Chen & Davey, 2008)

1. General well-Being Schedule (GWBS)
2. Memorial University of Newfoundland Scale (MUNSH)
3. Index of well-Being, Index of General Affect
4. Satisfaction With Life Scale (SWLS)&other Affect Scale
5. International College Survey Questionnaire
6. Chine Adolescent Students' Life Satisfaction Scale (CASISS)
7. Subject Wellbeing Scale for Chaineese Citizen (SWBS-CC)
8. Psychological Wellbeing Scale (PWB)
9. Multiple Happiness Questionnaire (MHQ)
10. SWB for the Senior High School Students (SWB-HSS)
11. Philadelphia Geriatric Center Morale Scale (PGC)
12. General Quality of Life Inventory (GQOLI-74)

เครื่องมือวัดความสุขข้างต้นเป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดความสุข (Happiness/SWB) ซึ่งประกอบด้วย Chine Adolescent Students' Life Satisfaction Scale (CASISS), Subject Wellbeing Scale for Chinese Citizen (SWBS-CC), Multiple Happiness Questionnaire (MHQ), SWB for the Senior High School Students (SWB-HSS) ถูกพัฒนาในประเทศจีน (ภาษาที่ใช้เป็นภาษาจีน) ส่วนแบบวัดอื่นจะถูกพัฒนาในประเทศตะวันตก และนอกจากเครื่องมือวัดความสุขดังกล่าวข้างต้นแล้วยังมีเครื่องมือที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับดังนี้

1. Hill and Argyle (2002) ใช้ The Oxford Happiness Questionnaire (OHQ) 6 –point มีค่า $r = .93$ ใช้วัดความสุขของบุคคล(personal Happiness) 8 item
2. Argyle Martin & Crossland(1989) OHI ใช้วัด well being มี 29 multiple-choice item 6 –pointมีค่า $r = .80$
3. แบบวัดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ดัชนีชี้วัดความสุขคนไทยฉบับสั้น 15 ข้อ (THI – 15)
4. Lyubomirsky and Lepper(1999)ใช้ Subject Happiness(SHS) 7- point
5. Diener et al.(1985) ใช้ Subject well-Being(SWLS) โดยมีข้อคำถาม5 ข้อ 7- point
6. Argyle,Martin and Crossland (1989) ใช้ The Oxford Happiness Questionnaire (OHI) 6–point มีค่า $r = .80$ ใช้วัดความรู้สึกรักของบุคคล (Personal Happiness and Well-Being)มี 29 item

จากข้อมูลข้างต้น เกี่ยวกับเครื่องมือวัดความสุขดังกล่าว เป็นเครื่องมือที่ส่วนใหญ่นิยมใช้ในการวัดความสุข แต่สำหรับเครื่องมือที่เหมาะสมในการนำมาใช้กับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเครื่องมือวัดความสุข “The Oxford Happiness Questionnaire (OHQ)” (Hill & Argyle, 2002) เพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความสุขของบุคคลโดยเฉพาะและได้มีการพัฒนามาจากเครื่องมือวัดความสุข (OHQ-SF) มีความเหมาะสมกับงานวิจัยมากที่สุดเนื่องจากเป็นเครื่องวัดเป็นรายบุคคล ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน ตรงตามงานวิจัยที่ศึกษา ดังนั้นการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงพัฒนาแบบวัดจากเครื่องมือดังกล่าวคือ “The Oxford Happiness Questionnaire (OHQ)” (Hill & Argyle, 2002) เป็นเครื่องมือวัดความสุขในการทำงานในองค์ประกอบด้านความสุขของพนักงาน

2) การวัดความพึงพอใจในงาน

เครื่องมือในการวัดความพึงใจ โดยทั่วไปนักจิตวิทยาและนักพฤติกรรมศาสตร์พยายามสร้างเครื่องมือวัดไว้หลายแบบ แต่ที่นิยมใช้กันแพร่หลาย ได้แก่

1. แบบวัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ) ของ Weiss et al.(1967) ซึ่งมีอยู่ 2 แบบคือแบบสั้น 20 ข้อคำถามกับแบบยาว 100 คำถาม

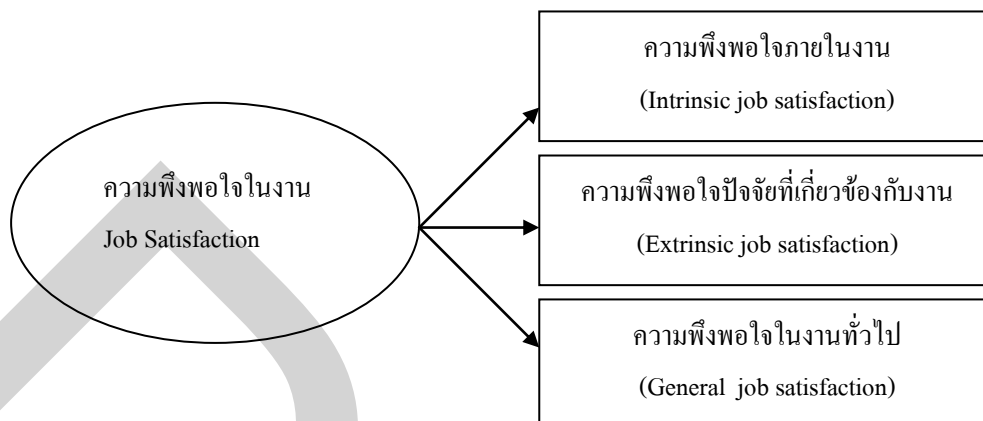
2. แบบสอบถาม The Job Satisfaction Survey (JSS) พัฒนาโดย Spector (1985) เป็นการวัดความพึงพอใจในงาน 9 ปัจจัยโดยแต่ละปัจจัยประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อรวม 36 ข้อโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับแต่ละข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

3. แบบสอบถาม The Job Descriptive Index (JDI) พัฒนาโดย Smith, Kendal and Hulin (1969) แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจ 5 ปัจจัยประกอบด้วยคำถาม 9-18 คำถามต่อ 1 ปัจจัยมีตัวเลือกให้ตอบ 3 ระดับคือใช่ ไม่แน่ใจ ไม่ใช่

4. แบบสอบถาม Michigan Organizational Assessment Questionnaire Subscale (MOAQ) พัฒนาโดย Commann et.al, (1979) เป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามสั้นเพียง 3 คำถามมาตรวัด 7 ระดับตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. แบบสอบถาม Overall Job satisfaction Questionnaires ซึ่งมีความเชื่อมั่น 0.81 พัฒนาโดย Hoy and Miskel (1982) มีข้อคำถาม 7 ข้อมาตรวัด 5 ระดับตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ

สำหรับการใช้เครื่องมือด้านความพึงพอใจในงานของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ) เนื่องจากเป็นแบบวัดที่ใช้กันแพร่หลาย เช่น งานวิจัยของฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ (2540) บงกชเบญจมาตร์ (2542) จรัส อุ่นจิตติวัฒน์ (2548) และเกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ (2551) เป็นต้น ลักษณะแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ จากไม่พอใจไปจนถึงพอใจมากที่สุด จำนวนแบบวัดมี 20 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้านคือ 1) ความพึงพอใจภายในงาน (Intrinsic job satisfaction) มี 12 ข้อ 2) ความพึงพอใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Extrinsic job satisfaction) มีจำนวน 6 ข้อ และ 3) ความพึงพอใจในงานทั่วไป (General job satisfaction) มีจำนวน 2 ข้อ โดยแบบวัดทั้ง 3 ด้านรวมเป็น 20 ข้อ เรียกว่าความพึงพอใจในงานทั่วไป (General job satisfaction) ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ตัวแบบการวัดความพึงพอใจในงาน

3) การวัดความอ่อนล้าทางอารมณ์

เครื่องวัดแบบสอบถามด้านอารมณ์ ประกอบด้วย

1. BM พัฒนาโดย Schufeli, Enzman, and Gault (1993) มีข้อคำถาม 21 ข้อ มีคำตอบให้เลือก 7 ระดับตั้งแต่ 1 ไม่เคย จนถึง 7 เป็นประจำ

2. MBI พัฒนาโดย Maslach, Jackson, and Leiter (1996) เป็นการวัดด้านอารมณ์มีข้อคำถาม 9 ข้อ มีมาตรวัด 7 ระดับ ค่า $r = .86$

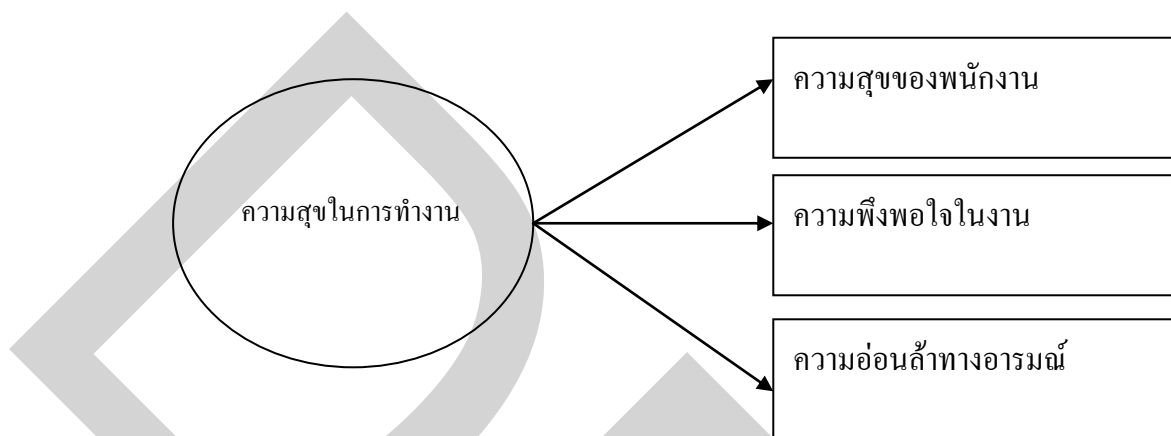
จากเครื่องมือวัดความสุขในการทำงาน เครื่องมือวัดแบบสอบถามด้านอารมณ์ ซึ่งเป็นการวัดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน หรือการหมดกำลังใจ ผู้วิจัยเลือก Maslach Burnout Inventory (MBI) ของ Maslach, Jackson, and Leiter (1996) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ในส่วนขององค์ประกอบนี้ เพราะเป็นเครื่องมือแบบวัดที่ได้รับการยอมรับและความนิยมสูงสุดในงานวิจัยในปัจจุบัน (Schufeli, Enzman, and Gault, 1993 : 200)

จากข้อมูลข้างต้น เครื่องมือวัดความสุขในการทำงาน มีองค์ประกอบในการวัดความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 1) การวัดความสุขของพนักงาน 2) การวัดความพึงพอใจในงาน และ 3) การวัดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ดังนี้

1. เครื่องมือวัดความสุขของพนักงาน “The Oxford Happiness Questionnaire (OHQ)” ของ Hill and Argyle (2002)

2. เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ) ของ Weiss et al. (1967)

4. เครื่องมือวัดความอ่อนล้าทางอารมณ์ “Maslach Burnout Inventory (MBI)” ของ Maslach and Jackson (1996) ดังแสดงในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ตัวแบบการวัดความสุขในการทำงาน

2.2.5 วิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

Wright, Cropanzano & Bonett (2007) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความสุขในเชิงบวกของพนักงานกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าความสุขในเชิงบวกของพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงาน

Dietz (2000) ได้ศึกษาเรื่องพนักงานบริการในองค์กรบริการ : แบบจำลองสามรูปแบบของการแข่งขัน : บรรยากาศความสุขของพนักงานในองค์กรและผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองที่ 1 : บรรยากาศความสุขของพนักงานในองค์กรจะเกิดขึ้นก่อนบรรยากาศการให้บริการและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า แบบจำลองที่ 2 : บรรยากาศความสุขของพนักงานในองค์กรและบรรยากาศการให้บริการส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า และ แบบจำลองที่ 3 : พบว่าผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของบรรยากาศความสุขของพนักงานในองค์กรและการให้บริการส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

Westerlund (1996) การรักษาสภาพแวดล้อมขององค์กร: เรื่องทฤษฎีสองปัจจัยศึกษาพนักงานในสรุป ผลการศึกษาที่สำคัญ ของแบบจำลองของสองปัจจัยสอดคล้องกับสองปัจจัยของกระบวนการความเครียดที่อิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์กร และมีอิทธิพลกับความสุขของพนักงานตามมา โดยเฉพาะปัจจัยค่าจูนจะเป็นตัวชี้ทั้งปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจของความเครียด รวมถึงพยากรณ์บรรยากาศในองค์กรด้วย ปัจจัยจูงใจเป็นตัวพยากรณ์อารมณ์ในเชิงบวกและความเชื่อมั่น

ในการทำงาน ซึ่งจะเป็นตัวพยากรณ์ความสุขของพนักงาน สรุปคือบรรยากาศที่เกี่ยวข้องในการทำงานจะเป็นตัวพยากรณ์ความสุขของพนักงาน

Paulson (2009) อิทธิพลของการตัดสินใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีความสุขในการรักษาพยาบาลที่บ้าน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: กรณีศึกษาพนักงานและลูกค้าผลการวิจัยพบว่าอำนาจของพนักงานส่งเสริมความสุขของพนักงานและอำนาจของลูกค้าจะส่งเสริมความสุขของลูกค้า และยังพบผลกระทบเชิงบวกในอำนาจของพนักงานต่อความสุขของลูกค้า แต่ไม่พบผลกระทบของอำนาจลูกค้านบนความสุขของพนักงาน สรุปแสดงว่าระดับของอำนาจพนักงานและลูกค้ามีความสำคัญมากในการพยากรณ์ความสุข

Wright and Cropanzano (2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขทางจิตใจและความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายของผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขทางจิตใจสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานแต่ความพึงพอใจไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน

จุฑารัตน์ เต็งรัตนประเสริฐ และคณะ (2547) ได้ศึกษาวิจัย ความเครียดในงานและความสุขของบุคลากรโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและระดับความสุขของบุคลากรโรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี และปัจจัยที่ส่งผลต่อเรื่อง ความเครียดและความสุข เพื่อเสนอแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ให้เกิดความเครียด ส่งเสริมให้เกิดความสุขสนุกกับงาน โดยคณะผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และข้อคำถามสำหรับการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งได้ใช้แบบวัดความเครียด (Thai computerized self analysis stress test : TCSS) และแบบวัดความสุข (Thai mental health indicator : TMHI) ของกรมสุขภาพจิต การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบไม่คัดเลือกตัวแปร และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยด้วย t-test และ F-test ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ผลการวิจัยพบว่า

1) กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปกติ คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา มีความเครียดในระดับต่ำกว่าปกติอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 24.5 ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.8 ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติมาก คิดเป็นร้อยละ 18.8 ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีจำนวนน้อยที่สุด โดยมีค่าคะแนนความเครียดของระดับปกติ ต่ำกว่าปกติอย่างมาก สูงกว่าปกติเล็กน้อย สูงกว่าปกติมาก และระดับสูงกว่าปกติปานกลางในช่วงคะแนน 6-7, 0-5, 18-25, 30 คะแนนขึ้นไป และ 26-29 คะแนนตามลำดับ และมีค่าคะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 11.08

2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสุขในระดับเท่า กับคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมามีความสุขในระดับมากกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.5 และมีความสุขในระดับต่ำกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 10.9 โดยมีค่าคะแนนความสุขเท่ากับคนทั่วไป มากกว่าคนทั่วไป และต่ำกว่าคนทั่วไป และมีค่าคะแนนความสุข ในช่วงคะแนน 28-34, 35-45 และ 27 คะแนนหรือน้อยกว่าตามลำดับ และมีค่าคะแนนความสุขเฉลี่ยเท่ากับ 33.34

3) ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ภาวะสุขภาพของบุคลากรและความเสี่ยงในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยทั้ง 2 ตัวแปรมีความสามารถในการพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 13.2

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ รายได้ ส่งผลต่อความสุขของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 นอกจากนี้ความเครียดของบุคลากรยังส่งผลเชิงผกผันกับความสุขของบุคลากรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 โดยที่รายได้และความเครียดในงานสามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรได้ร้อยละ 23.7

ปริตากรณ์ และคณะ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขของบุคลากรศิริราชมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินดัชนีชี้วัดความสุข และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล กับความสุขของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทุกอาชีพ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลช่วงเมษายน - พฤษภาคม 2549 กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 1,481 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสุขตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิตในภาพรวมอยู่ในระดับเดียวกับบุคคลทั่วไป การบริหารจัดการตามหมวดทรัพยากรบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย 1) ระบบงาน 2) การเรียนรู้ของพนักงานและการ ร้างแรงจูงใจ และ 3) ความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจของพนักงาน แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (35.37 ± 8.26 , 35.05 ± 7.87 และ 35.24 ± 7.74 ตามลำดับ) ปัจจัยตามหมวดทรัพยากรบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน = 0.35

มินา น้อยเนบ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงาน อุตสาหกรรมแปรรูปยางพาราขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับพฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ปัจจัยสนับสนุน และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปยางพาราขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปยางพาราขนาดใหญ่ 2 แห่ง ในจังหวัดสงขลา จำนวน 368 ราย เลือกโดยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ

(systematic sampling) จากลำดับรายชื่อพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทดสอบหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือวัดระดับพฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .76 เครื่องมือวัดระดับปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน คือ พฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ด้านการพัฒนาทักษะการดำเนินชีวิตด้านกรมีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจน ด้านการพัฒนาทักษะการทำงาน ด้านการผ่อนคลายความเครียด และด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างความสุขในการทำงานระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสะอาดและมีระเบียบของที่ทำงาน และการมีเพื่อนสนิทที่รู้จัก ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ การทำงาน ในที่ร้อนหรือการระบายอากาศไม่ดี พักอาศัยในห้องพักที่คับแคบแออัด ภาวะเครียดที่ยุ่งยากของโรงงาน

นุสรานามเดช, พเยาว์ พงษ์ศักดิ์ชาติ, สุจิตรา เหลืองพิกุลทอง และคณะ (2550) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง ความสุขของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี เกี่ยวกับความหมายของสุขวิธีการแสวงหาความสุขและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุข ตามความคิดและการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล ศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมกับนักศึกษาพยาบาลหลักสูตรพยาบาล ศาสตร์บัณฑิตชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2547-2548 จำนวน 77 คน จาก 267 คน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มระดับความสุขจากการทำแบบวัดความสุข ซึ่งแบ่งระดับความสุขออกเป็น 3 ระดับ ทำการสนทนากลุ่ม 10 กลุ่ม สัมภาษณ์เชิงลึกครั้งละ 1-1 1/2 ชั่วโมง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามวิธีของโคไลซี ผลการศึกษา นักศึกษาพยาบาลให้ความหมายของความสุขในมิติของการมีความรู้สึกลึกซึ้งทางบวก ปราศจาก ความรู้สึกทางลบ การมีสุขภาพกายที่สมบูรณ์ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลใกล้ชิด การได้บรรลุถึงเป้าหมายทางการเรียนการแสวงหาความสุขของนักศึกษาพยาบาล เป็นไปอย่างเรียบง่ายในการดำรงชีวิตประจำวัน และรับรู้ว่าการแสวงหาความสุขของตนมีผลกระทบทั้งทางด้านบวกและลบต่อตนเองและผู้อื่น ปัจจัยที่มีผลต่อความสำคัญมากที่สุดคือ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนและอาจารย์ 2) การบรรลุเป้าหมายในการเรียน 3) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 4) การได้ทำกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลาย 5) เศรษฐกิจ และ 6) ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขที่

นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1) การเรียน 2) ความมีอิสรภาพในการคิดและกระทำ และ 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อน รุ่นพี่และอาจารย์นักศึกษาพยาบาลเสนอแนวทางในการสร้างความสุขในวิทยาลัยว่า เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาเอง อาจารย์ผู้บริหารวิทยาลัยฯ และบุคลากรทุกคน โดยสถานความสัมพันธ์ที่ดีใกล้ชิดและจัดสิ่งแวดล้อมในวิทยาลัยที่ก่อให้เกิด ความสุข

ไตรทิพย์ ภาษา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกำแพงเพชร โดยมีผู้ให้ข้อมูล คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 25 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ60.00) เป็นเพศหญิงและมีอายุโดยเฉลี่ยเท่ากับ 34.60ปี โดยผู้ให้ข้อมูลมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ56.00) มีสถานภาพโสดและส่วนใหญ่ (ร้อยละ64.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ได้ให้ข้อมูลสำหรับระดับความสุขในการทำงานในด้านต่างๆ คือปัจจัยที่มีผลความสุขในการทำงานประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

รัชนิวรรณ ช่างทำรองเท้า (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อพัฒนาแบบประเมินความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อประเมินความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเปรียบเทียบความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษารายได้ ลักษณะการทำงาน กิจกรรมทางเศรษฐกิจ รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย และปัจจัยเชิงคุณลักษณะส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 1. กลุ่มตัวอย่างในการทำ Focus group ได้แก่ ภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน 2. กลุ่มตัวอย่างในการทดลองเครื่องมือ คือ ภาคเอกชนอำเภอหนองไผ่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และ 3. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ภาคเอกชนที่ประกอบกิจการและบุคคลที่รับจ้างทำงานในธุรกิจเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งมีทั้งหมด 11 อำเภอโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage random sampling) จำนวน 1,072 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบประเมินความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test Independent, One-

way ANOVA และ Multiple Regression Analysis แบบ Stepwise ผลการวิจัยพบว่า 1. แบบประเมินความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ลักษณะการทำงาน กิจกรรมทางเศรษฐกิจ รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายและปัจจัยเชิงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขของภาคเอกชนมีทั้งหมด 10 ด้าน และข้อมูลระดับความสุขของภาคเอกชน จำนวน 10 ด้าน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7703 2. ผลการประเมินความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีความสุขระดับมาก จำนวน 9 ด้าน ระดับน้อยจำนวน 1 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดของระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว รองลงมา คือ ด้านการมีความภาคภูมิใจ ด้านสภาวะการทำงาน ด้านการมีสภาพแวดล้อมที่พักอาศัย และโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณสุขปลอดภัยที่ดี ด้านการใช้ชีวิตอย่างพอเพียง ด้านการเข้าถึงหลักคำสอน ด้านการมีสุขภาพกายและใจที่ดี ด้านการมีอิสรภาพและด้านการมีหลักประกันในชีวิต ส่วนด้านที่มีความสุขระดับน้อย มี 1 ด้าน คือด้านการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน 3. เปรียบเทียบความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ภาคเอกชนที่มีสถานภาพ รายได้ และ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ต่างกันมีความสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยเชิงคุณลักษณะส่วนบุคคลของภาคเอกชน ในจังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างกัน โดยด้านที่มีความสุขแตกต่างกันทั้งหมด คือด้านการมีความภาคภูมิใจ ด้านการมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี รองลงมาคือ ด้านการใช้ชีวิตแบบพอเพียงและด้านการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน ส่วนด้านที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด คือด้านสภาวะการทำงานและด้านการมีอิสรภาพ 4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อทางบวกต่อความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ การศึกษา การเข้าถึงหลักคำสอน สถานภาพ เพศ รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายและการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลในด้านลบต่อความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ การมีหลักประกันชีวิต อายุ ลักษณะการทำงาน การมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว การใช้ชีวิตแบบพอเพียง

กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงาน ของพยาบาล

ประจำการโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 405 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าในตน แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในงานและแบบสอบถามความสุขในการทำงาน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .86 .93 และ .95 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 4.00) 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .29$) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน 3) การรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .64$ และ $r = .60$ ตามลำดับ)

นริศ ถิ่นมุกดา (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ โดยมุ่งศึกษา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานประจำในฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ที่คัดเลือกจากกลุ่มประชากรจำนวนพนักงานทั้งหมด 4,713 คน โดยนำมาคำนวณหาตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตามสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์การวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสำคัญตามสมมติฐานโดยใช้ค่าไคสแควร์ ผลพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน อายุ และระยะเวลาในการทำงานเป็น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน อายุ และระยะเวลาในการทำงานเป็น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 272 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และแบบสอบถามระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบถี่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ และ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท และมีอายุการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 21 - 30 ปี ภาพรวมความสุขในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็น ด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านผู้นำ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา โดยมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

พิมลพรรณ คุณสิทธิ์ และกัตติกา ธนะขว้าง (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงาน และปัจจัยทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทุกระดับที่

ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน จำนวน 213 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัวมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง (ร้อยละ 67.9) ปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ปัว ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ปัว ได้ร้อยละ 41.3

กิติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ และกัตติกา ธนะขว้าง (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิต และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะด้านบุคคล ลักษณะด้านเศรษฐกิจ และลักษณะด้านงาน กับคุณภาพชีวิตของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน จำนวน 213 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยายและสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัวมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี (ร้อยละ 57.7) ตามด้วยระดับปานกลาง (ร้อยละ 41.3) และระดับที่ไม่ดี (ร้อยละ 1.0) ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ปัว ได้แก่ อายุ ปัญหาภาระหนี้สิน และความสุขในการทำงาน โดยอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิต ปัญหาภาระหนี้สินมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิต และความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตของบุคลากร (โดยสามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพชีวิตของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว ได้ร้อยละ 33.7

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลประจำการระดับปฏิบัติการ จำนวน 375 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถาม การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ แบบสอบถามความสุขในการทำงาน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความตรง

ตามเนื้อหา และหาความเที่ยงได้เท่ากับ .92 .91 และ .89 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ อยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน 3) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .514$ และ $.570$ ตามลำดับ)

ณัฐพร ชะลอลักษณะ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจและความผูกพัน ในองค์กร ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจความผูกพันในองค์กรของบุคลากร โดยศึกษาเฉพาะสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพมหานคร เพื่อวัดระดับ ความ พึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ใน 4 ด้านคือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรทุกระดับจำนวน 163 คน ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัย ความพึงพอใจและความผูกพัน ในองค์กรส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้านมี ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 โดยแต่ละปัจจัยมีค่าความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในเชิงบวก เมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 เท่ากัน กิจกรรมที่ต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนคือ กิจกรรมสนับสนุนการ กิจกรรมเสริมความรู้ กิจกรรมเพื่อสังคม กิจกรรมด้านสุขภาพ และกิจกรรมด้านศาสนา ตามลำดับ

ชมชื่น สมประเสริฐ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่อธิบายการจูงใจในการทำงานของพยาบาล เพื่อศึกษายุทธวิธีในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลอื่น นำไปสู่การสังเคราะห์รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลอย่างประสบความสำเร็จใน การทำงาน

ของพยาบาลเป็นพยาบาลประจำการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางการพยาบาลได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และการเลือกตัวอย่างแบบสโนว์บอล (snowballsampling) มีความยินดีให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 56 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมดใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบลึก สัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม การอภิปรายภายในกลุ่ม การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการจดบันทึกประจำวัน พบว่า) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพยาบาลประกอบด้วย ลักษณะงาน ระบบบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และปัจจัยส่วนบุคคล 2) ยุทธวิธีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลมี 9 ประการคือ การตั้งเป้าหมายที่ทำภายในการทำงาน การวางแผนเชิงยุทธวิธี การประกาศเป้าหมายในการทำงาน การลงมือ การตั้งใจกระทำตามแผน การวิเคราะห์อุปสรรคในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงตนเองและวัฒนธรรม การทำงาน การได้รับความสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารและการสะท้อน การวิเคราะห์ตนเอง 3) รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยด้านลักษณะงาน ระบบบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อพยาบาล ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่การ ปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อบรรลุเป้าหมายโดยประเมินได้จากความรู้สึกด้านความสำเร็จแรงจูงใจภายใน และความสุข ความรู้สึกที่เกิดขึ้น จะผ่านเข้าสู่กระบวนการสะท้อนการวิเคราะห์ตนเอง ซึ่งมีลักษณะเป็น พลวัตรเพื่อปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ ปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานอันนำไปสู่ แนวทางการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของตนเอง ภารกิจของหน่วยงาน และวิสัยทัศน์ขององค์กร

เกวรินทร์ ปันฟู (2542) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิตในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อสุขภาพจิตในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันนี้ คือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน ระบบการบริหารงาน ความคับข้องใจต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าสุขภาพจิตไม่ดีการปรับตัวก็ทำได้ยากความเครียดก็จะสูงขึ้น

ชินโอสถ หัสบำเรอ (2531) ได้ทำการศึกษาพบว่า การที่มีความกดดันและความตึงเครียดไม่ว่าเป็นความตึงเครียดจากลักษณะงาน วิธีปฏิบัติงาน หรือสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่นงานซ้ำซากจำเจ ปริมาณงานที่หนักเกิน งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ล้วนส่งผลต่อภาวะสุขภาพจิต ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานพนักงานที่มีความกดดันหรือความตึงเครียดในงานจะทำให้เกิดภาวะวิตกกังวล เบื่อหน่าย ท้อถอย หหมดกำลังใจ ขาดความสุขในการดำเนินชีวิตไป

สมจิต หนูเจริญกุล (2532) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวัน ความเข้มแข็งในการมองโลก กับความผาสุกในชีวิตของอาจารย์พยาบาลใน

มหาวิทยาลัย จำนวน 230 คน พบว่า สิ่งรบกวนในชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผาสุกในชีวิตตามการรับรู้ และความเข้มแข็งในการมองโลกนั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผาสุกในชีวิตตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล

สุทิน สายสงวน (2533) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ: ในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านใต้ พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่ (65-70%) มีคุณภาพชีวิตการทำงานดีในระดับปานกลาง ทั้งในมิติของความพึงพอใจในการทำงาน และมิติสุขภาพจิตในการทำงาน และพบว่าความขัดแย้งในบทบาทในงาน และความคลุมเครือทางบทบาทและความเสียเปรียบ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งมิติของความพึงพอใจในการทำงานและมิติสุขภาพจิตในการทำงาน

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน มีนักวิชาการต่างๆเสนอแนวคิดไว้หลากหลาย เช่น ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของ Manion (2003) ได้มีผู้วิจัยหลายท่านที่นำไปศึกษาเพิ่มเติม เพื่อหาความสัมพันธ์หรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ พรธนิภา สืบสุข (2548) พบว่าการรับรู้ลักษณะงานและผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน ส่วน กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่าความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการรับรู้คุณค่าในตนเองและสภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ ส่วน อรุณวดี คุ่มสิริพิทักษ์ (2545) พบว่าความพึงพอใจหรือความสุขในการทำงาน เกิดขึ้นจากการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมีอิสระในงานด้านวิธีการทำงาน การเสริมสร้างอำนาจในงาน โดยความสุขในการทำงานได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร เช่นเดียวกับ Dierendonk (2005) พบว่าลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขคือ งานที่มีอิสระงานที่ทำท่าย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง นอกจากนี้ปัจจัยที่สามารถทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (พิมลพรรณ คุณสิทธิ์ และกัตติกา ธนะขว้าง, 2552) เช่นเดียวกับ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่าลักษณะงานและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลและสอดคล้องกับ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) พบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาล และศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษา

ประชาชนอายุ 18 - 60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,023 คน พบว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ งาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด การมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงาน บนหลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญ ส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานเพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป เช่นเดียวกับ นกชชลดรเดียง (2550) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพล และสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัวสภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งสอดคล้องกับ ไตรทิพย์ ภาษา (2552) พบว่า ปัจจัยที่มีผลความสุขในการทำงานประกอบด้วย ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ส่วน ญฐพร ชะลอลักษณะและคณะ (2553) พบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสวัสดิการและขวัญกำลังใจ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในเชิงบวกเช่นเดียวกับ พิมพรรณ สุริโย (2553) พบว่าผู้บริหารองค์กร มีผลความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์กร และ สุวิทย์ สายสุเขียว และคณะ (2548) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงาน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อวิเคราะห์แยกตามลักษณะงานพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน ด้านการสื่อสารภายใน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน และด้านวิธีการทำงาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วน จารุมา ชูช่วง (2550) พบว่า ค่านิยมในการทำงาน และ บทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้าไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงาน และ สุกัญญา อินตะโศด (2550) พบว่า

พนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้านรายได้ ขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน เช่นเดียวกับ จูฮาร์ตัน เต็งรัตนประเสริฐ และคณะ (2547) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ รายได้ ส่งผลต่อความสุขของบุคลากร นอกจากนี้ความเครียดของบุคลากรยังส่งผลเชิงผกผันกับความสุขของบุคลากร โดยที่รายได้และความเครียดในงานสามารถพยากรณ์ความสุขของบุคลากรได้ นอกจากนี้ รัชนิวรรณ ช่างทำรองเท้า (2550) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ การศึกษา การเข้าถึงหลักคำสอน สถานภาพ เพศ รูปแบบการจัดส่ง ตามกฎหมายและการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลทางลบต่อความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้แก่ การมีหลักประกันชีวิต อายุ ลักษณะการทำงาน การมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี ความสัมพันธ์ในครอบครัวและการใช้ชีวิตแบบพอเพียง นอกจากนี้ปัจจัยที่กล่าวข้างต้น Sloan (2005) พบว่าปัจจัยด้านอารมณ์มีผลกระทบต่อจิตใจ ความเป็นอยู่ของพนักงานเช่นเดียวกับ Hersey (1932) พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความสุขของพนักงานกับอารมณ์ของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับ Cynthia D. Fisher (2010) ได้กล่าวว่าความสุขเป็นรูปแบบของความพึงพอใจและอารมณ์ ความสุขและทัศนคติในเชิงบวก และเช่นกัน Jibeem and Khalid (2010) พบว่าการรับรู้รายได้ มีความสัมพันธ์กับการทำงานในเชิงบวกในระดับสูงและด้านสุขภาพจิตในเชิงลบจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่สูงขึ้นซึ่งสอดคล้องกับบ็องอร์ โสพิส และ อังกร วังศ์พัฒนามงคล (2539) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่ออาการทางกายและจิตใจและต่อความพึงพอใจในงานสอดคล้องกับ Schiffin (2010) กล่าวถึง ความสัมพันธ์แบบผกผันระหว่างความเครียดและความสุข และนอกจากนี้ Moor (1988) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขประกอบด้วย 1) การจ้างงาน 2) สังคมและสันตนาการ 3) การขนส่ง 4) การศึกษาสำหรับเด็กๆ 5) การตระหนักถึงเป้าหมายและทิศทาง ส่วน Albano (2009) ที่กล่าวถึงความสุขในสถานที่ทำงานซึ่งมาจากด้านจิตใจ และแรงบันดาลใจของพนักงานประกอบด้วย 6 องค์ประกอบคือ 1) งานมีความหมาย 2) มีอิสระในการทำงาน 3) มีบรรทัดฐานและขอบเขตของพฤติกรรมในการทำงาน 4) ข้อมูลย้อนกลับ 5) ส่งเสริมและได้รับการสนับสนุน 6) มีความก้าวหน้าของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับ สันติ โยนกพันธ์และชญาสุส ดินารักษ์ (2553) ได้กล่าวว่า ความสุขในที่ทำงานเกิดขึ้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างเช่น 1) สภาพทางกายภาพ 2) สภาพกระบวนการทางการทำงาน 3)

สถานที่ทำงาน 4) สภาพแวดล้อม 5) สภาพของจิตใจของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2552) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยดังนี้ 1) ปัจจัยการพัฒนามูลนิธิเพื่อการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยนโยบาย การบริหาร การสื่อสาร ฐานข้อมูลและเทคโนโลยี 3) ปัจจัยเกียรติ ศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน 4) ปัจจัยสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน 5) ปัจจัยผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 6) ปัจจัยโอกาสความก้าวหน้าในงานของบุคลากร โดยสอดคล้องกับ ประพนธ์ ผาสุกยัด (2549) ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้คนทำงานมีความสุขมี 4 ปัจจัยคือ 1) เนื้องาน 2) วัฒนธรรมการทำงาน 3) ปัจจัยแวดล้อม 4) ภาวะผู้นำ ส่วนอภิชาติ ศรีเมือง (อ้างถึงในวารสารการบริหารตน, 2551, น.060) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีความสุข เกิดความเครียด ไม่สนใจงาน ขาดความสนุก จนคิดลาออกไปทำงานที่อื่น ได้แก่ 1) นโยบายการบริหารองค์กร 2) กระบวนการดำเนินงานขององค์กร 3) ด้านผู้นำ 4) สภาพแวดล้อมของการทำงาน 5) การบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ วุฒิพงษ์ ฤทธิพงษ์ (2553) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลรู้สึกมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง นั้น ประกอบด้วย 1) การทำงานอย่างมีส่วนร่วม 2) การทำงานอย่างมีอิสระและมีความรับผิดชอบ 3) มีความพึงพอใจในงานที่ทำ 4) ความก้าวหน้าในชีวิตทำงาน 5) ความสำเร็จในงาน 6) ความเป็นมิตรภาพในชีวิตทำงาน 7) การได้รับการยอมรับนับถือ นอกจากนี้ Tehrani, Humpage, Willmott, and Haslam (2007) ได้กล่าวถึง เรื่องความสุขว่าองค์กรแห่งความสุขจะเกิดขึ้นได้ด้วย 5 ปัจจัยคือ 1) ลักษณะขององค์กรหรือการทำงาน 2) ค่านิยม 3) อารมณ์ 4) ร่างกาย 5) การพัฒนาตนเอง เช่นเดียวกับ Canadian Centre for Management Development (2002) ได้เสนอปัจจัย ที่ทำให้พนักงานมีความสุขคือ 1) รักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่าและออกกำลังกายอย่างเหมาะสม 2) พัฒนาทัศนคติของพนักงานให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง เคารพตนเอง และมีความมั่นคงทางอารมณ์ 3) สร้างความรู้สึกรักในการเติมเต็มชีวิตและการค้นพบความหมายของชีวิต 4) สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และสร้างเครือข่ายที่ให้การสนับสนุนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sharp (2008) ได้เขียนหนังสือชื่อ 100 Ways to Happiness (A guide for busy people) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านความสุขและจากการเปิดเผยข้อมูลของเอแบคโพลล์โดย นพดล ธรรมิกา (2551) เปิดผลผลวิจัยเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) พบว่าปัจจัยสำคัญ 3 อันดับแรกที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ 1) งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) หัวหน้างานที่รายงานตรง ส่วน เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร 2)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน 3) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และ 5) ปัจจัยด้านผู้นำ นอกจากนี้ กิตติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ และ กัตติกา ธาระขวิ้ง (2552) พบว่าความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตของบุคลากร (Drew-Cates, Davis, Devenny, Ingersoll, & Olson, 2002) และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน (Holley & Kenneth, 1983; Dietz, Joerg, 2000; Wright, Cropanzano, Bonett, 2007; LooSee Beh Raduan Che Rose, 2007) และความสุขในการทำงานยังมีพลังอันยิ่งใหญ่ ในการสร้างสรรค์ผลงานในทุกมิติ เช่น การเพิ่มผลผลิต การเพิ่มคุณภาพ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า สร้างสรรค์และนวัตกรรม สามารถปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง ลดความสูญเสีย ลดการขาดหรือลางาน ลดความเครียดของพนักงาน ลดอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน เป็นต้น (บุญจง ชาวศิริวงศ์, 2550, น.61)

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ความสุขในการทำงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมาย เช่นปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงานและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านอารมณ์และอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น ซึ่งเป็นมูลเหตุของการเกิดปัญหาในการที่ทำให้พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน และก่อผลให้มีความขัดแย้งในองค์กร การขาดงาน ผลงานตกต่ำลง การเกิดอุบัติเหตุหรือความผิดพลาดในการทำงาน อัตราการลาออก รวมถึงสาเหตุของไม่ความพึงพอใจ และไม่มีความสุขในการทำงานของพนักงานอันเนื่องมาจากลักษณะงาน หรือการทำงานที่ไม่ได้ใช้ความสามารถ ขาดโอกาสในการก้าวหน้า อัตราผลตอบแทน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของเอแบคโพลล์ ที่ดีแพร่ในหัวข้อ คุณภาพชีวิตของลูกจ้างจากกลุ่มตัวอย่าง 3,468 คน จาก 13 จังหวัด ทุกภาคทั่วประเทศ พบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่ร้อยละ 77.5 จะยังมีแนวโน้มที่พอใจ และเห็นความสำคัญของการทำงาน แต่ในขณะที่ร้อยละ 40.3 มีความเครียดจากการทำงานรวมถึงความไม่พึงพอใจต่อสวัสดิการและการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรเท่าที่ควร (บิสิเนสไทย, 2550) และถ้าหากองค์กรสามารถสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรได้ จะทำให้เพิ่มความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร และลดการลาออกให้น้อยลง เพิ่มผลผลิตหรือผลงานให้สูงขึ้น เพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ผลกำไรมากขึ้น การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร (ณัฐพร ชะลอลักษณะ, 2553) นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และจากการทบทวนวรรณกรรมทำให้พบว่า มีนักวิชาการให้ความสนใจในการศึกษาในปัจจัยดังกล่าวจำนวนมาก ทั้งในประเทศและ

ต่างประเทศ โดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปทางสาขาวิชาชีพครูและพยาบาลเป็นหลัก และเน้นศึกษาปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ การศึกษาที่เกี่ยวกับประเด็นด้านความสุขในการทำงานนั้นมีการศึกษาถึงปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ มีการศึกษาน้อยมาก ในเรื่องความสุขในการทำงาน และยังไม่เป็นที่เชิงประจักษ์ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยหลักได้แก่ ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมาเป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อเป็นสร้างองค์ความรู้ใหม่ อย่างเป็นเชิงประจักษ์

2.3.1 ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีศัพท์ที่ใช้เรียกอยู่หลากหลายคำ เช่น การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) การจัดการบุคคล (Personnel Administration) การวางแผนกำลังพล (Manpower Management) หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

Mondy and Noe (2000, p.4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

Pigors and Myers (1961, p.13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือศิลปะในการแสวงหาบุคลากร คัดเลือกบุคลากร พัฒนาและรักษามูลค่าไว้ เพื่อที่จะสามารถใช้บุคคลเหล่านั้นทำงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ปัจจัยการบริหารองค์กรอย่างประหยัดที่สุด

Beach (1965, p.54) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการวางแผนนโยบาย และโครงการอันเกี่ยวกับตัวบุคลากร ที่จะนำมาใช้งานในองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคลากร การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การกำหนดสิ่งตอบแทนต่างๆ การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความเป็นผู้นำในองค์กร ตลอดจนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในทีมงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พยอม วงศ์สารศรี (2545, น.5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะ และกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกาย และสุขภาพใจที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กร ที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุพหุผลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากร โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา และคัดเลือกพนักงานที่มี

ความรู้เข้ามาสู่องค์กร พร้อมทั้งฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความพร้อมในการทำงาน รวมถึงให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน พร้อมแสวงหาวิธีการธำรงรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร รวมทั้งการกำหนดรางวัลต่างๆ เพื่อการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการสร้างความมั่นคง และความปลอดภัยให้กับพนักงานในการปฏิบัติ เมื่อสมาชิกต้องพ้นจากการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุใดในงานต้องแสวงหาวิธีช่วยเหลือให้สมาชิกสามารถพึ่งพาตนเองในการดำรงชีวิตต่อไป

ปัจจุบัน การบริหารงานบุคคล (Personnel Management) หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และถือเป็นตัวแทนของนายจ้างในการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายขององค์กร เริ่มให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรมากขึ้น จากผลงานวิจัยในปี 1998 มีการสำรวจพนักงานที่ทำงานในอังกฤษ (WERS98) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบต่อความสุขของพนักงาน (Peccei, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับ National Institute of Standards and Technology (NIST), Baldrige National Quality mn [serial online] (2006) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงาน และเช่นกันกับงานวิจัยของปริดาภรณ์ สีปากดี และคณะ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสุขของบุคลากรศิริราช ซึ่งผลวิจัยพบว่า ปัจจัยตามหมวดทรัพยากรบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากรในเชิงบวก โดยมีปัจจัยที่ศึกษา คือ 1) ระบบงาน นโยบายข้อมูลและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการบรรลุวิสัยทัศน์ โอกาสตัดสินใจในการทำงาน โอกาสการนำวัฒนธรรมที่หลากหลายมาใช้ ภาระงานที่เหมาะสมกับเวลา ความก้าวหน้าในงาน การประเมินที่โปร่งใส วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง การกำหนดคุณลักษณะและทักษะของบุคลากรใหม่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การสื่อสารแลกเปลี่ยนทักษะ การมอบหมายงานและการนำความรู้/นวัตกรรมใหม่มาใช้ 2) การเรียนรู้ และการสร้างแรงจูงใจ (จริยธรรม การรักษาบุคลากรที่มีค่าให้คงอยู่ ความมั่นคงในการทำงาน การส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง การยืดหยุ่นและการมีอิสระในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ 3) ความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจ (สถานที่ สวัสดิการ กระบวนการวิธีการปฏิบัติงานใหม่ การร้องทุกข์ ความพึงพอใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัย) รวมทั้งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การแข่งขันขององค์กรซึ่งส่งผลต่อผลผลิตขององค์กร (Butler, Ferris, & Napier, 1991; Cappelli & Singh, 1992; Jackson & Schulerg, 1995; Milgrom & Roberts, 1995; Ulrich & Lake, 1990; Wright & McMahan, 1992) ดังนั้น บทบาทการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน จึงเป็นเรื่องที่องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ในการทบทวน

กระบวนการที่สนับสนุนในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ดังนั้นเรื่องเร่งด่วนในการปรับปรุงพัฒนาองค์การคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (อำพล กิตติอำพน, 2552 : 7) และ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญก็คือ การพัฒนาให้พนักงานมีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมนับได้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและส่งผลต่อชีวิตโดยรวมของบุคคลนั้นให้เป็นสุข (ผจญ เฉลิมสาร, 2551) และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ (ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร, 2552) เช่นนั้นความสุขกับการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การต้องเร่งพัฒนาและแก้ไขโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานในองค์การมีสุขในการทำงานเพื่อส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จ (Drew-Cates, Davis, Devenny, Ingersoll, & Olson, 2002) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่สำคัญต่อพนักงานและองค์การจะเกี่ยวข้องกับข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การธำรงรักษา การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน และการลาออกและพ้นจากงาน ซึ่งประเด็นต่างๆล้วนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ดังนั้น ถ้าองค์การสามารถเข้าไปพัฒนาและเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน หรือความสุขในการทำงานอย่างเหมาะสม และทันต่อสภาพแวดล้อม และความต้องการของพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานที่ลดลง ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วิฑูตย์ สิมะโชคดี (2538, น.14) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในงานหรือความไม่พึงพอใจในงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อาทิ พนักงานที่เกิดความไม่พึงพอใจในงานหรือรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน (เช่นการตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ) พนักงานเหล่านั้น อาจถือ โกงบริษัทเพื่อทดแทนส่วนที่เขารู้สึกว่าไม่ยุติธรรม หรือ ความไม่พอใจในการทำงานเป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ถ้าซึ่งสะสมทวีคูณ และไม่ได้รับการแก้ไขก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด ซึ่งความเครียดจะส่งต่อตัวพนักงานคือ ทำให้นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ และส่งผลกระทบต่อองค์การคือ การขาดงาน ผลผลิตต่ำลง การเปลี่ยนงาน ซึ่งสอดคล้องกับ กรมสุขภาพจิต (2544) พบว่าถ้าพนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน ผลที่ตามมา คือ 1) พนักงานลาจิจ ลาป่วย มาสาย หรือขาดงานเป็นประจำ ทำให้หน่วยงานได้ผลผลิตต่ำ ลูกค้าไม่ได้รับบริการที่ดี หน่วยงานเสียค่าจ้างไม่คุ้มกับผลงานที่ได้ ผลกำไรน้อยกว่าที่ควร หรืออาจขาดทุนก็ได้ 2) พนักงานลาออกเพราะไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้หน่วยงานต้องจ้างคนใหม่ ต้องเสียเวลา เสียเงินในการฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อให้ทำงานได้คล่องเหมือนคนเก่า ยิ่งพนักงานระดับสูงลาออกมากเท่าใด หน่วยงานก็ยิ่งสูญเสียมากเท่านั้น 3) พนักงานเจ็บป่วยด้วยโรคอันเนื่องมาจากความเครียดในการทำงาน ทำให้หน่วยงานก็ต้องเสียค่ารักษาพยาบาลจำนวนมาก และอาจต้องเสียเงินจ้างพนักงานใหม่มาทำงานแทนในช่วงที่พนักงาน

เดิมลาป่วยระยะยาว ถือเป็น การสูญเสียผลประโยชน์ของหน่วยงาน เพราะแทนที่จะเอาเงินไปลงทุน หรือเอาไปทำประโยชน์ด้านอื่น กลับต้องมาเสียเงินจำนวนมากโดยไม่จำเป็นกับค่ารักษาพยาบาล ด้วยโรคที่น่าจะป้องกันได้เหล่านี้ 4) พนักงานมีความเครียดจนทำงานผิดพลาด หรือเกิดอุบัติเหตุ หน่วยงานก็ต้องเสียค่ารักษาพยาบาล เสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมเครื่องจักร เครื่องยนต์ที่เสียหาย ต้อง เสียค่าชดเชยความเสียหายให้แก่บุคคลที่สาม ต้องหาคนใหม่มาทดแทนพนักงานที่บาดเจ็บต้องพักรักษาตัว หรือเสียชีวิตไป และยังต้องเสียภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ที่จะถูกมองว่ามีมาตรฐานความปลอดภัยต่ำด้วย 5) พนักงานรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก แข่งแย้งชิงดีชิงเด่น เกล็ดขัดแย้ง อิจฉาริษยากันเอง หน่วยงานก็จะมีปัญหาเพราะผลงานไม่ดี ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่งงานให้ลูกค้าไม่ทัน เสียภาพลักษณ์ เสียเครดิต และพนักงานอาจถกเถียงกันโดย ทำลายสมบัติของหน่วยงานแล้วป้ายความผิดให้ฝ่ายตรงข้าม ทำให้หน่วยงานแตกแยก และผู้บริหาร จะต้องเดือดร้อนไปด้วย 6) พนักงานอาจเกิดความขัดแย้งกับผู้บริหารเพราะความไม่เข้าใจกัน เนื่องจากไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง อาจก่อการประท้วง ไม่ยอมทำงาน หรือแกล้งทำงานให้ ผิดพลาด อาจแสดงกิริยาไม่ดีต่อลูกค้า หรือถึงขั้นก่อม็อบ ก่อความวุ่นวาย ทำลายทรัพย์สินของ หน่วยงาน ทำร้ายผู้บริหารซึ่งสอดคล้องกับ บังอร โสพิส และอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2539) พบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่ออาการทางกายและจิตใจ และต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ นงลักษณ์ กิสรวงศ์ (2545) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีธุรกิจแตกต่างกัน มีการ กำหนด หรือวางแผน หรือรูปแบบทิศทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ตามประเภท ธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ซับซ้อนให้มีการใช้ต้นทุนในการบริหารงานในองค์การให้ประหยัดมากที่สุด ในสถานะ เศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ มรกต โกมลดิษฐ์ (2546, น.162) พบว่า ประเภทหน่วยงานแต่ละหน่วยงานมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่เหมือนกัน เพราะหน่วยระดับ สถาบัน/สำนัก มีการระงับเน้นด้านการบริการและไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนเท่ากับหน่วยงานระดับ คณะ ดังนั้นความยุ่งยากซับซ้อนในการดำเนินงานของหน่วยงานจึงแตกต่างกัน ตามประเภท หน่วยงานและความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน จากข้อมูลข้างต้นเป็นเหตุผลประการหนึ่ง ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการศึกษาข้อปฏิบัติ ทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของงานวิจัยนี้ และจากการอภิปรายงานวิจัยของ นัทธยา ภูแย้มไสย (2550) พบว่า การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวิเคราะห์งาน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาและ ฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและด้านการ ดำเนินการด้านวินัยอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์การมีการกำหนดลักษณะงาน การแยก ประเภทงาน การกำหนดมาตรฐานการทำงานโดยให้ความสำคัญก่อนข้างน้อย รวมทั้งการปฏิบัติ

ตามขั้นตอนของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ค่อนข้างน้อย ส่งผลทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ จริภรณ ปฐมกุลนิต (2546, น.154) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขาดกระบวนการ หรือวิธีการจัดการต่างๆ โดยเฉพาะการวิเคราะห์งาน รวมทั้งองค์การมีการละเลยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากอัตราการจ้างงานพนักงานชั่วคราว มีสัดส่วนสูงขึ้น ทำให้องค์การให้ความสำคัญกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์น้อยลง รวมทั้งกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์การยังขาดการจัดทำกิจกรรมด้านการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ หรือฝ่ายผลิตในการเพิ่มคุณภาพการทำงานของพนักงาน ขาดการพัฒนาและฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ และศักยภาพในการสื่อสารที่ดี ตลอดจนเรื่องของเทคโนโลยีที่ทันสมัย และไม่มีการย้ายสับเปลี่ยนงานกันสำหรับงานที่ไม่ต้องอาศัยทักษะความชำนาญเพื่อป้องกันการเกิดความจำเจ ความเบื่อหน่ายงานจากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นของการศึกษาข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ยังมีข้อปฏิบัติงานที่บกพร่องและไม่สอดคล้องตามหลักทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคการเปลี่ยนแปลงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลบรรยากาศความสุขในการทำงานของพนักงานลดลงและส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานและรวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้ (Dietz, 2000)

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวชี้วัดข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถสรุปได้ดังแสดงใน ตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ตัวชี้วัดข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Author(year)		Indicators							
		การออกแบบ งาน	การสรรหา และ การคัดเลือก	การฝึกอบรม และการพัฒนา	การให้ ผลตอบแทน และสิ่งจูงใจ	การประเมินผล การปฏิบัติงาน	การให้ความ มั่นคง	การจ้าง รักษา	การลาออก/ พ้นจากงาน
1	Devanna et al (1984)		*	*	*	*			
2	Arthur(1994)			*	*				
3	Huselid(1995)	*	*		*	*			
4	McDuffie(1995)		*	*	*				
5	Delaney and Huselid(1996)		*	*	*		*		
6	Youndt et al.(1996)		*	*	*	*			
7	John T. Delaney and Mark A. Huselid (1996)		*	*					
8	Guest (1997)	*	*	*	*	*	*		
9	Lähteenmäki et al.(1998)	*	*			*			
10	Ngo et al.(1998)			*	*			*	
11	Chang and Chen (2002)					*	*	*	
12	Liu, We. (2004)			*	*				
13	Stavrou and Brewster (2005)			*	*	*			

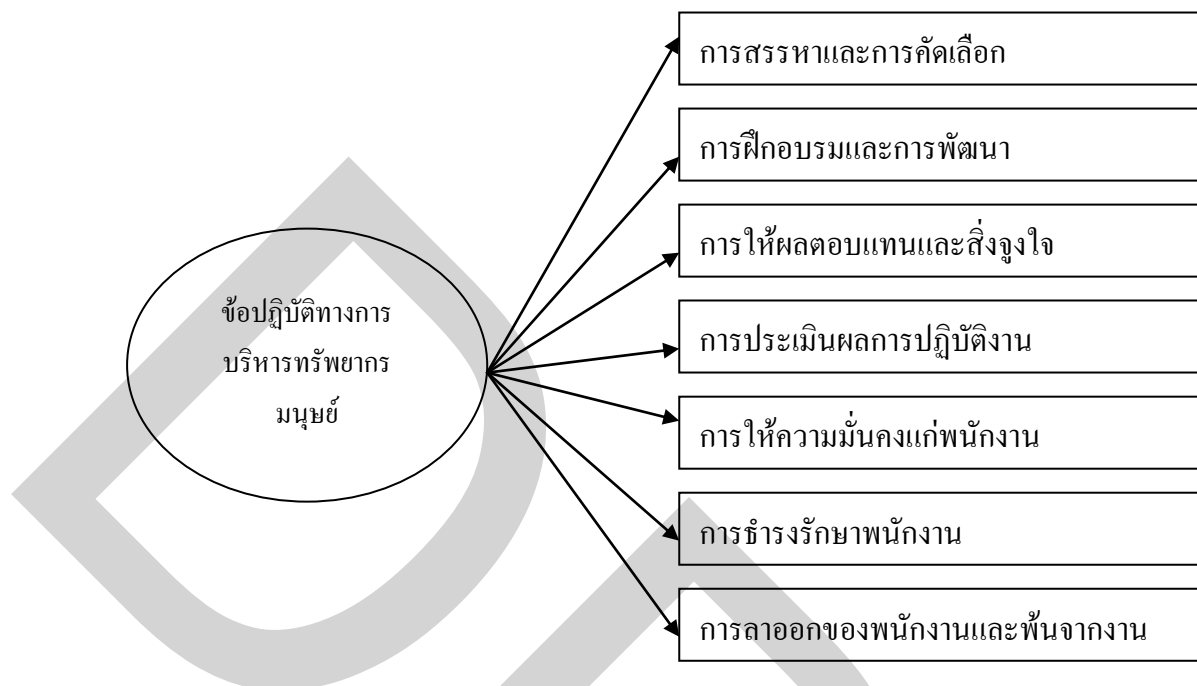
ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

Author(year)		Indicators							
		การออกแบบ งาน	การสรรหา และ การคัดเลือก	การฝึกอบรม และการพัฒนา	การให้ ผลตอบแทน และสิ่งจูงใจ	การประเมินผล การปฏิบัติงาน	การให้ความ มั่นคง	การชำระ รักษา	การลาออก/ พ้นจากงาน
14	Zheng, C., Morrison, M., O'Neill, G. (2006),		*	*	*	*		*	
15	S.king-kauanui,S.D. Ngoc & C. Ashley (2006)			*	*	*			
16	Sinikka Vanhala, Kaija Tuomi, 2006		*	*	*				
17	Feng-Hui Lee a,* and Tzai- Zang Lee.(2007)			*	*	*	*		
18	Tsai Cheng-hua, Chen Shyh- jer and Fang Shih- chich.(2009)			*	*		*	*	*
19	Hilliard, Jennifer. (2009).		*	*				*	
20	Sammons, Gay L.(2009)		*					*	

จากผลการสรุปผลงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการศึกษาไว้หลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยได้ประยุกต์องค์ประกอบข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของนักวิจัยข้างต้น (Tsai Cheng-hua, Chen Shyh-jer, & Fang Shih-chieh, 2009; Feng-Hui Lee a, & Tzai-Zang Lee, 2007; Sammoms, 2009) เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบในการศึกษาได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การให้ความมั่นคงของพนักงาน การธำรงรักษาพนักงานและการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงานในการศึกษาครั้งนี้

จากข้อการศึกษาเอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งงานวิจัยของ ปริดาภรณ์ สีปากดี และคณะ (2550) พบว่า ปัจจัยตามหมวดทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากร ส่วน อุบล จันทรเพชรและคณะ (2550) พบว่าการสร้างความสุขในการทำงานคือ การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงาน คือ การให้ค่าตอบแทน (เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนพิเศษ) นอกจากนี้ความสุขในการทำงานยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย (Feng-Hui Lee a, & Lee, 2007; May-Chiun Lo, Abang Mohamad, & Maw King La, 2009; Yaping Gong, Law & Song Chang, Xin, 2009)

ดังนั้น จากการทบทวนแนวคิด วรรณกรรมต่างๆ แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาองค์ประกอบที่สามารถครอบคลุมบริบท ของข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเสนอองค์ประกอบทั้งหมด 7 ด้านซึ่งเป็นการประกอบด้วย 1) การสรรหาและการคัดเลือก 2) การฝึกอบรมและการพัฒนา 3) การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ 4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน 6) การธำรงรักษาพนักงาน 7) การลาออกของพนักงานและพ้นจากงาน โดยองค์ประกอบดังกล่าวสามารถเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น มาใช้เป็นองค์ประกอบข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 ตัวแบบการวัดข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.3.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Feng-Hui Lee a,* and Tzai-Zang Lee (2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รูปแบบภาวะผู้นำการแข่งขันเชิงกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานของธุรกิจในอนาคตได้หวั่น ผลการวิจัยพบว่าข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ

May-Chiun Lo, Abang Azlan Mohamad, Maw King La.(2009) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กรในมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่า สิ่งกระตุ้นและข้อมูลทางเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

Yaping Gong,. Law, and Song Chang, Xin (2009) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลการปฏิบัติงานขององค์กร: ความแตกต่างในบทบาทของผลกระทบการบริหารจัดการและความต่อเนื่องในความผูกพัน ผลงานวิจัยพบว่า ระบบย่อยในการปฏิบัติงานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรและมีความสัมพันธ์กับตัวแปรแทรกโดยมีผลกระทบกับความผูกพันของผู้จัดการระดับกลางในองค์กร

ปริดาภรณ์ สีปากดี และคณะ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขของบุคลากรศิริราชโดย วัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินดัชนีชี้วัดความสุข และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกต่อการ บริหารทรัพยากรบุคคล กับความสุขของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทุกอาชีพโดยใช้ แบบสอบถามเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มอย่างง่ายจำนวน 1,481 คน ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาคในแต่ละด้านค่ามากกว่า 0.75 ทุกด้านสถิติ ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสุขตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิตในภาพรวม อยู่ในระดับเดียวกับบุคคลทั่วไปการบริหารจัดการตามหมวดทรัพยากรบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย 1) ระบบงาน 2) การเรียนรู้ของพนักงานและการสร้างแรงจูงใจ และ 3) ความเป็นอยู่ดีและความพึงพอใจของพนักงาน แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ปัจจัยตามหมวดทรัพยากรบุคคลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน= 0.35

อุบล จันทรเพชร และคณะ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการ จัดการ ทรัพยากรบุคคลของศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ อธิบายความพึงพอใจ ของบุคลากรต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในด้านระบบบริหารงานบุคคล ระบบการเรียนรู้ และ การสร้างแรงจูงใจและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานที่ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี ดำเนินการประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี จำนวน 279 คน โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจ ต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลมากกว่าร้อยละ 80.0 ในทุกประเด็น สำหรับประเด็นที่บุคลากรมี ความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องระบบบริหารงานบุคคล คือ การจัดโครงสร้างการบริหารงานทั้ง แบบแนวตั้งและแบบไขว้รวมทั้ง จัดระบบงานในรูปแบบคณะกรรมการ/คณะทำงานของศูนย์ (ร้อยละ 97.5) สำหรับเรื่องการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ คือ พัฒนาบุคลากร เพื่อให้แผนปฏิบัติการและผลการดำเนินงานเป็นไปตามกำหนดโดยมีระบบการบริหารความเสี่ยง, จัด อบรมให้ความรู้และฝึกปฏิบัติ และนำเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน (ร้อยละ 96.8) ส่วนเรื่องการสร้างความสุข คือ การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรให้เอื้อต่อ สุขภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่เป็นต้นแบบด้านการส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 95.7) ส่วนความคิด เห็นต่อการกำหนดตัวชี้วัดความสุข ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงาน คือ การให้ ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนพิเศษ (ร้อยละ 67.7) และความคิดเห็นต่อเกณฑ์ ในการประเมินความสุข ความพึงพอใจและแรงจูงใจ คือ ผลลัพธ์ในการทำงาน (ประสิทธิภาพ/ ประสิทธิภาพ) (ร้อยละ 74.6)

2.3.2 ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

จากทบทวนเอกสารวิชาการและงานวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำส่งผลต่อความสุขทางจิตใจของพนักงาน (Gilbreath, James Bradford, 2001) และมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน (Lin, 2003; Kuoppala, Lamminpää, Liira, & Vaino, 2008; เพ็ญพิชชา ตั้งมาลามา, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับ Feng-Hui Lee a,* and Tzai-Zang Lee (2007) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transactional Leadership) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของบุคคลและองค์กร และนอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยตรง บนความคับข้องใจและการมองโลกในแง่ดี โดยความคับข้องใจ จะมีอิทธิพลในเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าอิทธิพลในเชิงบวกของการมองโลกในแง่ดี รวมทั้งความคับข้องใจและการมองโลกในแง่ดียังมีอิทธิพลโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานและอารมณ์ (McColl-Kennedy & Anderson, 2002) และภาวะผู้นำส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน(Pratt, Zachary Lee, 2004; Feng-Hui Lee a,* & Tzai-Zang Lee, 2007; Anoop Patiara, & Lokman Miab, 2008; Jackson, 2008) เช่นเดียวกับ Walsh (2009) พบว่ารูปแบบภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ดังกล่าวสามารถเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพได้ ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นมาใช้เป็นรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้

2.3.2.1 ที่มาและความหมายรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพ

แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพ ทฤษฎีภาวะผู้นำที่เริ่มต้นมาก่อน คือทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมี (Charismatic Leadership) โดย Max Weber ในทศวรรษที่ 1920 ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมี เมื่อผลงานของเขาได้แปลเป็นภาษาอังกฤษในปี ค.ศ. 1947 ได้กระตุ้นความสนใจของนักสังคมวิทยาและนักรัฐศาสตร์ที่ศึกษาด้านภาวะผู้นำต่อมาในปีทศวรรษที่ 1980 นักวิจัยทางจิตวิทยาและการจัดการได้แสดงความสนใจอย่างมาก ต่อภาวะผู้นำอย่างมีบารมีนี้ เนื่องจากในทศวรรษนั้น เกิดการปฏิรูปและการฟื้นฟูองค์กรต่างๆอย่างมากมายและผู้บริหารองค์กรต่างๆในสหรัฐอเมริกาได้มีการยอมรับกันว่า มีความต้องการ และจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการเรื่องต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ในสภาวะที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง

ภาวะผู้นำแบบมีบารมี หมายถึง ภาพความคิดของผู้ตามที่ว่าผู้นำเป็นผู้มีพรสวรรค์ มีความเป็นพิเศษ และเหนือคนทั่วไป (Mushinsky, 1997, p.374; citing Burns, 1978. Leadership) Bass (1985, pp.35-55) ได้ระบุข้อจำกัดบางประการของผู้นำแบบมีบารมี และได้แนะนำให้มีการขยายทฤษฎีให้ครอบคลุมถึงลักษณะเสริมพฤติกรรม ตัวบ่งชี้บารมี สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย เช่น Bass เสนอว่า ผู้นำแบบมีบารมี มักจะเกิดขึ้นในที่ที่ใช้อำนาจแบบปกติ ล้มเหลวกับการจัดการ

กับวิกฤตการณ์และยังเป็นที่น่าสงสัยเกี่ยวกับค่านิยมและความเชื่อดั้งเดิมของผู้นำแบบนี ดังนั้น ต่อมา ในทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass ได้ใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แทนคำว่า การสร้างบารมี ซึ่งหมายถึง การมีอิทธิพลเกี่ยวกับอุดมการณ์ที่ระดับสูงสุดของจริยธรรม คือ ความไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งทั้งผู้นำและผู้ตามจะมีการอุทิศตัวอย่างที่ดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ ซึ่งแบบสได้ให้เหตุผลในการใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แทนคำว่า การสร้างบารมีเนื่องจาก

- 1) การสร้างบารมี เป็นตัวแทนของความหมายหลายความหมายในการโฆษณา เช่น การฉลอง ซึ่งมีลักษณะเป็นการโอ้อวด ตื่นเต้นเกินจริง
- 2) การสร้างบารมี มีความสัมพันธ์มากเกินไปกับการปกครองแบบเผด็จการ และความเป็นผู้นำแบบเทียม เช่น ฮิตเลอร์ มุสโสลินี
- 3) มีนักวิชาการได้กล่าวว่า การสร้างบารมีคือ การรวมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้งหมด ตั้งแต่การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ดังนั้นในวัตถุประสงค์บางงานวิจัยของเบส จึงใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แทนคำว่า การสร้างบารมี

หลังจากเกิดทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมีแล้ว ได้เกิดการพัฒนาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแนวใหม่ขึ้น คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสภาพของ Burns ในปี ค.ศ. 1978 และ Bass ค.ศ. 1985 แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสภาพของ Bass ซึ่งเหมาะสมกับโลกปัจจุบัน นับได้ว่าเป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง ทุกๆ องค์การต้อง เผชิญกับปัญหาการ เปลี่ยนแปลง ทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ระดับ สังคม ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล ทั้งในด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ค่านิยม ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและอื่นๆ ซึ่งผลจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับองค์กรทุกองค์การทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน และในทุกระดับ ทุกกลุ่มขององค์กร ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้องค์การมีความ จำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์ตนเอง เพื่อให้เห็นความสำคัญและความเร่งด่วนในการที่จะต้อง ปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงตนเอง สำหรับการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กรในยุคนี้ วงการ วิชาการต่างมีการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรหรือ ปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพ หรือประสิทธิภาพต่อองค์กร และตัวแปรหรือปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แรงจูงใจและ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือของกลุ่มทำงาน รวมถึงการพัฒนา สมรรถนะและศักยภาพของพนักงาน ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ได้รับการยอมรับว่ามีอิทธิพลมากคือ ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง (รัตติกิรณ จงวิศาล, 2553) ซึ่งสอดคล้องกับ Ulrich and Smallwood (2006) ได้กล่าวไว้ว่า ไม่ว่าจะมองในแง่มุมมองของการวิจัยหรือจากประสบการณ์ยืนยันได้ว่าองค์กรที่มีผู้นำที่ เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพในทุกระดับจะสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างสูง ขณะ ที่องค์กรที่ขาดความต่อเนื่องของผู้นำก็จะส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจตามไปด้วย

เช่นเดียวกับ Danuser (2009) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้นำเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร และเป็นจุดรวมแห่งพลังของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้กำหนดเป้าหมายและกระตุ้นให้สมาชิกปฏิบัติงาน โดยแสดงบทบาทความเป็นผู้นำผ่านการใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ซึ่งภาวะผู้นำเป็นความสามารถของบุคคลที่จะนำกลุ่มของตนให้บรรลุสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มัลลิกา ตันสอน, 2544) และประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งของผู้นำ คือ การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2548) นอกจากนี้ผู้นำยังเป็นผู้ที่มีบทบาทในการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร และคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร ให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และทำงานอย่างมีความสุข และผลงานที่พนักงานทำงานด้วยความสุขก็จะทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพสูง (ศิริลักษณ์ เมฆสังข์, 2551, น.033) ดังนั้น บุคคลที่จะเป็นผู้นำได้จะต้องเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่น สามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้ (สุชาดา สุขสวัสดิ์ ธิณ อยุธา, 2544) ซึ่งความหมายของผู้นำ และภาวะผู้นำ มีนักวิชาหลายท่านได้สนใจศึกษาและได้ให้ความหมายแตกต่างกันตามแนวคิดของแต่ละบุคคลดังนี้

Yulk (1998, p.2) ให้ความหมายของผู้นำไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ชักนำให้คนในกลุ่มทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

Gibson et al. (1988, p.372) ให้ความหมายไว้ว่า คือความพยายามที่จะมีอิทธิพลต่อการทำกิจกรรมของผู้อื่นผ่านทางสารสื่อสารที่ดี ทำให้อื่นเต็มใจที่จะร่วมมือดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือหมาย

สมยศ นาวิการ (2543, น.134) กล่าวไว้ว่า การเป็นผู้นำคือการใช้ อิทธิพลต่อบุคคลอื่น ให้กระทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการให้เขากระทำ

Stogdill (1974) กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆของกลุ่มเพื่อการตั้งเป้าหมายและการบรรลุเป้าหมาย

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2544, น.147) กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำคือกระบวนการใช้อำนาจอิทธิพลของผู้นำในการชักจูงหรือชี้นำบุคคลอื่นให้ปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540) กล่าวไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและอำนาจ

โดยสรุป ความเป็นผู้นำหรือ ภาวะผู้นำ คือ การใช้ศิลปะ อำนาจและอิทธิพลของบุคคลในการโน้มน้าวบุคคลอื่นให้ปฏิบัติตามทั้งในด้านความคิดและพฤติกรรม ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3.2.2 แนวคิด ทฤษฎีรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพ

เมื่อย้อนศึกษาในช่วงก่อนทศวรรษ 1980 -1999 พบว่าทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพคิดค้นแรกโดย Dowaton (1973) (อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548) ในการทำงานหัวข้อภาวะผู้นำ ที่ก่อให้เกิดการจลาจล และเกี่ยวข้องกับทางการเมือง ซึ่งต่อมาเป็นการจุดประกายให้เห็นถึงความสำคัญของผู้นำ ซึ่งเรียกชื่อกันต่อมาว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพ (Transformation leadership) โดยคนแรกคือ Bass & Avolio (1994) (Cited in Bass & Riggio, 2006) ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เริ่มต้นได้รับการพัฒนาจากการวิจัยเชิงบรรยายผู้นำทางการเมือง คือ เบิร์น (Yuk l& Fleet, 1992, pp.175-176) (As cited Burns, 1978. Leadership) และต่อมาในปี 1978 ได้มีหลักฐานในการทำงานของนักการเมืองที่แสดงให้เห็นว่า Burns (1978) อ้างถึงใน รัตติกรณังจิวิศาล, 2548) เป็นผู้ก่อให้เกิดแนวคิดสำคัญของความเป็นผู้นำเริ่มขึ้น (Hughes, Ginnet & Curphy, 2002) เป็นผู้เสนอความคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพในหนังสือที่แต่งขึ้นชื่อ “ภาวะผู้นำ” โดยเขาเสนอความคิดว่าการศึกษาภาวะผู้นำจะส่งนำความคิดเกี่ยวกับผู้นำและผู้ตามมารวมกันทำให้บทบาทของผู้นำกับผู้ตามกลายเป็นมโนทัศน์ร่วม (United Conceptually) คือการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของผู้นำกับผู้ตาม และให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า การทำให้ผู้ตามปฏิบัติเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่แสดงออกถึงค่านิยม แรงจูงใจ ความต้องการ ความจำเป็น ความคาดหวังทั้งของผู้นำและผู้ตาม และมีความเห็นว่าภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจและทักษะเพื่อไปสู่จุดหมายรวมกัน คือ

เบิร์น (อ้างถึงใน ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. 2538, น.50-51) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายรวมกัน ซึ่งเกิดได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership.) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่อกับผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ผู้นำจะใช้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการ และเพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน ถือว่าผู้นำและผู้ตามมีความต้องการ อยู่ในระดับขั้นแรกตามทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy Theory)

2. ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership) ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพทั้งสองฝ่าย คือเปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และเปลี่ยนผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพไปเป็นผู้นำแบบจริยธรรม กล่าวคือ ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและจะกระตุ้นตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของ

อุดมการณ์ยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม เช่น อิศรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพ และ สิทธิมนุษยชน

3. ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะเปลี่ยนเป็น ผู้นำแบบจริยธรรมอย่างแท้จริงเมื่อ ได้ยกระดับความประพฤติและความปรารถนาเชิงจริยธรรมของ ผู้นำและผู้ตามให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามเกิดความ ต้องการในระดับขั้นที่สูงกว่าเดิมตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หรือระดับการพัฒนา จริยธรรมของโคลเบิร์ตแล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนสภาพทำให้ผู้นำและผู้ตามไปสู่จุดมุ่งหมายที่สูงขึ้น

ผู้นำทั้งสามลักษณะตามทฤษฎีของเบอร์น มีลักษณะเป็นแกนต่อเนื่อง ภาวะผู้นำแบบ แลก เปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกน ซึ่งตรงกันข้ามกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพซึ่งมุ่งเปลี่ยนสภาพ ไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม

จากทฤษฎีของ Bass (1985) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีรายละเอียด มากขึ้น Bass กล่าวว่ ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพเป็นมากกว่าคำเพียงคำเดียว ที่เรียกว่า บารมี (Charisma) Bass เห็นว่า ความมีบารมีมีความจำเป็น แต่ไม่เพียงพอสำหรับผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่สำคัญอีกสามส่วนของ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่มิได้ออกเหนือจากความมีบารมี คือการกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึง ความเป็นปัจเจกบุคคลและการสร้างแรงบันดาลใจ แบบสได้ให้ค่านิยมภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ในทางที่กว้างว่า เบอร์นและแบสยังมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความแตกต่างจากภาวะผู้นำแบบ แลกเปลี่ยน แบบสยอมรับว่าในผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ภาวะผู้นำทั้งสองแบบ แต่ในสถานการณ์หรือ เวลาที่แตกต่างกัน

2.3.2.3 คุณลักษณะของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

Tichy & Devanna (1986) (อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2536, น.62) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพดังนี้

1. เป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะเปลี่ยนองค์การที่ตนเองรับผิดชอบไปสู่เป้าหมายที่ ดีกว่าคล้ายกับผู้ฝึกสอนหรือ โค้ชนักกีฬาที่ต้องรับผิดชอบทีมที่ไม่เคยชนะใครเลยต้องมีการเปลี่ยน เป้าหมายเพื่อความเป็นผู้ชนะ และต้องสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกทีมเล่นให้ดีที่สุดเพื่อชัยชนะ

2. เป็นคนกล้าและเปิดเผยเป็นคนที่ต้องเสี่ยงแต่มีความสุขและมีจุดยืนของตนเองกล้า เผชิญกับความจริงกล้าเปิดเผยความจริง

3. เชื่อมั่นในคนอื่น ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพไม่ใช่เผด็จการแต่มีอำนาจ และสนใจคน อื่น ๆ มีการทำงานโดยมอบอำนาจให้คนอื่นทำโดยเชื่อว่าคนอื่นก็มีความสามารถ

4. ใช้คุณค่าเป็นแรงผลักดัน ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพนี้จะชี้้นำให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่า ของเป้าหมาย และสร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่า

5. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพนี้จะนึกถึงสิ่งที่ตนเองเคยทำผิดพลาด ในฐานะที่เป็นบทเรียน และจะพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

6. มีความสามารถที่จะเผชิญกับความสลับซับซ้อน ความคลุมเครือ และความไม่แน่นอน ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

7. เป็นผู้มองการณ์ไกล ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะมีความสามารถในการมองการณ์ไกล สามารถที่จะนำความหวัง ความฝันมาทำให้เป็นความจริงได้

แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership) เป็นแนวคิดแตกต่างจากแนวคิดของผู้นำในอดีต ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแนวคิดแบบการบังคับ ซึ่งมีทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่สำหรับในยุคปัจจุบัน แนวคิดเดิมนั้นคงไม่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ทำให้มีนักทฤษฎีพยายามหาวิธีการและพัฒนาแนวคิดใหม่โดยตลอด และในช่วงทศวรรษ 1980 เป็นต้นมามีแนวคิดทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและกล่าวถึงกันมากคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership) ซึ่งมีงานวิจัยนับหมื่นๆ เรื่อง ที่สนับสนุนทฤษฎีนี้ ในทั่วโลกและยืนยันว่า ทฤษฎีสามารถนำไปประยุกต์ได้ และใช้ได้ ซึ่งสามารถพัฒนาภาวะผู้นำนี้ได้ในทุกองค์กร และในประเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่อยู่ในอเมริกา ยุโรป หรือในเอเชีย สำหรับในเอเชีย มีการศึกษาวิจัยในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ โดยเฉพาะในประเทศญี่ปุ่น ฮองกง สิงคโปร์ และสำหรับในประเทศไทยการศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำนี้พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพนี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ผลการปฏิบัติงาน ทั้งของกลุ่ม และของผู้บังคับบัญชา เจตคติต่อการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมความเป็นพลเมืองดี (Organizational Citizenship Behavior : OCB) รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และตัวแปรหรือปัจจัยอื่นๆอีกมากมาย (รัตติกรณังจิวิศาล, 2553) สำหรับแนวคิดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational leadership) เป็นแนวคิดที่ใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือการแปรสภาพในตัวบุคคล โดยผู้นำจะมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงเรื่องค่านิยม คุณธรรม มาตรฐานและการมองการณ์ไกลไปในอนาคต ผู้นำเปลี่ยนสภาพจะให้ความสำคัญต่อการประเมินเพื่อทราบถึงระดับแรงจูงใจของผู้ตามแล้วพยายามหาแนวทางตอบสนองความต้องการและปฏิบัติต่อผู้ตามด้วยคุณค่าความเป็นมนุษย์ โดยสาระทฤษฎีแล้ว ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพจะกว้างขวางครอบคลุมแนวคิดของภาวะผู้นำโดยเสน่ห์หา (Charismatic leadership) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (visionary leadership) และภาวะผู้นำเชิงวัฒนธรรม (Cultural leadership) โดยทั้งนี้แนวความคิดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ เบิร์น (Burns, 1978) เป็นบุคคลแรกที่นำเสนอโมเดลเกี่ยวกับภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพในผลงานวิจัยเรื่องผู้นำทางการเมืองของตน โดยเบิร์นอธิบายภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพว่า “เป็นกระบวนการที่ทั้งผู้นำและผู้ตามต่างช่วยยกระดับ

ของคุณธรรมและแรงจูงใจของกันและกันให้สูงขึ้น” ผู้นำดังกล่าวจะหาวิธีกระตุ้นจิตใจของผู้ตาม ด้วยการดึงดูดความสนใจมาสู่อุดมการณ์และค่านิยมทางศีลธรรมที่ดีงาม เช่น เสรีภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพ และความมีมนุษยธรรม เป็นต้น และพ้นจากสิ่งชั่วช้าทางอารมณ์ เช่น ความกลัว ความโลภ ความอิจฉาริษยาหรือความเกลียดชัง เป็นต้น ผู้ตามจะถูกยกระดับความคิดจาก “ทำพอแล้ววันนี้” ไปสู่ “ทำเพื่อความดีงามที่ดีกว่าของพรุ่งนี้” ตามแนวคิดของเบอร์นไครก็ได้ในองค์การจะอยู่ในตำแหน่งหรือในองค์การแบบใดก็ตามสามารถแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพได้ทั้งสิ้น โดยสามารถมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา หรือต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาก็ได้ รวมทั้งสามารถนำไปใช้กับในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปก็ได้

Burn ยังอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational leaders) กับผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leaders) โดยที่ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะจูงใจผู้ตามของตน ด้วยการดึงดูดความสนใจให้มาอยู่ที่ผลประโยชน์ส่วนตัว ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเกี่ยวข้องกับเรื่องค่านิยมเช่นกัน แต่เป็นค่านิยมที่สอดคล้อง กับ กระบวนการแลกเปลี่ยน (exchange process) เช่น แลกเปลี่ยนอย่างเป็นธรรม อย่างซื่อสัตย์ อย่างมีความรับผิดชอบและค่านิยมอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 พฤติกรรมแบบเปลี่ยนสภาพและพฤติกรรมแบบแลกเปลี่ยน

พฤติกรรมแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Behaviors)	พฤติกรรมแบบแลกเปลี่ยน (Sectional Behaviors)
ใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (idealized influence)	การให้รางวัลตามสถานการณ์ (contingent rewards)
การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (individualized consideration)	การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (active management by exception)
การจูงใจด้านแรงคลใจ (inspirational motivation)	การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (passive management by exception)
การกระตุ้นการใช้ปัญญา (intellectual stimulation)	ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (laissez – faire leadership)

ที่มา: Northouse (2001, p.133)

2.3.2.4 องค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะให้ความใส่ใจต่อการทำงานของผู้ตาม โดยจะพัฒนาผู้ตามให้จงกมลเต็มขีดศักยภาพไปพร้อมกัน ผู้นำที่มีลักษณะแบบเปลี่ยนสภาพนั้น มีระบบค่านิยมและอุดมการณ์ของคนที่เข้มแข็ง ซึ่งสามารถส่งผลต่อการเพิ่มแรงจูงใจของผู้ตามให้ปฏิบัติไปในแนวทางดีงามต่อส่วนรวมมากกว่าเพื่อประโยชน์ของตนเอง (Kuhnert, 1994) และองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน (Intercorrelated) และมีการแบ่งแยกแต่ละองค์ประกอบ เนื่องจากต่างก็มีความเฉพาะเจาะจง และมีความสำคัญที่แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดเฉพาะของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 : ความเสน่ห์ หรือ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Charisma or idealized influence) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพแสดงออกด้วยแบบตัวอย่างบทบาทที่เข้มแข็งให้ผู้ตามมองเห็น เมื่อผู้ตามรับรู้พฤติกรรมดังกล่าวของผู้นำ ก็จะเกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรมเกิดขึ้น ซึ่งปกติผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะมีพฤติกรรมปฏิบัติที่มีมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมสูง จนเกิดการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ดังนั้นจึงได้รับการนับถืออย่างลึกซึ้งของผู้ตาม พร้อมทั้งได้รับความไว้วางใจอย่างสูงอีกด้วย ผู้นำจึงสามารถจะทำหน้าที่ให้วิสัยทัศน์และสร้างความเข้าใจต่อเป้าหมายของพันธกิจแก่ผู้ตาม

องค์ประกอบที่ 2 : การคลใจ (Inspirational motivation) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่แสดงออกด้วยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึง ความคาดหวังที่สูงของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม ด้วยการสร้างแรงจูงใจโดยจูงใจให้ยึดมั่นและร่วมสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์การ ในทางปฏิบัติ ผู้นำมักจะใช้สัญลักษณ์การปลุกเร้าทางอารมณ์ให้กลุ่มทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายแทนการทำประโยชน์เฉพาะตน ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงถือได้ว่าเป็นผู้ส่งเสริมน้ำใจแห่งการทำงานทีม ผู้นำจะพยายามจูงใจให้ผู้ตามให้ทำงานบรรลุเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสร้างจิตสำนึกของผู้ตามให้เห็นความสำคัญว่าเป้าหมายและผลงานนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงจะทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าประสบความสำเร็จได้

องค์ประกอบที่ 3 : (intellectual stimulation) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยใช้วิธีการฝึกคิดทวนกระแสดความเชื่อและค่านิยมเดิมของตน หรือของผู้นำ หรือขององค์การ ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะสร้างความรู้สึกท้าทายให้เกิดขึ้นแก่ผู้ตาม และจะให้การสนับสนุนหากผู้ตามต้องการทดลองวิธีการใหม่ ๆ ของตน หรือต้องการริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่เกี่ยวกับงานขององค์การ ส่งเสริมให้ผู้ตามแสวงหาทางออกและวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง

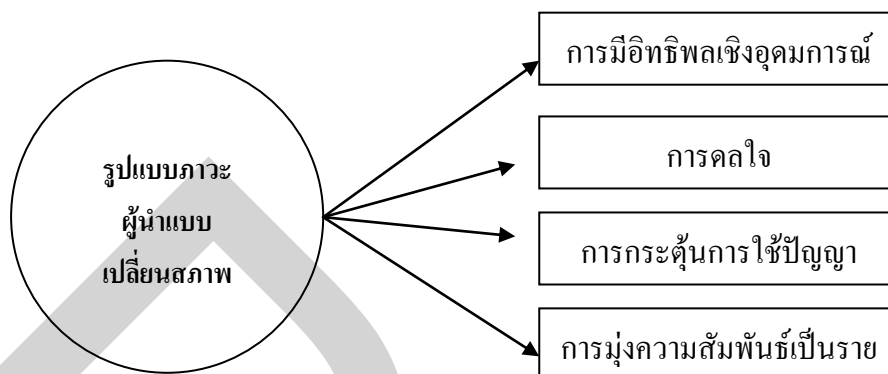
องค์ประกอบที่ 4 : การมุ่งความสัมพันธเป็นรายคน (individualized consideration) เป็นพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ที่มุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานที่ดี ด้วยการใส่ใจรับรู้ และพยายามตอบสนองความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ตาม ผู้นำจะแสดงบทบาท เป็นครู พี่เลี้ยงและที่ปรึกษาให้คำแนะนำให้การช่วยเหลือผู้ตามได้พัฒนาระดับความต้องการของตนสู่ระดับสูงขึ้น เช่น สู่ระดับการนับถือตนเอง (self-esteem) โดยผู้นำใช้วิธีการกระจายอำนาจตัดสินใจแก่ผู้ตาม เพื่อเพิ่มการเรียนรู้และความกล้ารวมทั้งความมั่นใจแก่ผู้ตาม

ผลการศึกษาวิจัย พบว่าภายใต้การนำของผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ จะทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นจากปกติ ด้วยเหตุนี้ผลงานที่เกิดขึ้นจึงมากกว่าที่คาดหวังไว้ในขณะที่ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนั้น ผู้ตามจะสร้างผลงานได้เพียงตามที่คาดหวังเท่านั้น กล่าวโดยสรุป ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพนอกจากผู้ตามสร้างผลงานได้เกินความคาดหวังแล้ว ยังช่วยเหลือให้ผู้ตามเปลี่ยนจุดยืนของตนจากทำเพื่อประโยชน์ของตนเองไปเป็นเพื่อประโยชน์ของหมู่คณะหรือองค์กร (Bass & Avolio, 1990)

2.3.2.5 เครื่องมือวัดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

เครื่องมือที่ใช้วัดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอยู่อย่างกว้างขวาง ได้แก่ แบบทดสอบที่มีชื่อ Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) ซึ่งพัฒนาครั้งแรกโดย Bass (1985) โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับอาวุโสขององค์กรขนาดใหญ่ ในประเทศ ออฟริกาใต้ จำนวน 70 คน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์เหล่านี้ จะถูกขอร้องให้นึกถึงผู้นำที่ถูกสัมภาษณ์เคยทำงานและมีประสบการณ์ร่วมกันว่า ผู้คนเหล่านั้นได้ช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตระหนักในความสำคัญของเป้าหมาย เช่น ช่วยเพิ่มระดับแรงจูงใจสูงขึ้น และช่วยคลายใจแก่ตนให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ตนเองเพียงไร นอกจากนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์จะถูกขอร้องให้เขียนบรรยายเกี่ยวกับผู้นำคนนั้นว่าเคยทำอะไรบ้างที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยแบบสได้ดำเนินการอย่างเดียวกันกับผู้บริหารระดับล่างขององค์กรดังกล่าว แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากผู้บริหารระดับอาวุโสและผู้บริหารระดับล่างมาจัดทำเป็นแบบสอบถามที่เรียกว่า MLQ ขึ้น นับตั้งแต่เริ่มทำฉบับแรกแบบทดสอบ MLQ ดังกล่าวได้รับการปรับปรุงแก้ไขอีกหลายครั้งต่อมา เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ในแง่ความตรง (validity) และความน่าเชื่อถือ (reliability) ยิ่งขึ้น

แบบทดสอบ MLQ ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ของผู้ตาม ที่มีพฤติกรรมของผู้นำในแต่ละตัวแปรของความเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดและเครื่องมือวัดรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของ Bass and Avolio (1992) ที่ชื่อว่า MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire) ซึ่งมีทั้งหมด 12 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด 0.958 ซึ่งมีความเหมาะสมในการศึกษาวิจัยนี้



ภาพที่ 2.7 ตัวแบบการวัดรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

2.3.2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

McColl-Kennedy and Anderson. (2002) ได้ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำและผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยตรงกับความคับข้องใจและการมองโลกในแง่ดี โดยความคับข้องใจจะมีอิทธิพลในเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนการมองโลกในแง่ดีถูกพบว่ามีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

Anoop Patiara and Lokman Miab (2008) ได้ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมระดับสูงในออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

Jackson (2008) ได้ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานบริษัท วิ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพคือ การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์สามารถสื่อสารอย่างชัดเจนในเรื่องของวิสัยทัศน์และความเข้าใจต่อเป้าหมายของ ภารกิจให้แก่ผู้ตาม

Pratt (2004) ได้ศึกษาค้นคว้า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอก พันธกิจและกลยุทธ์ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และผลการปฏิบัติงาน พบว่า ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย มีความสัมพันธ์แบบตรงกันข้ามกับผลการปฏิบัติงานและพันธกิจกับกลยุทธ์ และนอกจากนี้พบว่า มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างพันธกิจและกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือพบว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและผลการปฏิบัติงาน

Kuoppala, Lamminpää, Liira, & Vaino, (2008) ได้ศึกษาปัจจัย ด้านภาวะผู้นำ ความสุขในงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ โดยการทบทวนอย่างเป็นระบบและทบทวนหลักฐานข้อมูลทาง

สถิติที่รวบรวม ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสุขในงาน การลาป่วย และ บำนาญทุพพลภาพ

Gilbreath (2001) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาและความสุขทางจิตใจของ พนักงาน พบว่า พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อความสุขทางจิตใจของพนักงาน

Lin (2003) ได้ศึกษา ผลกระทบของพนักงานต่อการรับรู้ของภาวะผู้นำบนความพึงพอใจในงานของพนักงานในสถานประกอบการขนาดเล็กและกลางในไต้หวัน ผลการวิจัย พบว่า แบบภาวะผู้นำที่โดดเด่นของสถานประกอบการขนาดเล็กและกลางในไต้หวันมีลักษณะภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนสภาพและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยลักษณะความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับสูงสุดของความพึงพอใจคือความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน และระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือค่าจ้าง การรับรู้ของภาวะผู้นำมีสัมพันธ์กับเพศ อายุ สถานภาพ สมรส วุฒิการศึกษา และอายุการทำงานซึ่งความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานจะแตกต่างกัน ในเรื่องสถานภาพการสมรส และการศึกษา การรับรู้ของภาวะผู้นำเป็นการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีนัยและทำนายในเชิงบวกกับความพึงพอใจ โดยพบว่าสามารถทำนายได้ทั้ง 3 ภาวะผู้นำและพบว่าผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีนัยและทำนายในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจ

Turner, Barling, Eptropaki, Butcher, and Milner (2002) ได้ศึกษาวิจัย ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและเหตุผลของขวัญกำลังใจ ผลวิจัยพบว่า ผู้นำที่มีระดับค่าขวัญและกำลังใจสูงจะมีพฤติกรรมของรูปแบบผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากกว่าผู้นำที่มีระดับค่าขวัญและกำลังใจต่ำ และระดับค่าของขวัญและกำลังใจไม่มีพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

พิมพ์พรรณ สุริโย (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของโรงเรียนเทศบาลกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ด้านวิสัยทัศน์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้าน การตัดสินใจ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของโรงเรียน 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษา กับประสิทธิผลของโรงเรียน 4) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานครูและบุคลากรทางการศึกษาท้องถิ่นโรงเรียนเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 307 คนเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) (Pearson,s Product

Moment Correlation Coefficient) การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธี Enter ผลการวิจัย พบว่า

- 1) ระดับปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมพบว่า พนักงานครูและบุคลากรทางการศึกษาท้องถิ่นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน
- 2) ระดับประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาล พบว่า พนักงานครูและบุคลากรทางการศึกษาท้องถิ่นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3) ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษา กับประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาลมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .01
- 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการตัดสินใจด้านวิสัยทัศน์และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาเอกสารวิชาการและงานวิจัย พบว่าการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยตรงนั้นมีข้อจำกัดมากในการศึกษาดังเช่น Diener (2010) ได้กล่าวไว้ว่า สุขภาวะที่ดี (Subjective Well-Being) เป็นคำศัพท์ทางวิทยาศาสตร์ นักวิจัยหลายท่านมักใช้คำว่า สุขภาวะที่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำว่า ความสุข (Happiness) เนื่องจากในภาษาอังกฤษคำว่า ความสุขมีความหมายใกล้เคียงกับคำหลายคำเช่น ความสุขสันต์ (Joy) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หรือ ความรู้สึกของการบรรลุเป้าหมายในชีวิต (Feeling of fulfillment) สภาวะเปี่ยมไปด้วยความสุข (Joyful State) ความรู้สึกทางบวกในระยะยาว (Long-Term Positive Feeling) และมีความหมายครอบคลุมถึง ความนับถือตนเอง (Self-Esteem) ความสนุกสนาน (Joy) เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาในประเด็นดังกล่าว ส่วนมากจะศึกษาในปัจจัยอื่น เช่น ความพึงพอใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

แต่อย่างไรก็ตาม จากงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าความสุขในเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Wright, Cropanzano, Bonett, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับ Dietz (2000) ที่กล่าวว่า บรรยากาศความสุขของพนักงานจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ Wright, Cropanzano (2000) ที่กล่าวว่า ความสุขทางจิตใจสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลปฏิบัติงานของพนักงาน (ทัศนีย์ คำณฤทธิศร, 2546; แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์, 2540) จากงานวิจัยที่ศึกษาผู้วิจัยพบว่า การศึกษาในประเด็นความสุข

ในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น มีน้อยมากและยังไม่เป็นที่เชิงประจักษ์ ผู้วิจัยสนใจในประเด็นนี้ในการศึกษาเพื่อเพิ่มองค์ความรู้

สำหรับปัจจุบัน การประเมินผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ถูกนำมาเป็นเครื่องมือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลักขององค์กร เช่นเดียวกับการพัฒนาและการฝึกอบรม โดยมีสาระความสำคัญในแง่มุมมอง การปรับเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง มากกว่าที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงานอย่างเดียว ซึ่งการใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ใหญ่จะถูกหยิบมากล่าวถึงในช่วงของการปรับเงินเดือน เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทุกประเภท และเป็นเครื่องชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถของพนักงานและความคาดหวังของหน่วยงาน โดยการที่องค์กรจะทราบว่าพนักงานใดสมควรได้รับรางวัลตอบแทนในรูปของเงินเดือน สวัสดิการในขั้นสูงขึ้น ต้องอาศัยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ มีความสอดคล้องตรงกับลักษณะของงาน ซึ่งทำให้ทราบว่าพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะช่วยผลิตสินค้าและบริการได้ตามความต้องการเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรหรือไม่ รวมถึงผลงานที่ได้รับนั้นได้คุ้มกับค่าตอบแทนที่หน่วยงานหรือองค์กรจ่ายให้หรือไม่ ในอดีตมีความเชื่อว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเฉพาะตัวของพนักงาน จึงเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่องคุณลักษณะ (traits) ความบกพร่องทางกาย (deficiency) และความสามารถ (ability) ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวกับงาน โดยมีความเชื่อว่าคนที่มีการศึกษาดี มีบุคลิกดี หรือไม่พิการน่าจะทำงานได้ดีกว่าคนที่มีความสามารถบกพร่อง แต่ปัจจุบันแนวคิดนี้ถูกพัฒนาและเปลี่ยนแปลงโดยแนวคิดใหม่คือ การทำงานในแนวคิดใหม่นี้จะมุ่งเน้นความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก โดยการประยุกต์ใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลงานได้จริง และนำผลที่ได้ไปเป็นตัวแปรในการให้รางวัลตอบแทน โดยลักษณะงานที่เน้นให้ความสำคัญกับแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดเป้าหมายงานเป็นหลักคือ งานขาย งานการตลาด ส่วนงานในสาขาอื่นยังไม่ค่อยให้ความสำคัญเท่าใดนัก ทั้งๆ ที่ผู้บริหารระดับสูง ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาทำงานแบบยึดเป้าหมาย โดยพยายามนำการบริหารงานแบบยึดวัตถุประสงค์มาใช้ แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานกลับประเมินผลที่พฤติกรรม (Behavior evaluation) การทำงานของพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดสมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการคือ เน้นเรื่องผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (results oriented) ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (focus on goals or objectives) และต้องมีส่วนร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมายงาน (mutual goal setting between supervisor and employee) ทั้งนี้เพราะเชื่อว่า เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการ

เช่นนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะพนักงานจะรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเสมือนบทสรุปการทำงานของพนักงานแต่ละคน ส่วนการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นเพียงเกณฑ์พื้นฐานว่าพนักงานคนนั้นน่าจะทำงานได้ แต่จะรู้ได้ว่าทำงานได้ดีเพียงใดต้องอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานให้รู้และเกิดความเข้าใจอย่างละเอียดในฐานะเครื่องมือเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณค่าพนักงาน (ประเวศ มหารัตน์สกุล, 2545, น.67-73) ซึ่งสอดคล้องกับออลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉุกร (2546) ที่กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร นอกจากนี้ ในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญการประเมินผลการปฏิบัติงานเช่นกันอย่างเช่นประเทศจีน ได้มีการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่องการเลื่อนขั้น การฝึกอบรม การให้รางวัล การโยกย้ายและการลงโทษ โดยมีการพิจารณาจากปัจจัยด้านความสามารถ ความคิดริเริ่ม ความรับผิดชอบ คุณภาพในการทำงานและปริมาณงาน (Nyaw, 1995, p.201) และการประเมินผลการปฏิบัติในประเทศจีนมีหลักใหญ่ 3 ประเด็นคือ 1) การสื่อสาร 2) การบริหาร และ3) การพัฒนา โดยสำหรับการบริหารนั้น การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือในการพิจารณาเงินเดือนและโบนัส (Zhu & Dowling, 1998, p.125) ซึ่งไม่แตกต่างกับมาเลเซีย ที่มีการใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น การฝึกอบรมและพัฒนา (Poon et al., 1990) และจากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่า มีปัจจัยหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทั้งในทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในทิศทางบวก (Panchan Bangkoedphol, 2007; อรวรรณ นาคมนต์, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับ LooSee Beh Raduan Che Rose (2007) พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานและดัชนี อัมรานนท์ (2553) พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและ เพ็ญศรี ปรางสุวรรณ (2541) และ สุกสนอง รัตนานันท์ (2543) พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ สุขประเสริฐ เวชรังสี (2542) พบว่า ทักษะคิดต่องานมีผลความสามารถในการปฏิบัติงานบริหารการพยาบาล นอกจากนี้ William B. Walsh (2009) พบว่า รูปแบบภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับทัศนีย์ คำธนาฤทธิสร (2546) พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับแจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) พบว่า ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

เช่นกันกับ นลินี เกิดประสงค์ (2547) พบว่า คุณลักษณะของงานและความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปและเชื่อมโยงให้เห็นว่า ปัจจัยข้างต้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานดังนั้นงานวิจัยที่กล่าวถึงสามารถเชื่อมโยงให้เห็นว่าความสุขในการทำงานส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.1 ที่มาและความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในระยะเริ่มแรก การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่มีระบบ (Unsystematic) และไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน (casual) การประเมินเป็นแบบง่าย ๆ คือ ใช้วิธีการนับผลงานที่พนักงานทำได้ เพื่อใช้เป็นปัจจัยกำหนดว่า ใครควรได้รับค่าตอบแทนเท่าใด การประเมินส่วนใหญ่มักใช้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่สมัยปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรปศตวรรษที่ 17 และได้มีการพัฒนาให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้นตามลำดับ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกบันทึกไว้เมื่อราวค.ศ.1800 ในโรงงานอุตสาหกรรมโดย Robert Owen โดยบันทึกไว้ที่โรงงานปั่นฝ้าย New Lanark ในสกอตแลนด์ (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร, 2540) และต่อมา การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีหลักเกณฑ์ก็แพร่หลายภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยวอเตอร์ดิลล์ สก็อต ได้เสนอแนะให้กองทัพบกสหรัฐอเมริกาประเมินผลการปฏิบัติงานของทหารบกเป็นรายบุคคล (Man-to-Man Rating) (สมพงษ์ เกษมสิน, 2516) ผลปรากฏเป็นที่พอใจ

สำหรับในวงการธุรกิจ มีการนำการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ในช่วงศตวรรษที่ 20 ซึ่งเรียกว่า Merit Rating Programs (Beach, 1980) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาขึ้นเงินเดือนคนงานรายชั่วโมง และต่อมากการประเมินผลการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ ก็ถูกให้ความสำคัญลดลงเนื่องจากธุรกิจได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของพนักงานระดับสูง ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จก้าวหน้าของกิจการ โดยมุ่งประเมินผลว่า พนักงานผู้ใดมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้บริหารในอนาคต และเพื่อวางแผนพัฒนาบุคคลให้เป็นไปตามแผนนั้น และต่อมากการพัฒนารูปแบบการประเมินผลยังคงมีการพัฒนาอย่างไม่สิ้นสุด เพื่อตอบสนองให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรเช่น วิธีการประเมินผลแบบกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันและการประเมินการปฏิบัติงานตามผลสำเร็จของงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีคำศัพท์ที่ใช้กันอยู่หลายคำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งแตกต่างกันออกไป (อลงกรณ์ มีสุทธาและสมิต สัจฉกร, 2540, น.12) เช่น Merit Rating (การประเมินค่าการปฏิบัติงานโดยระบบคุณธรรมหรือระบบคะแนนความดีความชอบ) Personnel Rating (การประเมินลำดับที่บุคลากร) Development Rating (การประเมินลำดับที่เพื่อพัฒนาบุคคล) Service Rating (การประเมินลำดับที่ในการปฏิบัติหน้าที่) Progress (การประเมิน

ลำดับที่ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน) Performance Rating (การประเมินลำดับที่ในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ) Performance Appraisal (การประเมินผลการปฏิบัติงาน) นอกจากนี้ ยังมีอีกหลายคำที่นิยมใช้ในด้านของการบริหารงานบุคคล เช่น Employee Appraisal, Fitness Report, Performance Assessment เป็นต้น

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติงานดังนี้

ชั้นยชนก ธิตพงษ์วิวัฒน์ (2552, น.33) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ในด้านการปฏิบัติงานและโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากคุณภาพและปริมาณของงานที่กระทำประกอบกับคุณลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีและต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

ธัญญา ผลอนันต์ (2546, น.33) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลเป็นกระบวนการในการตัดสินใจ วินิจฉัยและตีราคาอย่างยุติธรรมให้สัมพันธ์กับมาตรฐานที่วางไว้และมีการป้อนข้อมูลกลับและการประเมินผลการปฏิบัติงานคือการวางมาตรฐานการทำงาน ตัดสินใจ วินิจฉัยและให้คะแนนแก่ผลการปฏิบัติงานตามจริงของพนักงานให้สัมพันธ์กับมาตรฐานที่วางไว้และจัดให้มีการป้อนข้อมูลกลับสู่พนักงาน เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น และกระตุ้นให้ขจัดข้อบกพร่องที่มีอยู่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, น.224) ได้ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานทั้งด้านคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

พะยอม วงศ์สารศรี (2542, น.188-189) ได้ให้ความหมายการประเมินผลพนักงาน คือระบบประเมินผลตัวบุคคลอันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆอย่างปราศจากอคติใดๆ ทั้งนี้เพื่อดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขา ซึ่งจะส่งผลให้องค์การเจริญเติบโต

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2540, น.12) ได้ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ ให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

บวร ประพุดิตี (2520) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงานคือ วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกผลความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนในระยะเวลาที่กำหนด

เสนาะ ตีเขาว์ (2522) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้น เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

สมิต สัจฉกร (2526) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การเทียบระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏกับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ โดยอาจอาศัยความยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้วางมาตรฐานกับผู้ได้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบปริมาณงาน และคุณภาพของบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัลหรือลงโทษ ตลอดจนในการพัฒนาบุคคลต่อไปในอนาคต

Mathis and Jackson (2000, p.384) ได้ให้ความหมาย การประเมินการปฏิบัติงานว่า เป็นกระบวนการในการประเมินว่าลูกจ้างนั้น ได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานได้อย่างดีหรือไม่ และรายงานผลการประเมินให้ลูกจ้างได้ทราบ อีกทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นต้องประเมินว่าลูกจ้างได้ทำงานให้องค์กรมากน้อยแค่ไหน ซึ่งจะประเมินโดยใช้หลัก 5 ประการคือ 1)ปริมาณของผลผลิต 2)คุณภาพของผลผลิต 3)เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 4)บันทึกที่เกี่ยวกับการเข้างานเช่น ลาป่วย สาย เป็นต้น 5)ความร่วมมือกับผู้อื่นในองค์กร

Walf (1962) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับพนักงานในด้านการปฏิบัติงาน

Werther (1990) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่องค์กรประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Beach (1980, p.290) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบการประเมินผลการทำงานของบุคคลและรวมถึงการประเมินความสามารถเพื่อการพัฒนาบุคคลในอนาคต

Jucius (1956) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินค่าความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจให้รางวัลหรือลงโทษ และให้คำปรึกษาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

Herbert Heneman (1983) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การสังเกตการณ์และการประเมินพฤติกรรมการทำงาน หรือผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา

Kavanagh (1982) ได้ให้ความหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะเกี่ยวกับการวัดความแตกต่างของปัจเจกบุคคลอย่างเป็นระบบต่อพฤติกรรมในงานของพนักงาน

สรุปได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลลัพท์การปฏิบัติงานของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้แบบเดียวกันทั่วทั้งองค์การ

2.4.2 แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Meidan (1984, p.11) ได้กล่าวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงบริหารไว้ดังนี้

- 1) เพื่อพิจารณาเรื่องการเลื่อนขั้นตำแหน่ง การย้าย การให้ออกจากงาน การจ่ายค่าตอบแทนและความต้องการในการฝึกอบรม
- 2) เพื่อจัดสรรทรัพยากรทางการเงิน การผลิต การตลาด และเทคโนโลยีให้เหมาะสม
- 3) เพื่อช่วยในการวางแผนธุรกิจ
- 4) เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาองค์การและระบบควบคุมคุณภาพ

นอกจากนี้ Meidan ยังกล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานควรจะสามารถสนองตอบต่อ จุดหมายขององค์การได้มากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน โดยสรุปการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายในการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ

1) จุดมุ่งหมายในการบริหาร คือนำผลการประเมินมาใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจในการเลื่อนตำแหน่ง การย้าย การให้ออกจากงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการวางแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

2) จุดมุ่งหมายทางด้านการพัฒนาพนักงานเพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายาม ปรับปรุง เพิ่มทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา

3) เพื่อปรับปรุงโครงการต่างๆเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และ

4) จุดมุ่งหมายการดำเนินความยุติธรรม หมายถึง การนำผลการประเมินมาใช้ เป็นเครื่องตัดสินปัญหาด้านแรงงานของศาล กรณีที่นายจ้างกับลูกจ้างมีปัญหาต่อกัน

จากแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ ผุสดี รุมาคม (2551) ได้กล่าวว่าการประเมินการปฏิบัติงาน ถูกนำมาใช้เกี่ยวกับการตัดสินใจ และการให้แนวทางกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดย กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินการปฏิบัติงาน คือ

1) วัตถุประสงค์ด้านการประเมิน (Evaluative Objectives) คือเกี่ยวข้องกับเรื่องค่าตอบแทน การประเมินการปฏิบัติงานมักจะมีผลกระทบสองส่วนต่อค่าตอบแทนในอนาคตในระยะสั้น การประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดความสามารถที่จะต้องเพิ่มขึ้นในปีต่อไป ส่วนในระยะยาว การประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดว่าพนักงานคนใดจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งซึ่งได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานจะได้รับผลกระทบจากการประเมินการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การโยกย้าย และการให้ออกจากงาน การประเมินการปฏิบัติงานยังสามารถถูกนำไปใช้ในการประเมินระบบการสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุพนักงานโดยการเปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานกับคะแนนสอบคัดเลือกในขณะที่เป็นผู้สมัครงาน

2) วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนา (Developmental Objectives) คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นความต้องการด้านการพัฒนาในเบื้องต้น เนื่องจากพนักงานเกือบทุกคนต้องการที่จะทราบว่าผู้บังคับบัญชารู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพวกเขา แรงจูงใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เสนอแนะเป้าหมายซึ่งส่งเสริมความก้าวหน้าของงานอาชีพในอนาคต ดังนั้นการประเมินการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาจะมุ่งไปที่การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงานในอนาคตแก่พนักงานเป็นสำคัญ ข้อมูลย้อนกลับดังกล่าวจะตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและกำหนดว่าพนักงานควรจะใช้แนวทางใดเพื่อที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงาน การประเมินการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอาจจะส่งสัญญาณให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานที่จะต้องทำให้มีจุดแข็งโดยอาศัยการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงานและนอกการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องแยกปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลจากการขาดความสามารถหรือทักษะออกจากปัญหาที่มีสาเหตุมาจากการขาดแรงจูงใจ

สมชาย หิรัญกิตติ (2542, น.202-204) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานคือ

1) การประเมินผลเป็นการจัดหาข้อมูล เพื่อใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง และตัดสินใจเกี่ยวกับเงินเดือน

2) เป็นการให้โอกาสหัวหน้างาน เพื่อทบทวนพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของลูกน้อง ซึ่งกระทำได้ 2 ทางคือ

2.1 ทำการพัฒนาแผนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆให้ถูกต้อง และ

2.2 เพื่อเป็นการเสริมแรงในสิ่งที่ลูกน้องทำถูกต้องแล้ว

3) การประเมินผล ควรมีความสำคัญต่อการวางแผนอาชีพที่มั่นคงของพนักงานเพราะจะเป็นโอกาสที่ดีเพื่อทบทวนแผนอาชีพ ซึ่งจะทำให้พนักงานเห็นจุดแข็งจุดอ่อนของคนอย่างชัดเจน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2540, น.13) กล่าวว่า ในการประเมินผล การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางที่คอยควบคุมให้การดำเนินการประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องในทิศทางเดียวกัน วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมีดังนี้

1) เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับการขึ้นเงินเดือนประจำปีแก่พนักงานให้เป็นที่พอใจโดยเสมอภาคและเป็นธรรม

2) เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ลดขั้น ลดตำแหน่ง โยกย้ายและปลดออกอย่างมีเหตุผล

3) เพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดีข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายามปรับปรุง เพิ่ม เสริมทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน

4) เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงานในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนและผู้บังคับบัญชาและพนักงานใช้ความพยายามร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งขั้นตอนการแจ้งและหรือผลการประเมินอย่างเหมาะสมจะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

5) เพื่อปรับปรุงโครงการต่างๆเกี่ยวกับการบริหารบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะช่วยในการพิจารณาว่า การคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานได้เหมาะสมเพียงใด โดยเปรียบเทียบผลการทำงานกับผลการทดสอบและความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์ และยังช่วยให้ทราบว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานประเภทใดและเมื่อใดอีกด้วย

2.4.3 หลักการและนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เสนาะ ดิยาวี (2539, น.160) กล่าวว่า การกำหนดนโยบายทางการบริหารงานบุคคล เป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งเพื่อให้รู้แนวการดำเนินงาน โดยทั่วไปแม้การร่างนโยบายต่างๆ จะไม่อาจให้ครอบคลุมได้ทุกอย่าง แต่ก็เป็นการดีที่จะให้พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทได้รู้หลัก และปรัชญาของบริษัท รู้แนวทางการทำงาน การจูงใจและวิธีการบริหารงานของบริษัทที่จะส่งต่อประสิทธิภาพของการทำงานเหตุผลที่ต้องกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล อาจสรุปได้คือ

1) การกำหนดนโยบาย ทำให้การปฏิบัติต่อพนักงานเป็นไปในลักษณะที่เท่าเทียมกัน โดยสม่ำเสมอ ตลอดทั้งองค์การช่วยขจัดปัญหาการเลือกที่รักมักที่ชัง ระหว่างพนักงานภายในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกัน อีกทั้งเป็นหลักประกันว่าพนักงานทุกคนอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์อันเดียวกัน

2) นโยบายเป็นเสมือนมาตรการวัดผลปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน ดังนั้นจึงสามารถนำเอาผลปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง มาเปรียบเทียบกับนโยบายได้ว่า ผู้ใดปฏิบัติงานดีเด่นเพียงใด

3) เมื่อมีปัญหาทางด้านงานบุคคลเกิดขึ้นก็สะดวกแก่ฝ่ายบริหาร และผู้เกี่ยวข้องที่จะตัดสินใจวินิจฉัยปัญหาอย่างมีหลักเกณฑ์และถูกต้อง

4) การกำหนดนโยบายที่ดี จะช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ตื่นตัว และจงรักภักดีต่อบริษัท จากนั้นยังเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงานที่ทำ เท่ากับเป็นการช่วยให้ฐานะของบริษัทมั่นคงยิ่งขึ้น

ฉันทูพันธุ์ เขจรนนทน (2541, น.221) กล่าวว่า ผลลัพธ์ของการประเมินผล การปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลในองค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร ตลอดจนประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การในอนาคต ดังนั้น ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน สมควรที่ต้องทำการพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนที่จะตัดสินใจดำเนินการ เพื่อให้ผลลัพธ์จากการประเมินมีข้อบกพร่องน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่น ผู้ที่มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานสมควรต้องมีความเข้าใจในหลักการดังต่อไปนี้

1) ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องมีความเข้าใจในหลักการ และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลว่า มีข้อดีข้อเสียและขอบเขตอย่างไร เพื่อให้สามารถนำมาใช้ ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ละชนิดได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์

2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องกระทำอยู่ตลอดเวลาตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรมต่อผู้ถูกประเมินทุกคน

3) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงาน มิใช่การประเมินค่าบุคคล ดังนั้นผู้ทำการประเมินต้องให้ความสนใจกับคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละงาน และผลลัพธ์ที่ได้เป็นสำคัญ

4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างานทุกคน ตลอดจนบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ

5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องมีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีความยุติธรรมกับทุกฝ่าย

6) การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีการแจ้งผลลัพธ์ของการประเมินแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการประเมินได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาว่าเป็นไปตามความต้องการขององค์กรหรือไม่ และสมควรต้องพัฒนาปรับปรุงอย่างไร

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจจกร(2540, น.14) กล่าวว่า หลักการสำคัญๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงานมิใช่ประเมินค่าบุคคล กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าของตัวบุคคลหรือของพนักงาน อย่างไรก็ตาม ในทางการปฏิบัติหลักการนี้ มักจะทำให้เกิดความสับสนอยู่เสมอ เพราะวิธีการวัดเพื่อการประเมินมีหลายวิธี ซึ่งบางครั้งเราจำเป็นต้องใช้วัดโดยทางอ้อม กล่าวคือวัดพฤติกรรมของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแล้วประเมินค่าออกมาจึงทำให้เกิดการสับสนขึ้นในบางครั้ง เช่น วัดความร่วมมือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น ซึ่งความจริงแล้วพฤติกรรมของพนักงานมิใช่ตัวของพนักงาน

2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งและความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการจัดการผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชามีได้มีหน้าที่เพียงแต่การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงานและการประสานงานเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการ และควบคุมงานในหน่วยงานของตน ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ผู้บังคับบัญชาจึงคอยติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุมดูแลงานที่ตนมอบหมายสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาไปนั้น ให้ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ การจะควบคุมและติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนี้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดหามาตรการในการควบคุมและติดตาม ซึ่งมาตรการที่สำคัญอันหนึ่งคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงนับได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน

3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีความแม่นยำ มีความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ในผลการประเมินและความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการประเมิน

3.1 ความเชื่อมั่น หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการประเมินหลายๆครั้ง ความคงเส้นคงวานี้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้ประเมินประเมินบุคคลหลายๆครั้ง และผลที่ออกมาเหมือนกันเช่นนี้ มีความคงเส้นคงวา และผู้ประเมินอาจจะกลับมาประเมินอีกหลังจากนี้ 2-4 สัปดาห์ โดยประเมินภายในขอบเขตของสิ่งที่ปรากฏอยู่เดิม คือ งานไม่เปลี่ยนแปลงและนำไปเปรียบเทียบกับผลการ

ประเมินเดิม ถ้าผลเหมือนกันในการทำงานและนำผลมาเปรียบเทียบกัน ถ้าสอดคล้องกันก็แสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

3.2 ความเที่ยงตรง หมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมินคือในการประเมินต้องการให้ผลประเมิน เป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนที่มีความดีจริง ผลการประเมินที่ปรากฏอยู่ในเกณฑ์ดี หมายถึง บุคคลนั้นทำงานดีจริงๆเมื่อมีความเที่ยงตรงในเบื้องต้นนี้แล้วการนำผลประเมินไปใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน ฝึกอบรม สิ่งเหล่านั้นก็จะได้ตรงตามที่ต้องการ ไม่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

4) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมินที่สำคัญ ได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่ มาตรฐานการปฏิบัติงาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมินผลหรือ ผลการปฏิบัติ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว เพื่อให้พนักงานผู้รับการประเมินทราบถึงข้อดี ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตนในสายตาของผู้บังคับบัญชา จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นและเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึก ซักถามข้อข้องใจ ขอคำแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของตน การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสำคัญว่า ผู้ประเมินจะต้องเป็นผู้แจ้งผล และสามารถทำให้พนักงานผู้รับการประเมินรับรู้ และยอมรับผลการประเมิน ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจที่ยากที่สุด ในกระบวนการหรือขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้แจ้งจึงต้องมีเทคนิคหรือวิธีการที่เหมาะสมคือ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติ การแจ้งและการหารือผลการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จ นอกจากจะช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานแล้ว ยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานอีกด้วย

6) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆดังนี้

6.1 กำหนดความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินว่า จะให้มีการประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้านใด

6.2 เลือกรูปแบบการประเมินให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงาน และความมุ่งหมายที่ตั้งไว้

6.3 กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกำหนดว่างานผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆจะต้องปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่งนั้น ควรมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร

6.4 ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินให้รู้ทั่วกัน เพื่อความเข้าใจยอมรับและร่วมมือ

6.5 กำหนดช่วงเวลาประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งตามปกติจะกำหนดให้ปีละหนึ่งครั้งหรือ หกเดือนต่อครั้ง

6.6 กำหนดหน่วยงานและบุคคลที่จะรับผิดชอบ ดำเนินการและประสานงาน โดยปกติองค์การจะมอบให้หน่วยงานด้านบริหารบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

6.7 ดำเนินการและควบคุมระบบการประเมินให้เป็นไป ตามขั้นตอนต่างๆที่กำหนดไว้

6.8 วิเคราะห์และนำผลไปใช้คือหลังจากผู้ประเมินทำการประเมินผลแล้วหน่วยงานที่รับผิดชอบจะรวบรวมผลการประเมินจากหน่วยงานต่างๆมาวิเคราะห์ เพื่อประมวลเสนอผู้บริหารระดับต่างๆรวมทั้งผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วย นอกจากนี้ยังต้องมีการแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานเป็นการสื่อสารกลับให้ผู้รับการประเมินทราบ เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

6.9 การติดตามผล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่า ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด รวมทั้งติดตามการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆว่าได้ดำเนินไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลต่างๆที่ได้รับกลับไปเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับระบบการประเมินผลต่อไป

สุนันทา เลานันท์ (2542, น.283) กล่าวว่า หลักการสำคัญๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องมีดังนี้

1) การประเมินผลงานที่ดี จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เป็นการระบุความต้องการของหน่วยงานไว้ให้ชัดเจน ทั้งนี้เพราะการที่จะประเมินผลว่าใครปฏิบัติงานดีหรือไม่ จะต้องมีความรู้กำหนดให้ทราบชัดเจนว่าอย่างไรดีหรือไม่ดี เพื่อพนักงานผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง

2) ผู้ทำหน้าที่ประเมินจะต้องยุติธรรม ใจเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ปราศจากอคติ มีการยึดเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

3) การประเมินผลจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและใช้ปฏิบัติกับพนักงานทุกคน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ทำนานๆ ครั้งผู้ถูกประเมินอาจไม่พอใจ เพราะเหมือนเป็นการคอยจับผิด และการประเมินผลงานไม่ควรเจาะจงเฉพาะคนใดคนหนึ่ง เนื่องจากจะทำให้ผู้ถูกประเมินรู้สึกว่าเป็นการยุติธรรมหากไม่ครอบคลุมทั่วถึงทุกคน

4) มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยการแจ้งผลการประเมินให้ถูกประเมินทราบ เพื่อเขาได้รับรู้ความจริงว่า ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ หากผลงานยังต่ำกว่ามาตรฐานก็จะได้หาแนวทางในการปรับปรุง

5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่เป็นการพิสูจน์หรือจับผิด เพื่อนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการลงโทษ หากแต่วัตถุประสงค์ของการประเมินเป็นการหาข้อบกพร่อง อันจะนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการทำงานต่อไป

6) ในการวางแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรกำหนดวิธีการประเมินผลไว้เป็นขั้นตอน เพื่อว่าถ้าเกิดมีอุปสรรคในขั้นตอนใดจะได้มีการแก้ไขปัญหาให้ได้ทันที

เครื่องมือหลักที่ใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ผู้ทำการประเมินต้องมีความเข้าใจในภาพรวมขององค์กร และธรรมชาติของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างงานที่บุคคลกระทำกับงานอื่นและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2541, น.225) โดยทำการศึกษาหาข้อมูลที่สำคัญได้จากเอกสารดังต่อไปนี้

1) แผนภูมิองค์กร จะแสดงถึงโครงสร้างขององค์กร รวมถึงระบบการดำเนินงานภายในองค์กร สายการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและตำแหน่งงานต่างๆ ภายในองค์กร ข้อมูลที่ได้จากแผนภูมิองค์กร จะแสดงให้เห็นถึงภาพรวมคร่าวๆ ระบบที่เป็นทางการขององค์กร เพื่อให้ผู้ประเมินได้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานต่างๆ ภายในองค์กร

2) เอกสารพรรณนางาน จะแสดงรายละเอียดของงานที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน ข้อมูลจากเอกสารบรรยายลักษณะงานจะแสดงหน้าที่หลักของงาน และความสัมพันธ์ระหว่างงานนั้นกับงานอื่น เพื่อนำมาใช้กำหนดมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3) บันทึกการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ใช้บันทึกผลการปฏิบัติงานของบุคคลโดยบันทึกการปฏิบัติงาน อาจถูกกำหนดขึ้นจากหน่วยงาน ด้านทรัพยากรบุคคลสำหรับใช้เป็นมาตรฐานภายในองค์กรหรือหัวหน้างาน ได้จัดทำขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อจดบันทึกการดำเนินงานภายในหน่วยงาน

4) ทะเบียนประวัติพนักงาน เป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะของพนักงานแต่ละคนเรียงตามลำดับก่อนหลัง อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่เข้าร่วมงานกับองค์กรจนถึงปัจจุบัน โดยที่ทะเบียนประวัติพนักงานจัดแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

4.1 ส่วนแรกเป็นข้อมูลเดิมของพนักงาน ซึ่งเป็นข้อมูลในอดีตของบุคคลก่อนจะเข้าร่วมงานกับองค์กร ข้อมูลส่วนนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านต่างๆ ทำให้ผู้อ่านสามารถ

มองเห็นภาพแต่ละบุคคลก่อนเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างชัดเจน เช่น ประวัติการศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถพิเศษและงานอดิเรก เป็นต้น

4.2 ส่วนที่สองเป็นบันทึกประวัติ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับบุคคล ภายหลังจากที่เข้าร่วมงานกับองค์กร เช่น ตำแหน่งงาน การเลื่อนขั้น ความดีความชอบ หรือความผิด การประเมินผลงานในอดีต การฝึกอบรมและการพัฒนา ความสามารถและความเป็นผู้นำ เป็นต้น

5) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคคลโดยจะแสดงลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน 3 ประการดังนี้

5.1 คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ทักษะ ความตั้งใจและค่านิยม

5.2 พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมักจะมีการแสดงค่าเป็นระดับต่างๆเช่น ดีมาก- ดีปานกลาง - ต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นต้น

5.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน งานของบุคคลว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

เอกสารที่ใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ละชนิดจะมีคุณลักษณะและสามารถนำมาใช้ประกอบในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานสมควรต้องศึกษาทำความเข้าใจถึงคุณลักษณะและความแตกต่างของเอกสารแต่ละชนิด เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจริง

2.4.4 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สุเมธ วงศ์บุญชัย (2542, น.5) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานจะแบ่งเป็นการประเมินพนักงานออกเป็น 4 ส่วนสำคัญคือ

1) ประเมินผลสำเร็จของงาน หมายถึง การประเมินดูว่าบุคลากรผู้นั้นได้ทำงานที่มอบหมายได้สำเร็จหรือไม่มากนักน้อยเพียงใด โดยประเมินในเรื่องคุณภาพของงานที่ทำได้ ปริมาณของงานที่ทำได้ และความถูกต้องของงาน

2) ประเมินพฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง การประเมินดูพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของงาน ได้แก่ ความไว้วางใจ ความร่วมมือ ละเอียดรอบคอบ ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบในงาน ทักษะที่ต้องงาน การทำงานสม่ำเสมอ การตรงต่อเวลา และเคารพกฎระเบียบ

3) ประเมินความรู้ในการทำงาน หมายถึง ประเมินดูความรู้ที่เกี่ยวกับงาน รวมถึงความสนใจ ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์กับงานด้วยปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

ความรู้ในงาน ความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์ ความรู้ในเรื่องการขายและให้บริการ ความสามารถในการใช้เครื่องมือ/เครื่องใช้ในการทำงาน ทักษะในการทำงาน และทักษะในการบริหาร

4) ประเมินศักยภาพ หมายถึง ประเมินความสามารถ เฉพาะตัวของพนักงานเช่น ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ความสามารถในการเรียนรู้ ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความภักดี ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน และบุคลิกลักษณะ

Walker (1992, p.279) ได้ให้ความหมาย ของการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้ว่า การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมกับองค์กรในการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตน เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยที่การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานนี้ จะมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ธัญชนก ธิติพงษ์วิวัฒน์ (2552, น.41) ได้ให้ความหมาย ของการกำหนดเป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ วิธีการที่หัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาจะร่วมกันกำหนดเป้าหมาย เป้าหมายที่กำหนดจะมีลักษณะที่เป็นตัวเลขชัดเจนมีขอบเขตระยะเวลาในช่วงสั้นๆ และสามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐานในการวัดผลการปฏิบัติงานได้

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร(2540, น.21) ได้กล่าวเกี่ยวกับวิธีการประเมินการปฏิบัติงานที่วิวัฒนาการจากอดีตจนถึงปัจจุบันสามารถแบ่งเป็น 4 ลักษณะใหญ่ๆคือ

1) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ยึดคุณลักษณะบุคคลเป็นหลัก คือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคคล (Characteristic) หรือบุคลิกภาพ (Personality) เป็นสำคัญแบ่งเป็น5 วิธีดังนี้

- 1.1 วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วน
- 1.2 วิธีการประเมินแบบตรวจสอบ
- 1.3 วิธีเปรียบเทียบระหว่างบุคคล
- 1.4 วิธีแบ่งชั้น
- 1.5 วิธีการประเมินตามค่าคะแนน

2) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ยึดพฤติกรรมการทำงานเป็นหลัก คือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่ทำงานบรรลุผลสำเร็จ แบ่งออกเป็น 12 วิธีคือ

- 2.1 วิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ
- 2.2 วิธีการบรรยายความ
- 2.3 วิธีการประเมินผลตามแบบพรอบสต์

- 2.4 วิธีการประเมินโดยมีผู้ประเมินหลายคน
- 2.5 วิธีการประเมินร่วมกัน
- 2.6 วิธีการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน
- 2.7 วิธีการประเมินด้วยตนเอง
- 2.8 วิธีการสัมภาษณ์
- 2.9 วิธีการประเมินโดยวิธีการสัมภาษณ์
- 2.10 วิธีการประเมินแบบใช้ศูนย์กลางการประเมิน
- 2.11 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน
- 2.12 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์โดยอาศัยมาตราส่วน

3) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์ คือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มุ่งประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแง่ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมักจะประเมินในรูปแบบของปริมาณ คุณภาพ เวลา หรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 7 วิธีดังนี้

- 3.1 วิธีการประเมินตามผลงาน
- 3.2 วิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้วัดโดยตรง
- 3.3 วิธีการประเมินโดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 3.4 วิธีจับบันทึกปริมาณงาน
- 3.5 วิธีบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา
- 3.6 วิธีทดสอบผลงาน
- 3.7 วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง

4) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบผสมผสานคือ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่เกิดจากการผสมผสานกัน ระหว่างวิธีการประเมินที่เน้นการวางแผนอย่าง MBO กับวิธีการประเมินตามพฤติกรรมอย่าง BARS เพื่อใช้ประเมินผลสำเร็จของงานและพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน

สัญญา ผลอนันต์ (2546, น.33-34) ได้เสนอวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

1) การกระจายตามหลักสถิติ โดยผู้ประเมินพิจารณาคูณสมบัติคุณภาพผลงานหรือพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด แล้วจัดพนักงานเข้ากลุ่มตามผลการประเมิน โดยใช้หลักการกระจายทางสถิติ เช่น ควอไทล์ เดซิอัลหรือเปอร์เซ็นต์ไทล์

2) จัดลำดับตามผลการทำงาน โดยผู้ประเมินพิจารณาคุณสมบัติของผู้ถูกประเมินแต่ละรายตามรายการที่องค์การกำหนด แล้วนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน โดยจัดเรียงลำดับจากสูงไปต่ำหรือจากมากไปน้อย

3) ตรวจสอบรายการตามระยะเวลา โดยองค์การกำหนดรายการคุณสมบัติที่ต้องการให้พนักงานปฏิบัติและให้ผู้ประเมินกรอกเครื่องหมายหรือข้อความแล้วนำมาประมวลผลเป็นคะแนนรวมโดยจะทำ แบบถ่วงน้ำหนักหรือแบบกำหนดทางเลือกก็ได้

4) เทียบกับผลการปฏิบัติงานมาตรฐาน ผู้ประเมินหรือพนักงานจากหน่วยงานทรัพยากรบุคคลสอบถามจากหัวหน้างานโดยตรงของพนักงานแล้วทำรายงานส่งผู้บังคับบัญชาในระดับสูง

5) เทียบกับแผนงานหรือรายงานผลการดำเนินงาน ผู้ประเมินจดบันทึกในรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนว่าเป็นไปตามแผนงานหรือแผนการผลิตหรือไม่อย่างไร โดยอาจแสดงความเห็นลงในรายงานเพื่ออ้างอิงในอนาคต

6) ประเมินโดยกลุ่ม ผู้ประเมินหลายคนร่วมกันประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

7) ประเมินโดยใช้เหตุการณ์สำคัญ ผู้ประเมินต้องบันทึกพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน

8) ประเมินตามผลงานเทียบกับเป้าที่ตั้งไว้ล่วงหน้า ผู้ประเมินต้องกำหนดมาตรฐานที่สามารถวัดได้ไว้ล่วงหน้ากับพนักงานแล้วจึงประเมินโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานว่าผลลัพธ์เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่

9) ประเมินตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ล่วงหน้า ผู้ทำหน้าที่ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และเกณฑ์การวัดไว้ล่วงหน้ากับพนักงานแล้วจึงประเมินโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานว่าผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

10) ประวัติการมาปฏิบัติงาน(ขาด สาย ลา ป่วย) หลายองค์การใช้บันทึกการมาปฏิบัติงานเป็นหลักหรือเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

11) เปรียบเทียบมาตราส่วน ผู้ประเมินกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญในการปฏิบัติงานแต่ละประเภทเป็นข้อย่อแล้วจัดเรียงมาตราส่วนจากน้อยไปมาก แล้วให้คะแนนผู้ถูกประเมินตามพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงาน

12) แบบผสมหลากหลายประเด็น

ศิริพร เพ็ชรเมธี (2553) ได้กล่าวถึง เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานสมัยใหม่

ดังนี้

1) ศูนย์การประเมินผล (Assessment Center) เป็นเทคนิคและกระบวนการที่ใช้ในการประเมินศักยภาพของบุคคล เพื่อเข้าสู่สายงานในระดับบริหาร โดยรวมเทคนิคการประเมินผลหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน การประเมินผลโดยวิธีนี้ ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินต้องใช้เวลาร่วมกันหลายวัน การใช้แบบทดสอบขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การ งานหรือตำแหน่งนั้น ๆ วัตถุประสงค์เพื่อให้ได้คนที่มีศักยภาพสูงและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการขององค์การ

2) ตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators : KPIs) หมายถึง ตัวบ่งชี้ถึงผลงาน หลักที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผลงานที่ต้องการในตำแหน่งงานนั้นๆ

3) ความสามารถ (Competencies) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ทักษะ แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายในตำแหน่งนั้น ๆ

4) การประเมินผลแบบ 360 องศา (360 Degree-Feedback) หมายถึง วิธีการประเมินผลความสามารถ (competencies) ผู้ปฏิบัติงาน โดยอาศัยมุมมองของบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ตนเอง

5) การประเมินผลแบบ 540 องศา (540 Degree- Feedback) หมายถึงการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมุมมองของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตนเอง ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประเมินแบบนี้จะได้ข้อมูลที่ค่อนข้างครอบคลุมเกือบทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะมุมมองของลูกค้า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน(2523, น.219) ได้กล่าวถึง เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล การปฏิบัติงาน

- 1) บันทึกพฤติกรรมตามที่กำหนด
- 2) มาตราส่วน
- 3) จัดลำดับตามผลการทำงาน
- 4) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม
- 5) การประเมินโดยการสัมภาษณ์
- 6) ตรวจสอบรายการ

2.4.5 ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมอื่นในด้าน การบริหารองค์การ และการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ทุกกิจกรรมดำเนินไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการประเมินผลงาน และอาจทำให้เกิดการเบี่ยงเบนของผลลัพธ์ได้

เสนาะ ตีเขาวี (2539, น.202) กล่าวอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้การประเมินการปฏิบัติงานดำเนินไปไม่ได้ผลเต็มที่ คือ

1) การมีสมมติฐานที่ผิดๆ ในการประเมินการปฏิบัติงานของคน มักจะยึดถือข้อสมมติฐานที่ผิดๆ หลายประการคือ ประการแรก เชื่อว่าการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานได้กระทำอย่างถูกต้องและยุติธรรมซึ่งเป็นไปไม่ได้ เพราะมีปัจจัยหลายอย่าง เช่น นโยบาย วิธีการ ข้อบกพร่องในทางปฏิบัติ ลักษณะขององค์กรและคุณสมบัติผู้เกี่ยวข้อง ประการที่สอง เป็นความผิดพลาดทางด้านระบบ กล่าวคือ เมื่อบริษัทกำหนดวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นแล้วก็จะถือเป็นแนวปฏิบัติตลอดทั่วทั้งองค์กร สำหรับการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งตามข้อเท็จจริงไม่มีวิธีการใดเลย ที่จะถูกต้องสมบูรณ์ทุกอย่างเมื่อวิธีการไม่สมบูรณ์ ผลที่ได้มักจะผิดพลาดด้วยประการที่สาม ผู้บังคับบัญชา บางคนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินการปฏิบัติงานมักจะเชื่อตนเองมากเกินไป ซึ่งถือว่าความคิดเห็นของตนถูกต้องเสมอ จึงถือหลักการทำงานโดยอาศัยสัญชาตญาณ ซึ่งใช้ไม่ได้ในทางปฏิบัติ ประการที่สี่ทั้งหัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ชอบวิธีการประเมินซึ่งมักจะทำอย่างมีแบบพิธี และผู้บังคับบัญชามักชอบวิธีการเป็นส่วนตัวมากกว่า เขาไม่ต้องการให้คนงานสมาคมแรงงาน หรือแม้แต่คนอื่นๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของเขา ในทางตรงกันข้ามผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการที่จะรู้ว่าหัวหน้ามองเขาอย่างไร ข้อขัดแย้งดังกล่าวนี้ทำให้วิธีการบกพร่อง

2) อุปสรรคทางความนึกคิด ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือหรือระบบที่ดีเพียงใดก็ตามก็ยังขึ้นอยู่กับผู้ใช้ โดยเฉพาะความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การประเมินการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างถูกต้องหรือผิดพลาดได้ สิ่งที่มีผลกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานก็คือ

2.1 ผู้บังคับบัญชาอาจไม่สบายใจและเป็นกังวลว่าการปฏิบัติงานของเขาจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่พอใจหากผลออกมาไม่ดี

2.2 ผู้บังคับบัญชาอาจไม่พอใจระบบหรือวิธีการที่กำหนดคนนั้น โดยเฉพาะทำให้เขาต้องมึนงงและภาระมากขึ้นจึงรู้สึกเบื่อหน่าย

2.3 ผู้บังคับบัญชาบางคนอาจลังเลใจ ที่จะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับบุคคลอื่นเพราะว่าการตัดสินใจนั้นกระทบกระเทือนต่องานและอนาคตของเขา

2.4 ผู้ใต้บังคับบัญชามักจะไม่พอใจต่อการกระทำของหัวหน้าจึงมักมีปฏิกิริยาต่อผลที่ออกมาอันนี้ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่สบายใจ

2.5 ผู้บังคับบัญชาบางคน ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะที่เป็นการปรักษาหรือประกอบการแนะนำสั่งสอน จึงทำให้ผลที่ออกมาไม่ตรงความจริง

3) อุปสรรคทางเทคนิค ทางด้านวิธีการวัดการปฏิบัติงานของคณงานมีข้อยุ่งยากที่สำคัญสองอย่างคือ ประการแรก ข้อยุ่งยากในการกำหนดหลักเกณฑ์หรือบรรทัดฐาน สำหรับวัดเป็นการยากที่จะระบุหลักเกณฑ์ให้ชัดเจนออกมา เพราะหลักเกณฑ์ดังกล่าวไม่อาจแสดงข้อแตกต่างระหว่างบุคคล ได้ชัดเจน เช่นผลที่ออกมาว่า การปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจหรือเหมาะสมดี จึงไม่รู้ว่ามีระดับแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ประการที่สอง ถึงแม้ว่าจะกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ชัดเจนข้อผิดพลาดก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ถ้าผู้ใช้ไม่เข้าใจวิธีการดังกล่าวอย่างแท้จริง ผลที่ออกมาจึงอยู่ที่วิธีการของผู้ใช้

พยอม วงศ์สารศรี (2542, น.179) กล่าวว่า ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นงานของมนุษย์ปุถุชนที่จัดขึ้น ซึ่งย่อมต้องมีข้อผิดพลาดไม่มากก็น้อยเป็นของธรรมดา วิธีการประเมินบางวิธีอาจเปิดช่องโหว่มาก บางวิธีก็รัดกุม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาของการประเมินดังนี้

1) เห็นหน้าก็ชอบ (Halo Effect) ผู้ประเมินส่วนใหญ่ มักมีแนวโน้มไปในทางประเมินผลงาน โดยพิจารณาลักษณะท่าทีบางอย่างจนมากเกินไป โดยลักษณะท่าทางที่แสดงออกคล้ายกับเป็นคนเอาจริงเอาจังคือเห็นหน้าแล้วก็ชอบ คิดว่าอย่างไรเสียจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานดี แต่พอปฏิบัติงานเข้าจริงกลับไม่ได้ผลงาน ประสพการณ์จากการสัมภาษณ์การรับคนเข้าทำงานก็มักจะคล้ายๆกัน ดังที่กล่าวมานี้วิธีประเมินผลโดยใช้มาตรการวัดจะก่อให้เกิดการผลิผลตาม สรุปความทำนองนี้เป็นอย่างมาก ทางแก้คือให้ผู้บังคับบัญชาประเมินแต่เพียงปัจจัยเดียวกันทุกคนก่อนแล้วจึงเปลี่ยนไปประเมินปัจจัยอื่นๆผู้บังคับบัญชาก็จะเปรียบเทียบพนักงานต่างๆกับมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือกับอุปนิสัยใจคอด้านใดด้านหนึ่งที่น่ามาใช้ในการพิจารณา

2) เอาใจลูกน้องหรือไม่ก็กดลูกน้อง (Leniency or Strictness) ผู้บังคับบัญชาบางท่านมักใจดีเอาใจลูกน้องมากประเมินลูกน้องด้วยคะแนนที่ค่อนข้างสูงอยู่เป็นนิจ ซึ่งเป็นปัญหาทั่วไปในการประเมินผลแบบใช้มาตรวัดในทางตรงกันข้าม เจ้านายบางคนก็เห็นแก่ทฤษฎีและเข้มงวดทำเหมือนหนึ่งว่าตนเป็นคนเข้มแข็งสามารถและรักความยุติธรรม ก็ประเมินลูกน้องด้วยการให้คะแนนต่ำอยู่ตลอดเวลา

3) ให้คะแนนกลางเข้าไว้ปลอดภัย (Central Tendency) ผู้ประเมินเป็นจำนวนไม่น้อยที่ไม่ค่อยคุ้นกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตน นโยบายของบริษัทที่ว่าผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นประเมินผลงานของลูกน้องอยู่เป็นประจำ อีกประการหนึ่งเพื่อความปลอดภัยแก่ตนเอง เพราะถ้าหากประเมินลูกน้องต่างกันมากนักก็จะสร้างความเกลียดชังและความรักใคร่ขึ้น ทำให้การปฏิบัติงาน

ในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นไม่ราบรื่น ทางออกที่ดีก็คือ ให้คะแนนกลางๆ ไว้เพราะเนื่องจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมในองค์กร

4) มิตรสัมพันธ์ก่อให้เกิดความลำเอียง (Interpersonal Relations Bias) ความรู้สึกของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อลูกน้อง ในทำนองเลือกที่รักมักที่ชัง มีส่วนเป็นอย่างมากในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ถึงเป็นหน่วยงานที่ได้จัดระบบและกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินไว้อย่างชัดเจนแล้ว การประเมินผลแทนที่จะให้คุณสนับสนุนลูกน้องเกิดกำลังใจในการทำงานกลับสร้างบรรยากาศแตกแยกระส่ำระสาย ทำให้ขวัญการทำงานกระเจิง การปกครองลูกน้องแบบใช้จิตวิทยาใกล้ชิดคลุกคลีกับลูกน้องมากเกินไป มักจะมีอารมณ์รักใคร่เกลียดชังเข้ามาแอบแฝงและบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาอาจตกอยู่ในอำนาจฝ่ายต่ำ การปกครองโดยหัวใจย่อมมีรักมีใคร่มีเกลียดชัง แต่การปกครองโดยสมอง จะมีเหตุผลพร้อมด้วยสติสัมปชัญญะที่ลูกน้องจะต้องเคารพและเชื่อฟัง

5) อิทธิพลภายในบริษัท (Organization Influences) ปกติแล้วการประเมินผลนั้น ผู้ประเมินมักจะต้องคำนึงถึงผลนั้นปลายว่า ถ้าตนให้คะแนนแล้วผู้ได้รับการประเมินจะมีความรู้สึกอย่างไร ถ้าหากเป็นการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งและเพิ่มเงินเดือนแล้ว ผู้ประเมินประเภทใจอ่อนชอบเอาใจลูกน้องก็จะให้คะแนนสูงไว้ ผู้บังคับบัญชาที่เข้มแข็งแล้วเขาจะต่อสู้เพื่อลูกน้องในทางบวก ดังนั้น ถ้าตนเกิดให้คะแนนลูกน้องต่ำหรือกดคะแนนลูกน้องแล้ว ในขณะที่ฝ่ายอื่นๆเขาให้คะแนนลูกน้องไปในทางสูงๆแล้วผู้บังคับบัญชาผู้นั้นจะรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้ลูกน้องขาดความภาคภูมิใจที่ควรในทางตรงกันข้าม ถ้าการประเมินเพื่อพัฒนาลูกน้อง ผู้บังคับบัญชามักจะเน้นไปที่จุดอ่อนของลูกน้อง และจะค้นหาความบกพร่องต่างๆและหาทางที่จะแก้ไขให้ดีขึ้น แต่ตามสภาพความเป็นจริงโดยทั่วไปโดยคะแนนว่า ถ้าให้สูงไปหรือต่ำไปจะสร้างบรรยากาศไม่ดี และผู้บังคับบัญชามีได้เตรียมสร้างเหตุผลไว้อธิบายให้ผู้บังคับบัญชาชั้นสูงทราบ

ธัญญา ผลอนันต์ (2546, น.35) ได้กล่าวถึง ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

1) มาตรฐานไม่ชัดเจน โดยเฉพาะเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่สามารถระบุความแตกต่างระหว่างพนักงานได้ดีพอ

2) ผลกระทบจากความเบี่ยงเบนในการประเมิน เช่น ความประทับใจในบางด้านเป็นการส่วนตัวส่งผลให้การประเมินไม่เป็นธรรม

3) ยึดทางสายกลาง ทำให้ไม่เห็นความแตกต่างระหว่างผู้ทำดีผู้ต่ำกว่ามาตรฐาน

4) ให้คะแนนสูงไป หัวหน้าที่ใจดีมักให้คะแนนพนักงานส่วนใหญ่ในระดับสูง

5) อคติ อาจมาจาก เพศ อายุ เชื้อชาติ ท้องถิ่นหรือสถาบันการศึกษา

Tan and Torrington (2004) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- 1) อคติ
- 2) ขาดความรู้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 3) เห็นหน้าแล้วชอบ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสรุปจากภาพที่ได้พบเห็นครั้งแรกซึ่งมีโอกาสทำให้เกิดความผิดพลาดได้

4) ความแตกต่างในการรับรู้ของเกณฑ์แต่ละชนิด

2.4.6 การวัดผลการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าองค์ประกอบในการวัดผลการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการกล่าวไว้หลายหลายมิติดังนี้

1) Compbell, McHenry, and Wise (1990) ได้ระบุ 8 องค์ประกอบหลักของการปฏิบัติงานได้แก่

- 1) ความชำนาญเฉพาะงาน (job-specific task proficiency)
- 2) ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่เฉพาะเจาะจง (non- Job-specific task proficiency)
- 3) มีการสื่อสาร ทั้งเป็นลายลักษณ์อักษร และ โดยวาจา (written and Oral communication)
- 4) การแสดงให้เห็นถึงความพยายาม (demonstrating effort)
- 5) การสนับสนุนพนักงาน (maintaining personal)
- 6) อำนวยความสะดวกเพื่อนร่วมงานและทีมงานในการปฏิบัติงาน (facilitating peer and team performance)
- 7) การควบคุมดูแล (supervision)
- 8) การจัดการและการบริหาร (management and administration)

2) Viswesvaran, Ones, and Schmidt (1996) ได้ระบุ 10 องค์ประกอบหลักของการปฏิบัติงานได้แก่

- 1) การปฏิบัติงานโดยรวม (overall job performance)
- 2) การปฏิบัติงานหรือการผลิต (job performance or productivity)
- 3) คุณภาพ (quality)
- 4) ภาวะผู้นำ (leadership)
- 5) ความสามารถในการสื่อสาร (communication competence)
- 6) ความสามารถในการบริหาร (administrative competence)
- 7) ความพยายาม (effort)

8) การมีมนุษยสัมพันธ์ (interpersonal competence)

9) ความรู้ในงาน (job knowledge)

10) การให้ความร่วมมือ หรือ ยอมรับคำสั่งการ (compliance with or acceptance of authority)

3) Witt, Burke, Barrick, and Mount (2002) ได้ระบุ 11 องค์ประกอบหลักของการปฏิบัติงานได้แก่

1) คุณภาพของงาน(quality of work)

2) ปริมาณของงาน(quantity of work)

3) ความคิดสร้างสรรค์(initiative)

4) การสื่อสารกับลูกค้า(customer communications)

5) การวางแผน(planning)

6) ความผูกพันในองค์กร(organizational commitment)

7) ความรู้ในงาน(job knowledge)

8) การจัดสรร(allocation)

9) แนวโน้มการมีมนุษยสัมพันธ์(interpersonal orientation)

10) การพัฒนาตนเอง(self-development)

11) มีการบริหารจัดการความสามารถในการจัดการ(account management)

4) LooSee Beh Raduan Che Rose (2007) ได้ระบุ 10 องค์ประกอบหลักของการปฏิบัติงานโดยมีการพัฒนามาจากแนวคิดของ Viswesvaran (2001) and Viswesvaran, Ones, and Schmidt (1996) ได้แก่

1) การปฏิบัติงานโดยรวม (overall effort in job performance)

2) ความสม่ำเสมอในการเข้าประชุม(consistency in meeting personal)

3) ทีมงาน (team)

4) เป้าหมายขององค์กร (organizational goals)

5) เวลา (time)

6) มีตารางเวลา (schedule)

7) เป้าหมายการทำงาน (work target)

8) ความสามารถ (competence)

9) ความผูกพัน (commitment)

10) ดีเด่น (excellence)

5) Schwirian concept (1987, pp.347-35) ได้ระบุ 6 องค์ประกอบหลักของการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) ภาวะผู้นำ (leadership)
- 2) การดูแลผู้ป่วยหนัก (critical patient care)
- 3) การสอนผู้ป่วยและการเรียนรู้ร่วมกัน (teaching patients and collaboration)
- 4) การวางแผนและการประเมินผลการพยาบาล (planning and nursing evaluation)
- 5) การมีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร (interpersonal relationship and communication)
- 6) การพัฒนาอาชีพ (professional development)

ศุภัญญา สังข์เจริญ (2548, น.22-23) ได้ระบุ 3 องค์ประกอบหลักของการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) ความพร้อมในการปฏิบัติงาน
 - 2) ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
 - 3) สัมฤทธิ์ผลของงาน
- 6) Praiwan thaoprom (2004, p.7) ได้ระบุ 14 องค์ประกอบหลักของความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความรับผิดชอบในงาน (job responsibilities) และความคิดสร้างสรรค์ (job initiatives)

- 1) คุณภาพของงาน (quality of work)
- 2) ความสามารถในการทำงาน (ability of work)
- 3) การมีระเบียบวินัย (being disciplined)
- 4) ความเพียร (perseverance)
- 5) ความคิดสร้างสรรค์ (initiative)
- 6) ภาวะผู้นำ (leadership)
- 7) ความเชี่ยวชาญในงาน (work proficiency)
- 8) ความรับผิดชอบ (sense of responsibility)
- 9) การวินิจฉัย (making judgment)
- 10) ความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ (determination to complete the job)
- 11) การสื่อสารกับบุคคลต่างๆ (communication with others)
- 12) การตัดสินใจ (decision making)
- 13) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (ability to adjust)

14) ความสามารถในการวางแผน (ability to plan)

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น มีนักวิชาการได้เสนอแนวทางไว้หลากหลายขององค์ประกอบ ซึ่งรูปแบบการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย องค์ประกอบที่เป็นรูปธรรม (การขาดงาน การลาออก เป็นต้น) และนามธรรม (ความรู้สึกต่างๆ เช่น ความพึงพอใจ ทักษะคิด เป็นต้น) ซึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปแบบนามธรรมนั้น มีแนวโน้มของการได้รับข้อมูลที่ไม่ตรงความเป็นจริงหรือบิดเบือนได้ง่าย เพราะเป็นการวัดลักษณะนี้ เป็นการวัดด้านความรู้สึก หรือทัศนคติของพนักงาน ซึ่งพนักงานเหล่านั้นอาจมีการรับรู้ข้อมูลและการประเมินค่าในสิ่งที่ตนรับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์และความรู้สึกจากสิ่งที่รับรู้และการรับรู้ของพนักงานในการทำงานนั้น จะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมที่เขาได้รับ รวมถึง การเห็นคุณค่าของตนเอง (Self Esteem) ซึ่งในแต่ละบุคคลนั้น การเห็นคุณค่าของตนเองไม่เท่ากัน บางคนมีความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าของตนเองสูง ส่วนบางคนก็มีความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าของตนเองต่ำ กลุ่มที่มีการเห็นคุณค่าของตนเองสูง จะมีการวางแผนอย่างเหมาะสม ยินดีกับผู้อื่น และเปิดใจยอมรับสิ่งต่างๆ ได้ แต่ในทางตรงข้าม กลุ่มที่มีการเห็นคุณค่าของตนเองต่ำจะเป็นพวกวิตกกังวล ขี้กลัว มีการป้องกันตัวเองสูง โทษผู้อื่น ผิดพลาดไม่ยอมรับ หาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (พูลสุข สังข์รุ่ง, 2543) นอกจากนี้แล้ว Schiffman and Kanuk (2002) ได้กล่าวถึงการเลือกรับรู้ว่าหมายถึง การเลือกรับรู้สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม โดยมีพื้นฐานอยู่ที่ผลของความคาดหวัง กับแรงจูงใจที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ รวมถึงกระบวนการเลือกรับรู้ว่า นอกจากการเลือกเปิดรับสิ่งเร้า (Selective Exposure) การเลือกจัดการกับสิ่งเร้า (Selective Organization) และเลือกตีความสิ่งเร้า (Selective Interpretation) แล้ว ในกระบวนการเลือกรับรู้ ยังรวมถึงการต่อต้านการรับรู้ (Perceptual Defense) และการปิดกั้นการรับรู้ (Perceptual Blocking) โดยที่การต่อต้านการรับรู้ หมายถึงการที่พนักงานมักจะคัดเลือกสิ่งเร้า ที่คิดว่าจะถูกความจิตใจของตนออกไป ถึงแม้ว่าจะมีการเปิดรับสิ่งเร้านั้นไปแล้วก็ตาม และนอกจากนี้พนักงานอาจบิดเบือนข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้านั้น โดยไม่รู้ตัว หากข้อมูลนั้นไม่สอดคล้องกับความต้องการ ค่านิยม หรือความเชื่อของพนักงาน ส่วนปิดกั้นการรับรู้ (Perceptual Blocking) หมายถึงการที่พนักงานป้องกันตนเองจากการรุกร้าด้วยสิ่งเร้าที่เข้ามา โดยปิดกั้นที่จะรับสิ่งเร้าเหล่านั้น เข้ามายังประสาทรับรู้ (พจนนอร์ โสติทต, 2551) ดังนั้น ข้อมูลที่เกิดจากความรู้สึกเหล่านี้ อาจถูกบิดเบือนได้ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกรูปแบบการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นแบบรูปธรรม โดยเลือกองค์ประกอบการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ อัตราการขึ้นเงิน และการประเมินของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปแบบดังกล่าว จะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพราะการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานของ 2 องค์ประกอบ

คือ อัตราการขึ้นเงิน และ การประเมินของผู้บังคับบัญชา เป็นข้อมูลที่ได้มีการกลั่นกรองจากการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรมาแล้ว และมีขั้นตอนในการตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติเป็นที่ยอมรับทั้งของพนักงานและองค์กร ซึ่งนับได้ว่าเป็นข้อมูลที่ยอมรับได้และเป็นข้อมูลที่ดีในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และจากทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจุบันเริ่มมีแนวโน้มในการวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบของการใช้เงินเดือนเป็นเกณฑ์ เช่น Aeon Hewitt ได้ทำวิจัยเรื่องของ Pay for Performance โดยเครื่องมือที่ใช้ศึกษาคือ เรื่องของการขึ้นเงินเดือนตามผลงาน รองลงมาก็คือ การจ่าย Variable Pay ซึ่งก็คือบรรดาโบนัสตามผลงาน หรือ Incentive ที่ผูกกับผลงานของพนักงานในแต่ละปี ถัดมาเป็นอันดับ 3 ก็คือ เรื่องของการให้ Special Recognition ก็คือให้รางวัลพิเศษซึ่งอาจจะเป็นทั้งเงิน และไม่ใช่งาน เพื่อที่จะตอบแทนผลงานที่ดีของพนักงาน (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2554) ซึ่งทำให้ทราบแนวโน้มรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นการประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้องค์ประกอบ 2 ด้าน คือ 1) อัตราการขึ้นเงินเดือน 2) การประเมินของผู้บังคับบัญชา ในการศึกษาคั้งนี้

2.4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความสุขของพนักงาน สามารถเชื่อมโยงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ยังมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวโดยตรงนั้น ค่อนข้างน้อยมาก ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาในประเด็นนี้เพื่อให้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ และข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงแนวคิดด้านความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานของการวิจัยครั้งนี้คือ

Fried, Shirom, Gilboa, Cooper (2008) ได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของตัวแปรแทรกซ้อน ความพึงพอใจ และระดับความโน้มเอียงบนความสัมพันธ์ของบทบาทความเครียดกับผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมถึงความพึงพอใจในงานและระดับความโน้มเอียง

LooSee Beh Raduan Che Rose (2007) ได้ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน: สำหรับในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

Vanhala and Tuomi. (2006) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรและความสุขของพนักงาน ผลวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานขององค์กรกับความสุขของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

และความสุขของพนักงาน ควรอธิบายโดยใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะอธิบายได้ดีกว่า และข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นตัวทำนายที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

Bangkoedphol (2007) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 29 ปี (43.8%) มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (96.2%) มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1 - 4 ปี (40.5%) มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 - 25,000 บาทต่อเดือน (36.2%) และได้รับการอบรมภาคบังคับเพียงอย่างเดียว (47.6%) พยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา รายได้ และการได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม ไม่มี ความสัมพันธ์ทางสถิติกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .300, p < .001$) ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนจึงควรเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพัทธ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ แรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัทไทยดาบูนิวซีเล็คทริก จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับแรงจูงใจใน การทำงานและระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัท ไทยดาบูนิวซีเล็คทริก จำกัด จำนวน 296 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชุดที่ 2 เป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับหัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ สมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและ ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 5) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 28.84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นลินี เกิดประสงค์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความฉลาดทางอารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์สุขภาพชุมชนภาคเหนือตอนล่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความฉลาดทางอารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชนภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 220 คน ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ความฉลาดทางอารมณ์และแบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน ศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้ง 4 ชุด โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าความเที่ยง .89, .93, .83 ตามลำดับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชนภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมอยู่ในระดับสูง

2. มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างคุณลักษณะของงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน ศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทัศนีย์ คำธณูทิศ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน กับ การปฏิบัติงานของหัวหน้างาน โรงพยาบาลชุมชน เขต 11 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ ส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน กับ การปฏิบัติงานของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างาน โรงพยาบาลชุมชนจำนวน 191

คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ได้แก่ไคสแควร์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และ สถิติทดสอบพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน กลางร้อยละ 56.5 ประเมินภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงร้อยละ 81.2 ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ ปานกลางร้อยละ 60.7 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ขนาดโรงพยาบาล อายุ อายุ ราชการ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของหัวหน้า งานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่สามารถอธิบายการปฏิบัติงานพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อายุ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนสามารถร่วมกันอธิบายการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ ร้อยละ 45.0

สุขประเสริฐ เวชรังสี (2542) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถใน การปฏิบัติงานบริหารการพยาบาล ของหัวหน้ากลุ่มงาน การพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน โดย มี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานบริหารการพยาบาล ของหัวหน้ากลุ่ม งานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ในด้านการ บริหารงานทั่วไป การบริหารงานบริการ และ การบริหารงานวิชาการ ศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานบริหาร การพยาบาล ของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลทั่วประเทศ เลือก โดยการสุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 228 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสามารถใน การปฏิบัติงานบริหารการพยาบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เฉลี่ยร้อยละ 66.13 มีความสามารถ ด้านการบริหารงานบริการระดับสูงที่สุด 73.70 สำหรับความสามารถด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับรองลงมา ลักษณะประชากรส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 96.9 อายุเฉลี่ย 40 ปี สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 67.1 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 92.5 ประสบการณ์ใน ตำแหน่ง 8.8 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 17.2 ปี และเคยรับการศึกษอบรมทางการบริหาร ร้อย ละ 58.8 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานบริหารการพยาบาลอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือ ทักษะที่ต้องงาน ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ซึ่ง ประกอบด้วย ความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น วิจารณ์ญาณ และความมีเหตุผล และ ปัจจัยระบบงาน ในขณะที่ลักษณะประชากร ปัจจัยการปฏิบัติงาน และขนาดของโรงพยาบาลชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติ งานบริหารการพยาบาล

เพ็ญศรี ปรางสุวรรณ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการ กับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดภาคใต้ ประเทศ ไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ใน โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดภาคใต้ ในบทบาทด้านบริหาร การพยาบาล ด้านบริการ ด้านวิชาการและ

ด้านวิจัย โดยการประเมินของตนเอง เพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความ สามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน อย่างน้อย 1 ปี จำนวน 285 คน เลือกโดยการสุ่มแบบมีขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ไคสแควร์ การวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน ผลการศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาล ชุมชน พบว่า เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ประเมินตรงกันว่า พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนทุกขนาด มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริหาร การพยาบาล ด้านบริการ ด้านวิชาการ และด้านวิจัย อยู่ในระดับปานกลาง แต่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง ประเมินตนเองว่ามีความสามารถ ในการปฏิบัติงานด้านบริการ อยู่ในระดับสูง และพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ชุมชนขนาด 30 เตียง 60 เตียง และ 90 เตียงขึ้นไป ประเมินตนเองว่า มีความสามารถ ในการปฏิบัติงานด้านบริการ และด้านวิชาการ อยู่ในระดับสูง สำหรับผลการประเมิน ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ของผู้ประเมินทั้ง 3 กลุ่ม ในด้านบริหาร การพยาบาล ด้านบริการ ด้านวิชาการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และพบว่า อายุและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการได้รับการอบรมทางการพยาบาล ไม่พบความสัมพันธ์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดภาคใต้ คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานตาม การรายงานของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 193 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตามแนวของ Likert Scale วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1.อายุ ประสบการณ์การทำงานวิชาชีพพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล

วิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช 2. ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 สมมติฐาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาสมมติฐานการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากการศึกษาเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานซึ่งงานวิจัยของ ปรีดาภรณ์ สีปากดี และคณะ (2550) พบว่าปัจจัยตามหมวดทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากร (Riccardo Peccei, 2004) ส่วน อุบล จันท์เพชร และคณะ (2550) พบว่าการสร้างความสุขในการทำงานคือ การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน คือ การให้ค่าตอบแทน (เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนพิเศษ) นอกจากนี้ความสุขในการทำงานยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย (Feng-Hui Lee a, & Tzai-Zang Lee, 2007; May-Chiun Lo, Abang Azlan Mohamad, Maw King La, 2009; Yaping Gong, Law, and Song Chang, Xin, 2009) ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการตั้งสมมติฐานที่ 1 ในปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจากเอกสารวิชาการและงานวิจัยพบว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อความสุขทางจิตใจของพนักงาน (Gilbreath, James Bradford, 2001) และมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานงาน (Lin, 2003; Kuoppala, Lamminpää, Liira, & Vaino, 2008; เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553) ซึ่งสอดคล้องกับ Feng-Hui Lee a,* & Tzai-Zang Lee (2007) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transactional Leadership) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร และนอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยตรงบนความคับข้องใจและการมองโลกในแง่ดี โดยความคับข้องใจจะมีอิทธิพลในเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าอิทธิพลในเชิงบวกของการมองโลกในแง่ดี รวมทั้งความคับข้องใจและการมองโลกในแง่ดียังมีอิทธิพลโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานและอารมณ์ (McColl-Kennedy & Anderson, 2002) และภาวะผู้นำส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Pratt, 2004; Feng-Hui Lee a,* & Tzai-Zang Lee, 2007; Anoop Patiara, & Lokman Miab, 2008; Jackson, 2008) ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าว มาใช้ในการตั้งสมมติฐานที่ 1 เช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน การชำระรักษาพนักงาน และการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน และรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคล้อยใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำหรับประเทศไทย มีการกำหนดลักษณะการประกอบการของธุรกิจ โดยแบ่งแยกตามลักษณะประกอบการธุรกิจ ผู้วิจัยจึงแบ่งออกเป็นดังนี้

ธุรกิจการผลิต หมายถึง ธุรกิจการผลิตที่เป็นลักษณะของการประกอบการอุตสาหกรรมทุกประเภท โดยความหมายที่เป็นสากลของการผลิตก็คือ การเปลี่ยนรูปวัตถุให้เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ด้วยเครื่องจักร หรือเคมีภัณฑ์โดยไม่คำนึงถึงว่างานนั้นทำโดยเครื่องจักรหรือด้วยมือทั้งนี้ ธุรกิจการผลิตยังรวมถึงการแปรรูปผลิตผลการเกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นการอุตสาหกรรม การผลิตที่มีลักษณะเป็นวิสาหกิจชุมชนและการผลิตที่เป็นประกอบการอุตสาหกรรมในครัวเรือนด้วย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553)

ส่วนธุรกิจบริการ หมายถึง ธุรกิจที่เสนอให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งครอบคลุมถึงการศึกษาดูงาน การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและที่พัก การภัตตาคาร การขายอาหาร การขายเครื่องคัมของภัตตาคารและร้านอาหาร การให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคลบริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิดและการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553)

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ทราบถึงความแตกต่างต่างกันของ ทั้ง 2 ธุรกิจอย่างชัดเจน แต่ความแตกต่างของลักษณะประกอบการธุรกิจนั้น ไม่ใช่หมายความว่า จะมีการดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรที่แตกต่างกันเช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบในงานของพนักงาน และรวมถึงการบริหารของผู้นำองค์กร เป็นต้น ถึงแม้ว่าลักษณะกิจกรรมในองค์กรประกอบของธุรกิจผลิตกับธุรกิจบริการนั้นมีความแตกต่างกันบ้างในเนื้องาน เช่น ธุรกิจการผลิต พนักงานต้องทำงานกับเครื่องจักร ลักษณะงานจำใจ (Crasten & Spector, 1987; Barrick, 1994; Michael & Spector, 1982) งานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดเวลา ทั้งด้านการทำงานและด้านการดูแล ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน อีกทั้งการทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตจำเป็นต้องทำงานอย่างต่อเนื่องต้องติดตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่

ตลอดเวลา(ศักดิ์คำ จันทร์รอด, 2548) ซึ่งปัญหาเหล่านี้ ทำให้พนักงานต้องแบกรับความกดดันต่างๆ จนเกิดปัญหาด้านความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งก็จะทำพนักงานขาดความสุขในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงได้ ส่วนธุรกิจการบริการเป็นอาชีพที่มีความเครียดสูง (ทรงศักดิ์ ลิตา, 2549) ซึ่งเกิดจากการต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลมากทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ ตลอดเวลา รวมถึงภาระความรับผิดชอบที่มาก(อรภัสชา เศษจิตกร, 2544) ดังนั้น ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานซึ่งก็จะทำพนักงานขาดความสุขในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงได้เช่นกัน ซึ่งจากข้อมูลทำให้เชื่อได้ว่าพนักงานของทั้ง 2 ธุรกิจน่าจะมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 เพื่อศึกษาในประเด็นนี้ให้เป็นรูปเชิงประจักษ์

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยความสุขในการทำงาน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่มีลักษณะการประกอบการธุรกิจต่างกัน (ธุรกิจการผลิตกับธุรกิจการบริการ) ไม่มีความแตกต่างกัน

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

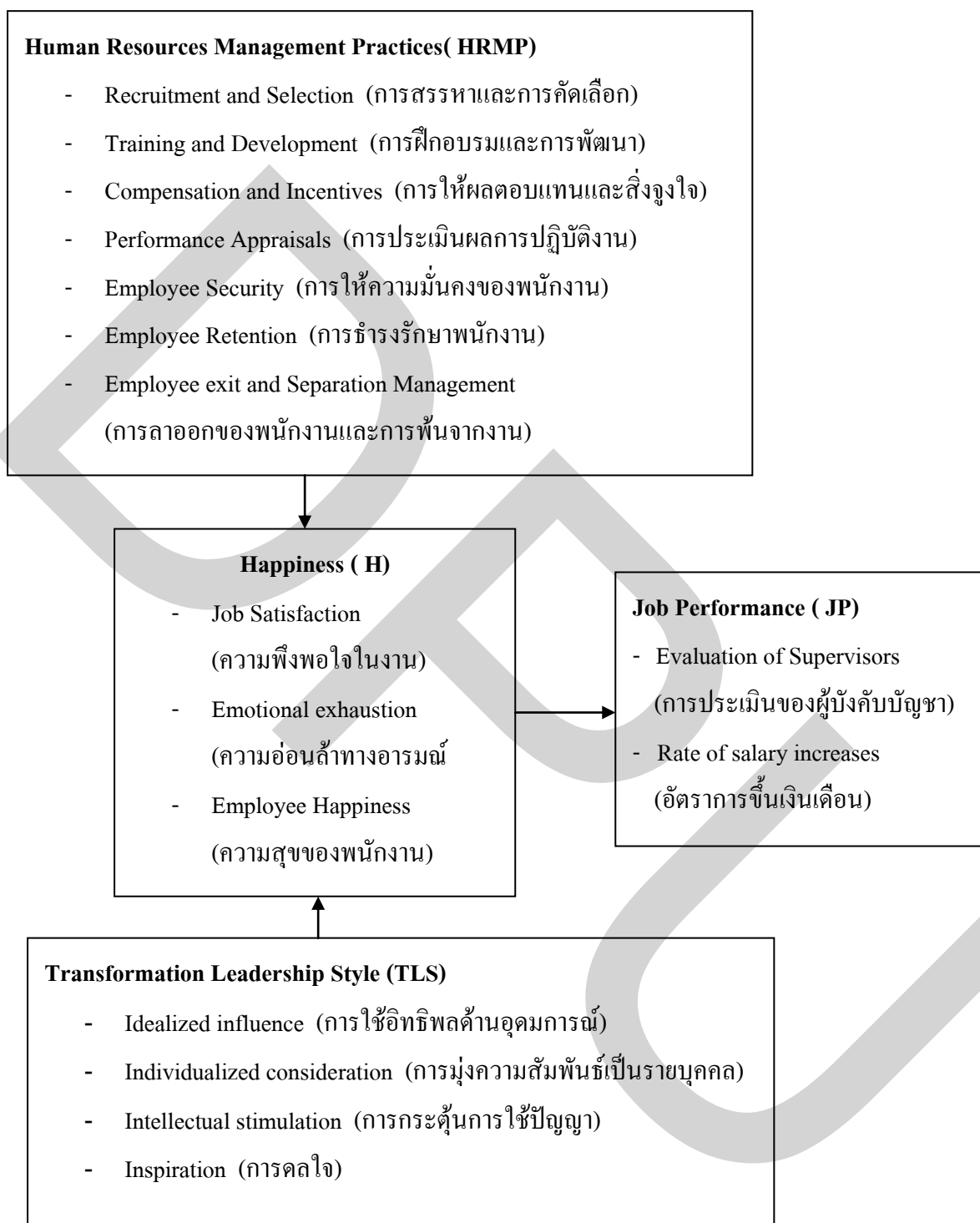
จากศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่าความสุขในการทำงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ว่าสามารถเชื่อมโยงและมีความสัมพันธ์กันในแต่ละปัจจัย คือปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน (Riccardo Peccei, 2004; ปรีดาภรณ์ สีปากดี และคณะ, 2550) ส่วนปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน (Kuoppala, Lamminpää, Liira, & Vaino, 2008; Gilbreath, 2001) สำหรับปัจจัยด้านความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Wright, Cropanzano, 2000; Wright, Cropanzano, Bonett, 2007) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ จากศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1. ข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัว คือ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การให้ความมั่นคงของพนักงาน การธำรงรักษาพนักงานและการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน

2. รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวคือ การใช้ อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา การคล้อย

3. ความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวคือ ความพึงพอใจใน งานความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสุขของพนักงาน

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวคือ อัตราการขึ้น เงินเดือน การประเมินของผู้บังคับบัญชา



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.7 สรุป

ในบทนี้ ได้กล่าวถึงการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีการนำเสนอแนวคิดและทฤษฎี ในแต่ละตัวแปรเช่นด้านแนวคิดและทฤษฎีของข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวคิดและทฤษฎีของรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ แนวคิดและทฤษฎีของความสุขในการทำงาน และแนวคิดและทฤษฎีของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เชื่อมโยงของปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน และความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถเชื่อมโยงตัวแปรและกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรที่ศึกษาได้ อันนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) และนำไปศึกษาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบซึ่งจะกล่าวในบทที่ 3 ต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 บทนำ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมุ่งเน้นพัฒนา และตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Research) โดยมีการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และมีการศึกษาและค้นคว้า ด้านงานเอกสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ทั้งภายในประเทศไทยและต่างประเทศ รวมถึงบทความ ตำรา และเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยนำเสนอหัวข้อในรายละเอียดดังนี้ ประชากรและขนาดตัวอย่าง วิธีการเลือกตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุป

3.2 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จำนวน 66 บริษัท ดังนั้น ประชากรในการศึกษานี้คือ พนักงานขององค์การธุรกิจทั้ง 66 บริษัทข้างต้นที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 20,596 คนข้อมูลจาก (mai Stock Focus, 2554) รายละเอียดในภาคผนวก ก.

3.2.2 ขนาดตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง คือพนักงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จำนวน 402 คน โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

การกำหนดขนาดตัวอย่างนั้น การวิจัยครั้งนี้ต้องใช้สถิติขั้นสูงเช่น การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน ดังนั้น จำเป็นต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับการใช้สถิติแต่ละประเภท ซึ่งมีกฎเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และสถิติขั้นสูงที่ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุเป็นพื้นฐาน ใช้เกณฑ์ของ Anderson and Gerbing (1984) (อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น.54) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุว่า ควรใช้ตัวอย่าง 20 หน่วยต่อตัวแปรอิสระที่เป็นตัวทำนายหนึ่งตัวแปร

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximun Likelihood : = ML) ต้องใช้ตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่เพราะถ้าใช้ตัวอย่างที่มีขนาดต่ำกว่า 100 หน่วย จะพบว่ามีโอกาสปฏิเสธสมมติฐานในการทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-Square) มาก เพราะค่าไค-สแควร์ มีแนวโน้มที่จะมีค่าสูง อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะเรื่องขนาดหน่วยตัวอย่างว่าควรพิจารณาควบคู่ไปกับจำนวนพารามิเตอร์อิสระที่ต้องการประมาณค่า ถ้าพารามิเตอร์มีจำนวนมาก ควรจะต้องมีขนาดตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยใช้กฎง่ายๆ ว่า อัตราส่วนระหว่างขนาดตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรควรจะเป็น 20 ต่อ 1 (Grace, 2008; Lindeman, Merenda, & Gold, 1980; Zhu, Walter, Rosenbaum, Russell and Raina, 2006)

จากเงื่อนไขข้างต้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดขนาดตัวอย่างได้จากพารามิเตอร์หรือตัวแปรที่ศึกษาโดยมีจำนวน 16 พารามิเตอร์ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 320 ตัวอย่าง แต่ด้วยเงื่อนไขทางสถิติ Addison (1987) ได้กล่าวว่าขนาดตัวอย่างที่เพียงพอในการประมาณค่าคุณลักษณะของตัวแปรจะต้องมีขนาด 400 ตัวอย่างขึ้นไป ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็น 402 ตัวอย่าง

นอกจากนี้ การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น โดยใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) ที่วัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ระหว่างรูปแบบสมมติฐาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งนักสถิติส่วนใหญ่กำหนดว่า ขนาดของหน่วยตัวอย่างต้องมีขนาดใหญ่ เพราะฟังก์ชันความกลมกลืน (Fit or Fitting Function) จะมีการแจกแจงแบบ ไค-สแควร์ ต่อเมื่อขนาดตัวอย่างมีขนาดใหญ่เท่านั้น Hair et al. (2006) ได้เสนอแนะให้พิจารณาขนาดของหน่วยตัวอย่าง ควบคู่ไปกับพารามิเตอร์อิสระที่ต้องการประมาณค่า ถ้าพารามิเตอร์มีจำนวนมาก ควรจะต้องมีขนาดตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยใช้กฎง่ายๆ ว่า อัตราส่วนระหว่างขนาดตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรควรจะเป็น 20 ต่อ 1 โดยในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ 16 พารามิเตอร์ จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง เป็น 320 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม Addison (1987) ได้กล่าวว่า

ขนาดตัวอย่างที่เพียงพอในการประมาณค่าคุณลักษณะของตัวแปรจะต้องมีขนาด 400 ตัวอย่างขึ้นไป

ดังนั้นจากเงื่อนไขทางสถิติที่กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็น 402 ตัวอย่าง

3.3 การเลือกตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 3.1 การเลือกตัวอย่าง

ประชากร	จำนวนบริษัท	จำนวนพนักงาน	ตัวอย่าง
ธุรกิจการผลิต	31	10,939	202
ธุรกิจการบริการ	35	96,57	200
รวม	66	20,596	402

ขั้นที่ 1 แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มธุรกิจการผลิตและกลุ่มธุรกิจการบริการ ซึ่งได้มีการแบ่งชั้นภูมิไว้ตามเงื่อนไขที่กำหนดโดยใช้เกณฑ์ความหมายตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 เพื่อจำแนกกลุ่มธุรกิจการผลิตและกลุ่มธุรกิจการบริการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553, 28 มกราคม)

ขั้นที่ 2 จากประชากรที่จำแนก ตามขั้นที่ 1 กำหนดกรอบตัวอย่างของแต่ละกลุ่มธุรกิจ

ขั้นที่ 3 สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ โดยเรียงตามรายชื่อพนักงานที่ผู้บริหารระดับสูงมอบหมายให้เลขานุการหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในแต่ละบริษัทช่วยดำเนินการ

3.4 การสร้างเครื่องมือและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างตัวแปรของแนวคิดเรื่องปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขและปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร จากหนังสือ วารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ คุยฎีนิพนธ์

และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาแบบสอบถามเพื่อสอบถามพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ในเรื่องปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ความตรงของเนื้อหา และการสื่อความหมาย เพื่อให้เกิดความชัดเจนและความสมบูรณ์ตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา(Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมิน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 117) ด้วย

คะแนน 3 ระดับ อันประกอบด้วย 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง นอกจากนี้ ยังขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาแก้ไขปรับปรุงตาม que ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเสนอแนะ จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร (สุวิมล ตรีภานันท์, 2551, น.166)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง

R คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้ค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สำหรับข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือตัดออก (สุวิมล

ดิรกันันท์, 2551, น.166) ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. ดร.อภิชัย ศรีเมือง

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคล Human Capital Development Institute กรรมการบริหารฝ่ายวิชาการ สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) วิทยากรฝึกอบรมภายใน (In-house Training) หลักสูตรการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาการบริหารจัดการสมัยใหม่

2. ดร.สินีมาศ สร้อยศิริ

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต คณะกรรมการบริหารสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) วิทยากรที่ปรึกษาและวิทยากรฝึกอบรม

3. ดร.กล้าหาญ ฌ น่าน

อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คณะกรรมการบริหารสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT)

คณะอนุกรรมการการออกไปรับรองการประกอบวิชาชีพการจัดการงานบุคคล สถาบันการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง .6 –1 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับพนักงานองค์กรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดสอบเบื้องต้นใช้มาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังตารางดังนี้

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
การสรรหาและการคัดเลือก	.7614
การฝึกอบรมและการพัฒนา	.8586
การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ	.8041
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.8893
การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน	.7060
การชำระรักษาพนักงาน	.6479
การลาออกและการพ้นจากงาน	.8742
การใช้สิทธิพลด้านอุดมการณ์	.9403
การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล	.8751
การกระตุ้นการใช้ปัญญา	.9495
การคลายใจ	.9085
ความพึงพอใจในงาน	.9218
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	.8822
ความสุขของพนักงาน	.7110
การประเมินผลของผู้บังคับบัญชา	.7267

จากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้างต้นพบว่า การชำระรักษาพนักงานมีค่า .6479 ซึ่งเนื่องจากข้อคำถามมีประเด็นที่แตกต่างกันเช่น สภาพแวดล้อม เงินเดือน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และความอิสระในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนเป็นเรื่องที่อ่อนไหวอาจทำให้ผลของค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นที่ศึกษา แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าผลการวิเคราะห์ดังกล่าวยังอยู่ตามเกณฑ์ที่ใช้ได้คือมีค่าไม่ต่ำกว่า .50 (ศิริชัย กาญจนวาที, 2545, น.71)

3.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จัด

ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร โดยข้อคำถามเป็นการเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พัฒนา มาจากแนวคิดของ Tsai Cheng-Hua, Chen Shyh -Jer and Shih-Chien (2009) และ Feng-Hui Lee and Tzai-Zang Lee (2007) เป็นมาตราส่วน(Rating Scale) โดยมีปัจจัยที่ศึกษา 7 ตัวแปร เป็นการวัด ในด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ จำนวน 29 ข้อ ดังนี้

การสรรหาและการคัดเลือกจำนวน 4 ข้อ

การฝึกอบรมและการพัฒนาจำนวน 4 ข้อ

การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจจำนวน 4 ข้อ

การประเมินผลการปฏิบัติงานจำนวน 5 ข้อ

การให้ความมั่นคงแก่พนักงานจำนวน 4 ข้อ

การชำระรักษาพนักงานจำนวน 4 ข้อ

การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงานจำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับการปฏิบัติตลอดเวลา คะแนน 5 คะแนน

ระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง คะแนน 4 คะแนน

ระดับการปฏิบัติเป็นบางครั้ง คะแนน 3 คะแนน

ระดับการปฏิบัตินานๆครั้ง คะแนน 2 คะแนน

ระดับแทบไม่ได้ปฏิบัติเลย คะแนน 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพโดยมีปัจจัยที่ ศึกษา 4 ตัวแปรซึ่งผู้วิจัยพัฒนาแนวคิดมาจาก Bass and Avolio (1992) เป็นมาตราส่วน (Rating Scale) จำนวนทั้งหมด 12 ข้อดังนี้

การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (Idealized Influence) จำนวน 3 ข้อ

การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (Individualized Consideration) จำนวน 3 ข้อ

การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) จำนวน 3 ข้อ

การคลใจ(Inspiration) จำนวน 3 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับการปฏิบัติบ่อยมาก	คะแนน	5	คะแนน
ระดับการปฏิบัติค่อนข้างบ่อย	คะแนน	4	คะแนน
ระดับการปฏิบัติบางครั้ง	คะแนน	3	คะแนน
ระดับการปฏิบัตินานๆครั้ง	คะแนน	2	คะแนน
ระดับการปฏิบัติไม่เคยปฏิบัติเลย	คะแนน	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดของนักวิชาการต่างๆประกอบด้วยองค์ประกอบที่ศึกษา 3 ด้านคือ

1) แบบวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire -MSQ) เนื่องจากเป็นแบบวัดที่ใช้กันแพร่หลาย เช่น งานวิจัยของ ฉัตรวิบูลย์ ภาวเกียรติ (2540), บงกช เบ็ญมาตร์ (2542), จรัส อุณหจิตวิวัฒน์ (2548) และเกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ (2551) เป็นต้น ลักษณะแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ จากไม่พอใจไปจนถึงพอใจมากที่สุด จำนวนแบบวัดมี 20 ข้อแบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1.1) ความพึงพอใจภายในงาน (Intrinsic Job Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ได้แก่ การใช้ความสามารถ ความสำเร็จในงาน โอกาสทำงาน เพื่อบุคคลอื่น ความอิสระในงาน ความคิดสร้างสรรค์ มโนธรรมและความมั่นคง มีจำนวน 12 ข้อ

1.2) ความพึงพอใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Extrinsic Job Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ นโยบายขององค์กร หัวหน้างาน ความก้าวหน้าและรายได้ มีจำนวน 6 ข้อ

1.3) ความพึงพอใจในงานทั่วไป (General Job Satisfaction) มีจำนวน 2 ข้อ เป็นระดับความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานทั่วไป ได้แก่ เงื่อนไขการทำงานและเพื่อนร่วมงาน

2) ความอ่อนล้าทางอารมณ์โดย Maslach and Jackson (Maslach Burnout Inventory) (1996) เป็นแบบวัดมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ

3) ความสุขของพนักงาน (Happiness) โดย Hills and Argyle (2002) เป็นแบบวัดมาตราส่วน (Rating Scale) จำนวน 8 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับตามมิติต่างๆ ดังนี้

เกณฑ์คะแนนด้านความพึงพอใจในงาน เป็นการแสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	คะแนน	4	คะแนน

ฟังพอใจปานกลาง	คะแนน	3	คะแนน
----------------	-------	---	-------

ฟังพอใจน้อย	คะแนน	2	คะแนน
-------------	-------	---	-------

ฟังพอใจน้อยที่สุด	คะแนน	1	คะแนน
-------------------	-------	---	-------

เกณฑ์คะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความสุขของพนักงานเป็นการแสดงระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และระดับความสุขในตนเองของพนักงาน ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

เป็นเช่นนี้อยู่เสมอ	คะแนน	5	คะแนน
---------------------	-------	---	-------

เป็นเช่นนี้บ่อยครั้ง	คะแนน	4	คะแนน
----------------------	-------	---	-------

เป็นเช่นนี้บางครั้ง	คะแนน	3	คะแนน
---------------------	-------	---	-------

เป็นเช่นนี้นานๆ ครั้ง	คะแนน	2	คะแนน
-----------------------	-------	---	-------

ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น	คะแนน	1	คะแนน
----------------------	-------	---	-------

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเองเป็นแบบวัดมาตราส่วน (Rating Scale) โดยมีปัจจัยที่ศึกษา 2 ปัจจัย รวมข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ดังนี้

การประเมินของผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ

อัตราการขึ้นเงินเดือนจำนวน 1 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับตามมิตินี้

เกณฑ์คะแนนด้านการประเมินของผู้บังคับบัญชา เป็นการแสดงระดับผลการประเมินของผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีเกณฑ์คะแนนดังนี้

เป็นเช่นนี้อยู่เสมอ	คะแนน	5	คะแนน
---------------------	-------	---	-------

เป็นเช่นนี้บ่อยครั้ง	คะแนน	4	คะแนน
----------------------	-------	---	-------

เป็นเช่นนี้บางครั้ง	คะแนน	3	คะแนน
---------------------	-------	---	-------

เป็นเช่นนี้นานๆ ครั้ง	คะแนน	2	คะแนน
-----------------------	-------	---	-------

แทบไม่เคยเป็นเช่นนั้นเลย	คะแนน	1	คะแนน
--------------------------	-------	---	-------

เกณฑ์คะแนนด้านอัตราการขึ้นเงินเดือน เป็นการแสดงระดับอัตราการขึ้นเงินเดือนของพนักงานและมีการกำหนดเปอร์เซ็นต์ของอัตราการขึ้นเงินเดือน ซึ่งมีเกณฑ์คะแนนดังนี้

เพิ่มขึ้นมาก	คะแนน	5	คะแนน
--------------	-------	---	-------

เพิ่มปานกลาง	คะแนน	4	คะแนน
--------------	-------	---	-------

เพิ่มขึ้นน้อย	คะแนน	3	คะแนน
---------------	-------	---	-------

เท่าเดิม	คะแนน	2	คะแนน
----------	-------	---	-------

ลดลง	คะแนน	1	คะแนน
------	-------	---	-------

โดยรายละเอียดอัตราการขึ้นเงินเดือน ผู้วิจัยแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ของอัตราการขึ้นเงินเดือนตามลำดับดังรายละเอียดดังนี้

เพิ่มขึ้นมาก หมายถึง ทำงานได้ผลสูงกว่ามาตรฐาน หรือตามความคาดหวังอย่างมาก และสม่ำเสมอโดยมีอัตราการขึ้นเงินเดือนคิดตามเปอร์เซ็นต์อยู่ระดับมากกว่า 10 % ขึ้นไป

เพิ่มปานกลาง หมายถึง ทำงานได้ผลดี และรวดเร็วเกินกว่าปกติโดยมีอัตราการขึ้นเงินเดือนคิดตามเปอร์เซ็นต์อยู่ในช่วงตั้งแต่ 5%ขึ้นไปจนถึง 10 %

เพิ่มขึ้นน้อย หมายถึง ทำงานได้ตามมาตรฐาน หรือ ตามที่รับมอบหมาย โดยมีอัตราการขึ้นเงินเดือนคิดตามเปอร์เซ็นต์อยู่ในช่วง 1% แต่ไม่เกิน 4 %

เท่าเดิม หมายถึง ทำงานที่มอบหมายพอใช้ได้ ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง โดยมีอัตราการขึ้นเงินเดือนคิดตามเปอร์เซ็นต์อยู่ในระดับ 0%

ลดลง หมายถึง ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน มีข้อบกพร่องอยู่เสมอโดยมีอัตราการขึ้นเงินเดือนคิดตามเปอร์เซ็นต์อยู่ในระดับต่ำกว่า 0%

ส่วนที่ 6 เป็นข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

การรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ (Mail Survey) โดยผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นติดต่อไปยังตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เพื่อขอให้ช่วยออกหนังสือแนะนำผู้วิจัยต่อบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการส่งจดหมายแนะนำตัวผู้วิจัย พร้อมเอกสารใบตอบรับเข้าร่วม โครงการไปยังบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เพื่อสอบถามการให้ความร่วมมือ ในการเก็บข้อมูลของแต่ละบริษัท เมื่อทางบริษัทต่างๆ ตอบรับการเข้าร่วม โครงการแล้ว ผู้วิจัยจะติดต่อประสานงานในการส่งแบบสอบถามและซองเปล่าคิดแถมไป เพื่อส่งคืนแบบสอบถามที่ตอบคำถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว รวมถึงวันและเวลาที่ต้องการรับแบบสอบถามคืน กล่าวคือ ประมาณ 2 สัปดาห์นับตั้งแต่วันที่ส่งแบบสอบถาม ส่วนในกรณีที่ครบกำหนดเวลาแล้ว ผู้วิจัยยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยจะทำการติดตามแบบสอบถามทางโทรศัพท์เป็นรายๆ ไป เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ข้างต้น

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและสมมติฐานการวิจัยโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows (Statistics Package for the Social Sciences for Windows) โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

3.6.1 วิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทราบลักษณะของตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

3.6.2 วิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับตัวแปรด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ด้านความสุขในการทำงานและด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ค่าความแปรปรวน (Variation) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโค้ง (Kurtosis) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ทำการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับต่างๆ ของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ด้านความสุขในการทำงานและด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้คะแนนเฉลี่ยที่วัดได้เป็นเกณฑ์ และกำหนดการแปลผลข้อมูลในการศึกษาค้นครั้งนี้มีลักษณะการให้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนั้นจึงแทนค่าตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2553) จะได้ค่าดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\ &= \frac{5-1}{5} = .80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของมิติต่างๆจะสะท้อนให้เห็นถึงระดับความมากน้อยของแต่ละมิติตามเกณฑ์ดังนี้

1) เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวัดความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อนโยบายองค์กรซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21- 5.00	ปฏิบัติตลอดเวลา
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41- 4.20	ปฏิบัติบ่อยครั้ง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61- 3.40	ปฏิบัติบางครั้ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81- 2.60	ปฏิบัตินานๆ ครั้ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	แทบไม่ได้ปฏิบัติเลย

2) เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ เป็นการวัดระดับพฤติกรรมของผู้นำซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21- 5.00	ปฏิบัติบ่อยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41- 4.20	ปฏิบัติค่อนข้างบ่อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61- 3.40	ปฏิบัติบางครั้ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81- 2.60	ปฏิบัตินานๆ ครั้ง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	ไม่เคยปฏิบัติเลย

3) เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของด้านความสุขของพนักงาน โดยแบ่งเกณฑ์ตามมิติต่างดังนี้

3.1 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของด้านความพึงพอใจในงาน เป็นการแสดงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21- 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41- 4.20	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61- 3.40	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81- 2.60	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.2 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นการแสดงระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21- 5.00	มีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41- 4.20	มีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61- 3.40	มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81- 2.60	มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำมาก

3.3 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของด้านความสุขเป็นการแสดงระดับความสุขของพนักงานซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21- 5.00	มีความสุขมากที่สุด
--------------------	------------	--------------------

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41- 4.20	มีความสุขมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61- 3.40	มีความสุขปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81- 2.60	มีความสุขน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	มีความสุขน้อยที่สุด

4) เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งเกณฑ์ตามมิติต่างดังนี้

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของปัจจัยด้านการประเมินของผู้บังคับบัญชา เป็นการแสดงระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21- 5.00	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเยี่ยม
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41- 4.20	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61- 3.40	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81- 2.60	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปรับปรุง

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของปัจจัยด้านอัตราการขึ้นเงินเดือนของพนักงาน เป็นการแสดงระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21- 5.00	อัตราการขึ้นเงินเดือนอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41- 4.20	อัตราการขึ้นเงินเดือนอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61- 3.40	อัตราการขึ้นเงินเดือนอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81- 2.60	อัตราการขึ้นเงินเดือนอยู่ในระดับเท่าเดิม
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 -1.80	อัตราการขึ้นเงินเดือนอยู่ในระดับลดลง

3.6.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปร เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ การแปลความระดับความสัมพันธ์ ซึ่งพิจารณาว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์ในระดับใดจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

เกณฑ์การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กันในระดับใด พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งมีเกณฑ์กว้างๆ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
$ r \geq .8$	สูง
$.6 \leq r \leq .8$	ค่อนข้างสูง
$.4 \leq r \leq .6$	ปานกลาง
$.2 \leq r \leq .4$	ค่อนข้างต่ำ
$ r \leq .2$	ต่ำ

ถ้าค่า r เป็นบวกและมีค่าใกล้ 1 หมายถึง ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์กันมากในรูปเชิงเส้น และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และ ถ้าค่า r เป็นลบและมีค่าใกล้ -1 หมายถึง ตัวแปร x และ y มีความสัมพันธ์กันมากในรูปเชิงเส้นแต่ในทิศทางตรงกันข้าม รวมถึงค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึงหมายถึง ตัวแปร x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิง Construct Validity ของรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงในแต่ละด้าน 4 ด้าน คือ ด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ด้านความสุขในการทำงาน และด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS

5) ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง และอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่มีต่อความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS เนื่องจากเป็นเทคนิคการวิเคราะห์สมมติฐานระหว่างปัจจัยแฝงหลายๆปัจจัยพร้อมกัน

เกณฑ์การพิจารณาในการวิเคราะห์ผลลัพธ์ของ Structural Equation Modeling : SEM จะให้ค่าทางสถิติเพื่อทดสอบโมเดลสมมติฐานในการยอมรับหรือปฏิเสธโมเดล โดยพิจารณาจากค่าชี้วัดความเหมาะสม (Goodness-of-Fit Indices) ใน 2 กลุ่มตัวชี้วัดคือ กลุ่มที่ 1 การทดสอบความเหมาะสมรวม (Overall Model Fit) และกลุ่มที่ 2 การทดสอบความเหมาะสมเชิงประกอบอื่นๆ (Component Fit Testing)

กลุ่มที่ 1 การทดสอบความเหมาะสมของโมเดล (Overall Fit) เป็นการทดสอบเพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลตัวแปรที่เก็บได้มีความเหมาะสมกับโมเดลที่กำหนดหรือไม่ เพื่อชี้ว่าโมเดลนั้นๆ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด การทดสอบความเหมาะสมรวมนี้แบ่งเป็นการทดสอบออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1.1 : Absolute Fit Indices กลุ่มค่าชี้วัดนี้โปรแกรม AMOS จะทำการประเมินความสามารถของโมเดลที่กำหนดว่า สามารถสร้างชุดข้อมูลที่เหมือนกันกับข้อมูลชุดเดิมได้หรือไม่ (Hair, Black et al, 2005) ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการพิจารณาประกอบด้วย

- Chi-square (Hoyle, 1995)
- Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) (Kline, 2005)
- Standardised Root Mean Square Residual (SRMR)
- Goodness of Fit Index (GFI) (Kline, 2005)

กลุ่มที่ 1.2 : Comparative(Incremental) Fit Indices การทดสอบเปรียบเทียบระหว่างโมเดลสมมติฐานกับโมเดล Null Model ที่มีการตั้งสมมติฐานว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและไม่ได้รับอิทธิพลจากจำนวนข้อมูลที่ศึกษา (McDonald and Marsh 1990) ผลการเปรียบเทียบจะให้ค่าระหว่าง 0 และ 1 (Arbuckle and Wothke, 1999; Kline, 2005) และ Lattin et al.(2003) แนะนำว่าดัชนี .90 เป็นระดับที่โมเดลควรจะถูกยอมรับ ตัวชี้วัดประกอบด้วย

- The Tucker Lewis Index (TLI) (Hu and Bentler, 1998)
- Comparative Fit Index (CFI) (Kline, 2005)

กลุ่มที่ 1.3 : ดัชนีวัดอื่นๆ (Miscellaneous Measures) ประกอบด้วย

- Chi-square statistics comparing the tested model and the independent model with the saturated model (CMIN/DM) (Arbuckle and Wothke, 1999; Byrne, 2001)

กลุ่มที่ 2 การทดสอบความเหมาะสมเชิงประกอบอื่นๆ (Component Fit Testing) ค่าทดสอบความเหมาะสมของโมเดลเชิงประกอบค่าอื่นๆที่สำคัญ ประกอบด้วย

- ค่า Factor loading
- ค่า Standard error
- ค่า Squared multiple correlations
- ค่า Modification indices
- ค่า Standardised residual covariance

ตาราง ที่ 3.4 แสดงค่าสถิติชี้วัดความเหมาะสมของโมเดล

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา
ค่า Chi-square (χ^2)	ค่า P-value ต้องสูงกว่า .05 จะแสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสม(Goodness of Fit)และสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ค่า Factor loading	ค่านำหนักของตัวแปรควรมีค่าระหว่าง .3-1
ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	ระหว่าง.05-.08 โดยค่าที่เข้าใกล้ 0 เป็นค่าที่ดีที่สุด
ค่า Standardised Root Mean Square Residual (SRMR)	ระหว่าง.05-.08 โดยค่าที่เข้าใกล้ 0 เป็นค่าที่ดีที่สุด
ค่า Goodness of Fit Index (GFI)	ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่า 1 หมายถึงค่าชี้วัดที่แสดงว่าโมเดลนั้นๆเป็นที่เหมาะที่สุด
ค่า The Tucker Lewis Index (TLI)	ผลการเปรียบเทียบจะให้ค่าระหว่าง 0 และ 1 ค่าดัชนีที่ระดับ .90 เป็นระดับที่โมเดลควรจะถูกยอมรับ
ค่า Comparative Fit Index (CFI)	ผลการเปรียบเทียบจะให้ค่าระหว่าง 0 และ 1 ค่าดัชนีที่ระดับ .90 เป็นระดับที่โมเดลควรจะถูกยอมรับ
ค่า Chi-square statistic comparing the tested model and the independent model with the saturated model (CMIN/DM)	ค่าที่ได้น้อยกว่า 3 จะเป็นค่าที่ดี และค่าที่เข้าใกล้หรือเท่ากับ 1 จะเป็นค่าที่ดีที่สุด
ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation)	จะต้องมีค่าไม่สูงมาก ค่าที่ได้ควรไม่เกิน+.8
ค่า Standardised residual covariance	ค่าที่ตรวจสอบว่าความคลาดเคลื่อนระหว่างคู่ตัวแปร ที่จะต้องมีค่าไม่เกิน +2 และ-2

ที่มา: กริช แรงสูงเนิน (2554, น.77-78)

3.7 การตรวจเช็คข้อมูลสูญหาย (To Detect Missing Data)

3.7.1 การตรวจสอบข้อมูลหาย (Missing)

เรื่องข้อมูลขาดหายเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการวิจัย นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542 : 13-14) ได้แนะนำว่า เมื่อมีข้อมูลสูญหายสิ่งแรกที่นักวิจัยควรทำคือ การตรวจสอบว่าข้อมูลที่สูญหายนั้นเป็นการสูญหายโดยสุ่มหรือสูญหายมีระบบ ถ้าหน่วยตัวอย่างที่สูญหายไม่มีลักษณะร่วมกัน คือข้อมูลที่สูญหายนั้นเกิดโดยสุ่ม นักวิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้ นอกจากนี้ O'Rourke (2000) ได้เสนอวิธีการตรวจเช็คข้อมูลสูญหายโดยมีวิธีการตรวจเช็คข้อมูลมีดังนี้

1. การตรวจเช็คด้วยสายตา (Visuals canning)
2. โดยใช้โปรแกรมนำเข้าข้อมูล (Data entry program) เช่น QPL หรือ SPSS ช่วยในการตรวจเช็ค
3. โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ของคำตอบในตัวแปรแต่ละตัว
- 4 สำหรับในการวิเคราะห์ตัวแปรคู่ (Bivariate analysis) ใช้วิธีการสร้างตารางไขว้ (crosstabulation) ระหว่างตัวแปรทั้งคู่ เช่นเดียวกับนงลักษณ์ วิรัชชัย ได้แนะนำวิธีการจัดการข้อมูลเมื่อมีการสูญหายไว้ 3 วิธีคือ
 1. ตัดข้อมูลส่วนที่สูญหายเป็นคู่ (Pairwise deletion)
 2. ตัดข้อมูลส่วนที่สูญหายของหน่วยตัวอย่างหน่วยนั้นทิ้งทั้งหมด (Listwise deletion)
 3. ใช้สถิติวิเคราะห์ประมาณค่าข้อมูลที่สูญหายใส่แทน (Replacement of missing deletion)

3.7.2 การตรวจเช็คสมมติฐานเบื้องต้น

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ เพื่อศึกษาว่าตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงเป็น โคนึงปกติ (Normal Distribution) หรือไม่ ค่าสถิติที่น่าเสนอคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความแปรปรวน (Variance) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันมากจนเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) หรือไม่ โดยใช้หลักสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) รวมทดสอบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดนั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) หรือไม่

3.8 สรุป

บทที่ 3 ผู้วิจัยเสนอระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งบางส่วนได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 โดยในบทนี้จะเกี่ยวข้องกับบทนำ ประชากรและตัวอย่าง การเลือกตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปเพื่อนำไปสู่บทที่ 4 ต่อไป

สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในธุรกิจการผลิต และในธุรกิจการบริการ ซึ่งมีจำนวน 66 บริษัท โดยมีประชากรทั้งสิ้น 20,596 คน (mai Stock Focus, 2554) สำหรับการเลือกตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างคือ 1) การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และ 2) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ ส่วนการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยมีการรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ (Mail Survey) และส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยให้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและสมมติฐานการวิจัยโดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferencial Statistics) ซึ่งนำเสนอผลการศึกษาในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 บทนำ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการ

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่างๆในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย(Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง
χ^2	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
β	หมายถึง	ค่าพารามิเตอร์ที่กำหนดความสำคัญของตัวแปรอิสระ
r	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R^2	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การทำนาย
df	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ(Degree of Freedom)

P	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้
TLI	หมายถึง	ดัชนี Tucker Lewis Index
RFI	หมายถึง	ดัชนี Relative Fit Index
IFI	หมายถึง	ดัชนี Incremental Fit Index
NFI	หมายถึง	ดัชนี Normed Fit Index
CFI	หมายถึง	ดัชนี Comparative Fit Index
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (direct effect)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect)
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม (Total effect)
HRMP	หมายถึง	สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์
TLS	หมายถึง	รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ
H	หมายถึง	ความสุขในการทำงานของพนักงาน
JP	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
RS	หมายถึง	การสรรหาและการคัดเลือก
TD	หมายถึง	การฝึกอบรมและการพัฒนา
CI	หมายถึง	การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ
PA	หมายถึง	การประเมินผลการปฏิบัติงาน
ES	หมายถึง	การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน
ER	หมายถึง	การชำระรักษาพนักงาน
ESM	หมายถึง	การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน

II	หมายถึง	การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์
IC	หมายถึง	การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล
IS	หมายถึง	การกระตุ้นการใช้ปัญญา
I	หมายถึง	การคลใจ
JS	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน
EE	หมายถึง	ความอ่อนล้าทางอารมณ์
SH	หมายถึง	ความสุขของพนักงาน
EOS	หมายถึง	การประเมินของผู้บังคับบัญชา
RSI	หมายถึง	อัตราการขึ้นเงินเดือน

จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 500 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้นจำนวน 402 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) 80% โดยมีแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 402 ฉบับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยเลือกแก้ไขปัญหาข้อมูลสูญหายด้วยวิธีการประมาณค่าข้อมูลที่สูญหายไปแทน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ต้องวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม AMOS ซึ่งต้องใช้ตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่การตัดตัวอย่างออก นอกจากทำให้ขนาดตัวอย่างลดลงหรือขนาดตัวอย่างเล็กลงยังส่งผลเสียต่อการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วย

ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อศึกษาว่าตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normal Distribution) หรือไม่ ค่าสถิติที่นำเสนอคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความแปรปรวน (Variance) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ปรากฏผลดังภาคผนวก ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ นอกจากนี้ยังได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวว่ามีความสัมพันธ์กันมากจนเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) หรือไม่ รวมถึงทิศทางและขนาดความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวน 16 ตัวแปร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 120 คู่ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมดจำนวน 120 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ .15 ถึง .77 จากการความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำถึงค่อนข้างสูงและไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรง

4.2 ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

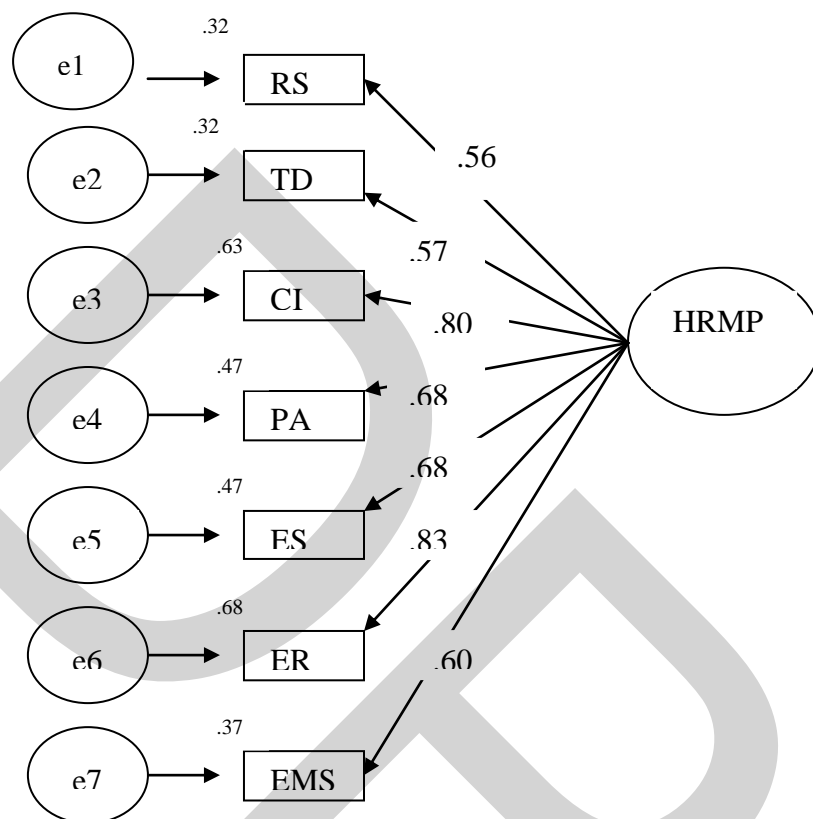
ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งในเรื่องของความตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) และ ใช้ค่า Cronbach's Alpha Coefficient ในการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability)

4.2.1 ความตรงเชิงโครงสร้าง

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ AMOS 7 Student Version ในการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล โดยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับตัวแปรแต่ละด้านในแบบจำลองทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ด้านความสุขในการทำงาน และด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังแสดงในภาพต่างๆ รวมถึงการประมาณค่าน้ำหนักห้่องค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละด้านของตัวแปรที่เป็นผลมาจากทุกห้่องค์ประกอบเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาโครงสร้าง (Construct) ของตัวแปรแฝง โดยผลการวิเคราะห์ห้มีดังต่อไปนี้

4.2.1.1 ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง ของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ห้ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปรห้ั้ง 7 ตัวแปรคือ การสรรหาและการคัดเลือก (RS) การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD) การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ (CI) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน (ES) การธำรงรักษาพนักงาน (ER) การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน (ESM) ผลการวิเคราะห์ห้ดังแสดงในภาพที่ 4.1



Chi-square (χ^2) = 10.117, df = 9, P-value = .341, RMSEA = .018, (χ^2 / df) = 1.124, GFI = .9

ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากภาพที่ 4.1 ผู้วิจัยได้จำแนกค่าน้ำหนักปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่มีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) $\geq .80$ ได้แก่ การชำระรักษาพนักงาน (ER) และการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ (CI) ตามลำดับ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่มีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) อยู่ระหว่าง $.60 \geq$ ถึง $\leq .79$ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) การให้ความมั่นคงของพนักงาน (ES) และการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน (EMS) ตามลำดับ

กลุ่มที่ 3 กลุ่มที่มีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) $\leq .59$ ได้แก่ การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD) และ การสรรหาและการคัดเลือก (RS) ตามลำดับ

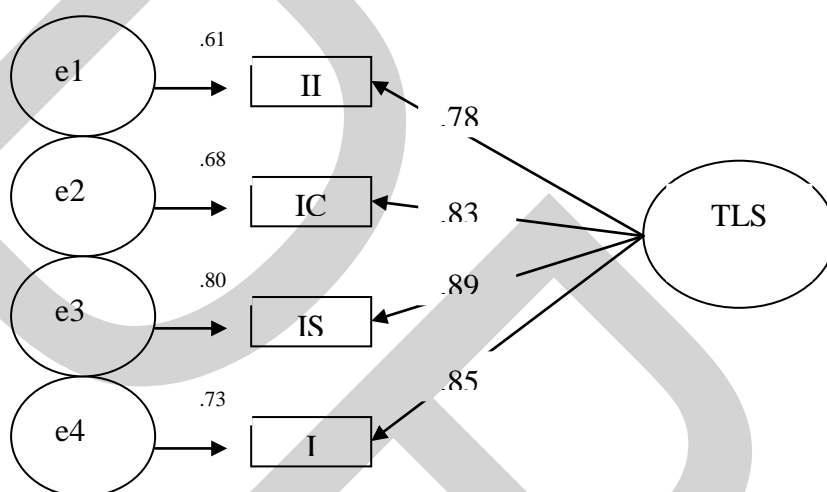
จากข้อมูลข้างต้น พบว่า กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วย การชำระรักษาพนักงาน (ER) และการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ (CI) มีค่าน้ำหนักปัจจัยอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงว่าตัวแปรทั้งสองเป็นองค์ประกอบหลักของงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการให้ผลตอบแทนเพราะมีการ

จ่ายค่าตอบแทนทุกเดือนเป็นสิ่งแสดงถึงความอยู่รอดของพนักงาน ส่วนกลุ่มที่ 2 พบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) การให้ความมั่นคงของพนักงาน (ES) และการลาออกของพนักงาน และการพ้นจากงาน (EMS) มีค่าน้ำหนักปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ส่วนใหญ่มีกระบวนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน มีการทำงานเป็นระบบ กิจกรรมดังกล่าวถึงแม้ว่าเป็นกิจกรรมสำคัญ แต่เป็นกิจกรรมที่ไม่เกิดขึ้นบ่อยยกเว้นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติทุกปีทำให้ข้อปฏิบัติในส่วนนี้อยู่ระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มที่ 3 ประกอบด้วย การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD) และการสรรหาและการคัดเลือก (RS) พบว่ามีองค์ประกอบของค่าน้ำหนักปัจจัยมีอยู่ระดับต่ำสุด เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงานสูง และซับซ้อนมาก จึงทำให้ส่วนของการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในองค์การมีการปฏิบัติงานต่างๆ ครั้ง น้ำหนักปัจจัยจึงออกมาอยู่ระดับค่าที่ต่ำ และเช่นเดียวกันการสรรหา และการคัดเลือกที่พบว่ามีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากการสรรหา และการคัดเลือกมีการปฏิบัติงานเฉพาะช่วงเวลาที่ต้องการพนักงานที่มีความชำนาญการ รวมถึงการลาออกของงานในบริษัทตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีอัตราการการลาออกที่ต่ำ ทำให้การสรรหาและการคัดเลือกจึงมีค่าองค์ประกอบของน้ำหนักปัจจัยอยู่ในระดับต่ำ

จากภาพที่ 4.1 โครงสร้างของข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูล โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 10.117 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 9 ค่า P-value เท่ากับ .341 ดัชนีความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .993 โดยตัวแปรสังเกตทั้ง 7 ตัวแปรที่ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก (RS) การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD) การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ (CI) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน (ES) การชำระรักษาพนักงาน (ER) การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน (ESM) เป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากภาพที่ 4.1 พบว่าค่าน้ำหนักปัจจัย (factor loading) ของตัวแปรสังเกต ด้านการชำระรักษาพนักงานมีค่าน้ำหนักที่มากที่สุด (.83) และรองลงมาคือด้านการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ (.80) และเรียงตามลำดับต่อมาคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (.68) การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน (.68) การลาออกของพนักงาน และการพ้นจากงาน (.60) การฝึกอบรมและการพัฒนา (.57) และการสรรหาและการคัดเลือก (.56) โดยเรียงค่าน้ำหนักตัวแปรสังเกตเท่ากับ .83, .80, .68, .68, .60, .57 และ .56 ตามลำดับแสดงว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวแปรเป็นองค์ประกอบของข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ความตรงเชิงโครงสร้างของรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพโดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน(CFA) ของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร คือ การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (II) การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (IC) การกระตุ้นการใช้ปัญญา (IS) การคลใจ (I) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.2



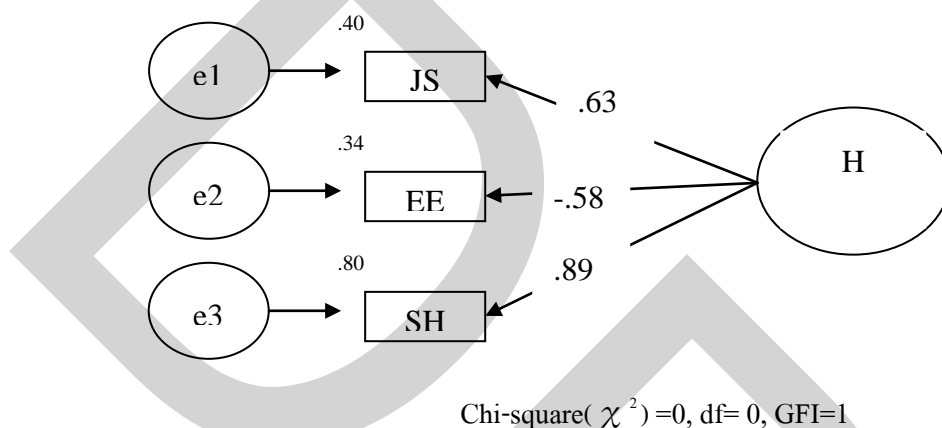
Chi-square(χ^2)=1.739, df= 1, P-value=.187, RMSEA=.043 , GFI=.998

ภาพที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

จากภาพที่ 4.2 โครงสร้างของรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสอดคล้องเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูล โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 1.739 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 1 ค่าP-value เท่ากับ .187 ดัชนีความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ1 โดยตัวแปรสังเกตทั้ง 4 ตัวแปรที่ประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (II) การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (IC) การกระตุ้นการใช้ปัญญา (IS) การคลใจ (I) จากภาพที่ 4.2 พบว่าค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญามีค่าน้ำหนักที่มากที่สุด (.89) และรองลงมาคือด้านการคลใจ (.85) การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (.83) และการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (.78) โดยสามารถเรียงค่าน้ำหนักตัวแปรสังเกตเท่ากับ .89, .85, .83 และ.78 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวแปรเป็นองค์ประกอบของรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

4.2.1.3 ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

ความตรงเชิงโครงสร้างของความสุขในการทำงานโดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน (JS) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE) ความสุขของพนักงาน (SH) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.3

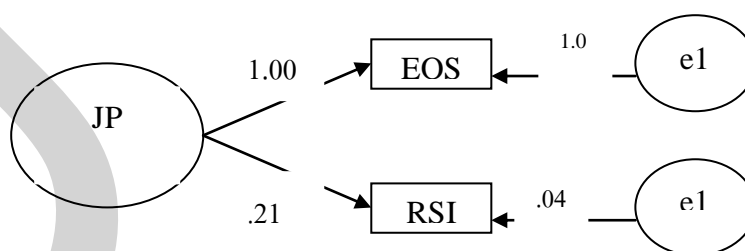


ภาพที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของความสุขในการทำงาน

จากภาพที่ 4.3 โครงสร้างของปัจจัยด้านความสุขในการทำงานมีความสอดคล้องเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูล โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 0 เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่อิ่มตัว (Saturated model) ดังนั้นความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1 โดยตัวแปรสังเกตทั้ง 3 ตัวแปรที่ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน (JS) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE) ความสุขของพนักงาน (SH) จากภาพที่ 4.3 พบว่าตัวแปรสังเกต ด้านความสุขของพนักงานมีค่าน้ำหนักปัจจัย (factor loading) มากที่สุด (.89) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในงาน (.63) และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (-.53) โดยสามารถเรียงค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตเท่ากับ .89, .63 และ -.58 ตามลำดับแสดงว่า ตัวแปรสังเกตทุกตัว แปรเป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และจากค่าน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าติดลบนั้น กล่าวคือ ปัจจัยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นตัวแปรที่ผกผันกับความสุขในการทำงาน คือถ้าพนักงานมีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง กล่าวคือ ค่าน้ำหนักปัจจัยมีค่าติดลบสูงแสดงว่าความสุขในการทำงานจะมีค่าลดลงคือมีความสุขในการทำงานลดลง

4.2.1.4 ความตรงเชิงโครงสร้างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความตรงเชิงโครงสร้างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร คือการประเมินของผู้บังคับบัญชา (EOS) และอัตราการขึ้นเงินเดือน (RSI) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาพที่ 4.4



Chi-square (χ^2)=0, df= 0, GFI=1

ภาพที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากภาพที่ 4.4 โครงสร้างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสอดคล้องเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูล โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 0 เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่อิ่มตัว (Saturated model) ดัชนีความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1 โดยทั้ง 2 ตัวแปรคือการประเมินของผู้บังคับบัญชา (EOS) และอัตราการขึ้นเงินเดือน (RSI) ซึ่งทั้ง 2 ตัวแปรมีค่าน้ำหนักปัจจัย (factor loading) เท่ากับ 1 และ .21 ตามลำดับ

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า มีค่าน้ำหนักปัจจัย (factor loading) ต่ำ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเพิ่ม เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสุขในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน หากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน (H) กับปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (JP) ซึ่งได้ผลลัพธ์ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน
กับปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Correlations		Happiness	Job Performance
Happiness (H)	Pearson Correlation	1	.502(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	402	402
Job Performance (JP)	Pearson Correlation	.502(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	402	402

หมายเหตุ: ** Correlation is significant at the 0.01 level

จากผลลัพธ์ข้างต้นพบว่า ได้ค่า sig.=.000 <.01 กล่าวคือ H และ JP มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญและได้ค่า $r = .508$ ซึ่งมีค่าบวก และใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า H และ JP มีความสัมพันธ์กันปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Reliability) ของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
การสรรหาและการคัดเลือก	.8571
การฝึกอบรมและการพัฒนา	.8734
การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ	.8768
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.8890
การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน	.7322
การชำระรักษาพนักงาน	.7375
การลาออกและการพ้นจากงาน	.7868
การใช้สิทธิพลด้านอุดมการณ์	.9448
การมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล	.8181
การกระตุ้นการใช้ปัญญา	.8697
การคลใจ	.8499
ความพึงพอใจในงาน	.9199
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	.8958
ความสุขของพนักงาน	.7705
การประเมินผลของผู้บังคับบัญชา	.6968

ผลการวิเคราะห์ พบว่า แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพในเรื่องความเที่ยงตามเกณฑ์ที่ใช้ได้คือมีค่าไม่ต่ำกว่า .50 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2545, น.71)

4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแบ่งเป็น 2 ตอนคือ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามโดยค่าสถิติที่น่าเสนอคือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ 2) ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ โดย ค่าสถิติที่น่าเสนอคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3.1 คุณลักษณะของตัวอย่าง

ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวอย่างตามลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานและระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 402)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	128	31.8
หญิง	274	68.2
2.อายุ		
ต่ำกว่า30 ปี	140	34.8
30-39 ปี	188	46.8
40-49 ปี	63	15.7
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	11	2.7
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	95	23.6
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	256	63.7
สูงกว่าปริญญาตรี	51	12.7
4.ระดับตำแหน่งงาน		
ผู้บริหารระดับสูง	10	2.5
ผู้บริหารระดับกลาง	57	14.2
ผู้บริหารระดับต้น	73	18.1
พนักงาน	262	65.2
5.ระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร		
ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	84	20.9
2-5 ปี	149	37.1
6-9 ปี	85	21.1
ตั้งแต่10 ปีขึ้นไป	84	20.9

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 402 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.2 และ 31.8 ตามลำดับ มีช่วงอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.8 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 63.7 ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และส่วนน้อยอยู่ในระดับผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 2.5 และระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร อยู่ในช่วง 2-5 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.1

4.3.2 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้

ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝง (Latent Variables) 4 องค์ประกอบคือ 1.ตัวแปรแฝงด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก (RS) การฝึกอบรมและการพัฒนา (TD) การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ (CI) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน (ES) การธำรงรักษาพนักงาน (ER) การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน (ESM) 2.ตัวแปรด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (II) การมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล (IC) การกระตุ้นการใช้ปัญญา (IS) การคล้อยใจ (I) 3.ตัวแปรด้านความสุขในการทำงานประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน (JS) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE) ความสุขของพนักงาน (SH) และ 4.ตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย การประเมินของผู้บังคับบัญชา (EOS) และอัตราการเงินเดือน (RSI) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรสังเกตได้โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติของบริษัท
ข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์		
1.การสรรหาและการคัดเลือก	3.63	บ่อยครั้ง
2.การฝึกอบรมและการพัฒนา	3.25	เป็นบางครั้ง
3.การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ	2.97	เป็นบางครั้ง
4.การประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.33	เป็นบางครั้ง
5.การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน	3.34	บ่อยครั้ง
6.การธำรงรักษาพนักงาน	2.98	เป็นบางครั้ง
7.การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน	3.28	เป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	เป็นบางครั้ง

ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากตารางที่ 4.4 มีองค์ประกอบ 7 ด้านประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน การธำรงรักษาพนักงาน การลาออกของพนักงานการพ้นจากงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรสังเกตได้ส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.97 ถึง 3.33 จากค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงว่าการปฏิบัติงานของบริษัทด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ 66 แห่ง มีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยมีเพียงด้านการสรรหาและการคัดเลือก และด้านการให้ความมั่นคงแก่พนักงานที่มีระดับการปฏิบัติงานของบริษัทอยู่ในระดับบ่อยครั้งคือ 3.63 และ 3.34 ตามลำดับ และมีค่า SD รวมเท่ากับ .62 โดยระดับการปฏิบัติงานของบริษัทเรื่องการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงานมีค่าสูงสุด (.91) และการธำรงรักษาพนักงานมีค่าต่ำสุด (.76)

จากตารางที่ 4.4 ซึ่งให้ทราบถึงปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ กับเรื่องการธำรงรักษาพนักงาน มีระดับการปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยเป็นบางครั้ง และที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยคือ 2.97 และ 2.98 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อคำถามพบว่า เรื่องการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจนั้น ทางบริษัทไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่กระตุ้น และผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานจนบรรลุตามแผนของบริษัทที่กำหนดไว้ อาจเนื่องจากบริษัทมุ่งให้ความสนใจตัวระบบ และขั้นตอนของการทำงานร่วมกันมากกว่า จึงไม่จำเป็นต้องกระตุ้นหรือจูงใจในรูปแบบอื่นๆ อีก และส่วนเรื่องการธำรงรักษาพนักงาน พบว่า บริษัทไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องเงินเดือนที่สูงกว่าที่อื่น อาจเป็นเนื่องด้วยบริษัทมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยที่ไม่ใช่รูปตัวเงินหรือมุ่งให้สวัสดิการอื่นๆมากกว่า

ข้อคำถามการสรรหาและการคัดเลือก ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการสรรหาและการคัดเลือก

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติของบริษัท
การสรรหาและการคัดเลือก		
การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานใหม่ของบริษัทท่านมีการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานใหม่ตรงกับลักษณะงานที่องค์กรต้องการ	3.71	บ่อยครั้ง
บริษัทของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.67	บ่อยครั้ง
บริษัทของท่านมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.60	บ่อยครั้ง
บริษัทของท่านมีการดำเนินกิจกรรมการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างสม่ำเสมอ	3.56	บ่อยครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	บ่อยครั้ง

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาประเด็นข้อคำถามของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานมีความเห็นว่าองค์กรมีระดับการปฏิบัติสูงสุดด้านตัวแปรการสรรหาและการคัดเลือกในระดับบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.63$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ การกำหนดคุณลักษณะ และคุณสมบัติของพนักงานใหม่ตรงกับลักษณะงานที่องค์กรต้องการ การคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การปฏิบัติตามขั้นตอนการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และการดำเนินกิจกรรมการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.67, 3.60 และ 3.56 ตามลำดับ และมีค่า SD รวมเท่ากับ .77 โดยระดับการปฏิบัติงานของบริษัทเรื่องการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานใหม่ตรงกับลักษณะงานที่องค์กรต้องการมีค่าสูงสุด (.96) และการคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานมีค่าต่ำสุด (.88)

ข้อคำถามการฝึกอบรมและการพัฒนา ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการฝึกอบรมและการพัฒนา

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติของบริษัท
การฝึกอบรมและการพัฒนา		
บริษัทของท่านมีการสำรวจความต้องการของพนักงานในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะความชำนาญ	3.26	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านมีการกำหนดแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท	3.32	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานรายบุคคลตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท	3.12	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานว่าสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะต่างๆ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	3.31	เป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	เป็นบางครั้ง

ด้านตัวแปรการฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานมีความเห็นว่าองค์กรมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{X} = 3.25$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ การกำหนดแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท การประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานว่าสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะต่างๆ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน การสำรวจความต้องการของพนักงานในการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะความชำนาญ และการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานรายบุคคล ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32, 3.31, 3.26 และ 3.12 ตามลำดับ และมีค่า SD รวมเท่ากับ .88 โดยระดับการปฏิบัติงานของบริษัทเรื่องการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานว่าสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะต่างๆ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าสูงสุด (1.05) และการสำรวจความต้องการของพนักงานในการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะความชำนาญมีค่าต่ำสุด (.76)

ข้อคำถามการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ ปรากฏดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติของบริษัท
การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ		
บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่กระตุ้นและผลักดันท่านให้ปฏิบัติงานจนบรรลุตามแผนของบริษัทที่กำหนดไว้	2.90	เป็นบางครั้ง
บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจเป็นไปด้วยความยุติธรรมซึ่ง ก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงานโดยรวม	2.93	เป็นบางครั้ง
บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจกับพนักงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและผลประกอบการ	3.13	เป็นบางครั้ง
บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลภายนอกซึ่งมีความสามารถเข้ามาทำงานกับบริษัท	2.94	เป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97	เป็นบางครั้ง

ด้านตัวแปรการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ พนักงานมีความเห็นว่าองค์กรมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{x} = 2.97$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจกับพนักงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและผลประกอบการ การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลภายนอก ซึ่งมีความสามารถเข้ามาทำงานกับบริษัท การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจเป็นไปด้วยความยุติธรรมซึ่ง ก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน โดยรวม และการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่กระตุ้น และผลักดันท่านให้ปฏิบัติงานจนบรรลุตามแผนของบริษัทที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13, 2.94, 2.93 และ 2.90 ตามลำดับ และมีค่า SD รวมเท่ากับ .83 โดยระดับการปฏิบัติงานของบริษัท เรื่องการให้ผลตอบแทน และสิ่งจูงใจเป็นไปด้วยความยุติธรรมซึ่งก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงานโดยรวมมีค่าสูงสุด (1.02) และการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจกับพนักงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและผลประกอบการมีค่าต่ำสุด (.95)

ข้อคำถามการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการประเมินการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติของ บริษัท
การประเมินผลการปฏิบัติงาน		
บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมา เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ปริมาณงาน และระยะเวลาหรือเป้าหมายที่กำหนด มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.31	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้คุณลักษณะอื่นๆเช่น ความรู้ ความรู้สึก มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.35	บ่อยครั้ง
บริษัทของท่านมีการใช้เครื่องมือช่วยในการประเมินผล เพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้องเป็นธรรม เชื่อถือได้ เช่น ใบกำหนดหน้าที่งาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.24	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านมีรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัทในแต่ละลักษณะงาน	3.34	บ่อยครั้ง
บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาถึงความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อยของผลงานที่เสร็จ โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด	3.42	บ่อยครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33	เป็นบางครั้ง

ด้านตัวแปรการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน มีความเห็นว่า องค์การมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{X} = 3.33$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาถึงความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อยของผลงานที่เสร็จ โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้คุณลักษณะอื่นๆ เช่น ความรู้ ความรู้สึก มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัทในแต่ละลักษณะงาน วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ปริมาณงานและระยะเวลา หรือเป้าหมายที่กำหนดมาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน และวิธีการประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้องเป็นธรรม เชื่อถือได้ เช่น ใบกำหนดหน้าที่งาน มาตรฐานการปฏิบัติงานแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42, 3.35, 3.34, 3.31 และ 3.24 ตามลำดับและมีค่า SD รวมเท่ากับ .81 โดยระดับการปฏิบัติงาน ของบริษัทเรื่องรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัทในแต่ละลักษณะงานมีค่าสูงสุด (1.03) และการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้คุณลักษณะอื่นๆ เช่น ความรู้ ความรู้สึกลมาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าต่ำสุด (.89)

ข้อคำถามการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติของ บริษัท
การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน		
ท่านสามารถคาดหวังที่จะทำงานในบริษัทนานเท่าใดก็ได้ตามที่ ท่านต้องการทำ	3.28	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านไม่มีการปลดพนักงาน	3.18	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านมีการให้ความมั่นใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการ ทำงาน	3.51	บ่อยครั้ง
เมื่อบริษัทของท่านเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจ การปลดพนักงานจะ เป็นเรื่องสุดท้ายที่บริษัทจะทำ	3.42	บ่อยครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34	บ่อยครั้ง

ด้านตัวแปรการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน พนักงานมีความเห็น ว่าองค์การมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.34$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ การให้ความมั่นใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน การปลดพนักงานจะเป็นเรื่องสุดท้ายที่บริษัทจะทำ การคาดหวังที่จะทำงานในบริษัทนานเท่าใดก็ได้ตามที่พนักงานต้องการทำ และการไม่ปลดพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51, 3.42, 3.28 และ 3.18 ตามลำดับและมีค่า SD รวมเท่ากับ .87 โดยระดับการปฏิบัติงานของบริษัทเรื่องการ

เผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจการปลดพนักงานจะเป็นเรื่องสุดท้ายที่บริษัทจะทำมีค่าสูงสุด (1.30) และการให้ความมั่นใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานมีค่าต่ำสุด (1.05)

ข้อคำถามการสำรวจรักษาพนักงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการสำรวจรักษาพนักงาน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติของบริษัท
การสำรวจรักษาพนักงาน		
บริษัทของท่านได้จัดสภาพแวดล้อมที่สร้างความสุขให้กับพนักงาน	3.11	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านได้จัดให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว	3.09	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านให้เงินเดือนพนักงานที่สูงกว่าที่อื่น	2.38	นานๆครั้ง
บริษัทของท่านให้อิสระในการทำงานกับพนักงาน	3.35	เป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98	เป็นบางครั้ง

ด้านตัวแปรการสำรวจรักษาพนักงาน พนักงานมีความเห็นว่าองค์กรมีระดับการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{x} = 2.98$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ การให้อิสระในการทำงานกับพนักงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่สร้างความสุขให้กับพนักงาน การจัดให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35, 3.11, 3.09 ตามลำดับ ส่วนการให้เงินเดือนพนักงานที่สูงกว่าที่อื่นมีระดับการปฏิบัตินานๆครั้งโดยมีค่าเฉลี่ย 2.38 ส่วนค่า SD รวมเท่ากับ .76 โดยระดับการปฏิบัติงานของบริษัทเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมที่สร้างความสุขให้กับพนักงานมีค่าสูงสุด (1.07) และการจัดให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็วมีค่าต่ำสุด (.97)

ข้อคำถามการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ ของบริษัท
การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน		
บริษัทของท่านจัดให้มีสวัสดิการสำหรับผู้เกษียณอายุเช่น บำเหน็จ บำนาญ หรือ โบนัสพิเศษ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน	3.41	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านมีการดูแลพนักงานที่เกิดทุพพลภาพอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน	3.33	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านมีการแนะนำและช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณอายุ ลาออก เลิกจ้าง	2.98	เป็นบางครั้ง
บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงานเมื่อมีการให้พนักงานพ้นจากงาน โดยไม่มีความผิด	3.41	เป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	เป็นบางครั้ง

ด้านตัวแปรการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน พนักงานมีความเห็นว่างค์การ มีระดับการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{X} = 3.28$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ การจัดให้มีสวัสดิการสำหรับผู้เกษียณอายุเช่น บำเหน็จ บำนาญ หรือ โบนัสพิเศษ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน การจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงาน เมื่อมีการให้พนักงานพ้นจากงาน โดยไม่มีความผิด การดูแลพนักงานที่เกิดทุพพลภาพอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน และการแนะนำและช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณอายุ ลาออก เลิกจ้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41, 3.41, 3.33 และ 2.98 ตามลำดับ และมีค่า SD รวมเท่ากับ .91 โดยระดับการปฏิบัติงานของบริษัทเรื่องการจัดสวัสดิการสำหรับผู้เกษียณอายุมีค่าสูงสุด (1.21) และการแนะนำและช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณอายุ ลาออก เลิกจ้างมีค่าต่ำสุด (1.16)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพปรากฏดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ		
1.การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์	3.26	บางครั้ง
2.การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล	3.05	บางครั้ง
3.การกระตุ้นการใช้ปัญญา	3.13	บางครั้ง
4.การคล้อย	3.28	บางครั้ง

ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจากตารางที่ 4.12 มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคล้อยผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรสังเกตส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.05 ถึง 3.28 จากค่าเฉลี่ยดังกล่าว แสดงว่า ระดับการปฏิบัติงานด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพในองค์กร 66 แห่งอยู่ในระดับเป็นบางครั้ง และมีค่า SD ระดับการปฏิบัติงานเรื่องการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์มีค่าสูงสุด (.95) และการคล้อยใจมีค่าต่ำสุด (.85)

จากตารางที่ 4.12 ซึ่งให้ทราบถึงปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพในเรื่องการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับบางครั้งน้อยที่สุด (3.05) เมื่อพิจารณาข้อคำถาม พบว่า เรื่องการให้ความสนใจในการแจ้งให้พนักงานทราบเป็นรายบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งถ้าผู้นำให้ความสนใจในรายละเอียดเกี่ยวกับพนักงานเป็นรายบุคคล จะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นและผลปฏิบัติงานของพนักงานก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์		
ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านเกิดความรู้สึกดีกับเขา	3.25	บางครั้ง
ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านมีความเลื่อมใสศรัทธากับเขา	3.27	บางครั้ง
ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับเขา	3.27	บางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	บางครั้ง

จากตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณาประเด็นข้อคำถามของปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ พบว่า ตัวแปรด้านการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ พนักงานมีความเห็นว่าผู้บริหารองค์การมีระดับการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{X} = 3.26$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ ทำให้พนักงานมีความเลื่อมใสศรัทธากับหัวหน้า ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้า และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีกับหัวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 3.27 และ 3.25 ตามลำดับและมีค่า SD รวมเท่ากับ .95 โดยระดับการปฏิบัติเรื่องการสร้างความเลื่อมใสศรัทธาต่อหัวหน้า มีค่าสูงสุด (1.03) และการสร้างความรู้สึกดี ต่อหัวหน้าและการสร้างให้เกิดความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับหัวหน้ามีค่าต่ำสุด (1.00)

ผลการวิเคราะห์ข้อความการมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อความการมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
การมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล		
ผู้บริหารของท่านให้การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานให้มีการพัฒนาตนเอง	3.14	บางครั้ง
ผู้บริหารของท่านมีการแจ้งให้พนักงานเป็นรายบุคคลทราบว่าเขาคิดอย่างไรกับงานที่พวกพนักงานกำลังทำอยู่	2.92	บางครั้ง
ผู้บริหารของท่านใส่ใจและสนใจติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นพิเศษกับพนักงานที่มีปัญหา	3.11	บางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05	บางครั้ง

ด้านตัวแปรการมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล พนักงานมีความเห็นว่า ผู้บริหารองค์กรมีระดับการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{x} = 3.05$) ในเรื่องต่อไปนี้โดยเรียงตามลำดับนี้ คือ การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานให้มีการพัฒนาตนเอง การใส่ใจ และสนใจติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นพิเศษกับพนักงานที่มีปัญหา และการแจ้งให้พนักงานเป็นรายบุคคลทราบว่าหัวหน้าคิดอย่างไร กับงานที่พวกพนักงานกำลังทำอยู่โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14, 3.11 และ 2.92 ตามลำดับและมีค่า SD รวมเท่ากับ .88 โดยระดับการปฏิบัติเรื่องความใส่ใจ และสนใจติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นพิเศษ กับพนักงานที่มีปัญหามีค่าสูงสุด (1.06) และการสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานให้มีการพัฒนาตนเองมีค่าต่ำสุด (1.00)

ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการกระตุ้นการใช้ปัญญาดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการกระตุ้นการใช้ปัญญา

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
การกระตุ้นการใช้ปัญญา		
ผู้บริหารของท่านมักทำให้พนักงานมองเห็นถึงปัญหาเก่าด้วยวิธีแก้ไขใหม่	3.15	บางครั้ง
ผู้บริหารของท่านมักให้แนวทางใหม่ๆแก่พนักงานในการแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยาก	3.17	บางครั้ง
ผู้บริหารของท่านทำให้พนักงานทบทวนความคิดของตนใหม่ในเรื่องที่ท่านไม่เคยสงสัยหรือเห็นเป็นปัญหามาก่อน	3.09	บางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13	บางครั้ง

ด้านตัวแปรการกระตุ้นการใช้ปัญญา พนักงานมีความเห็นว่าผู้บริหารองค์กรมีระดับการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{X} = 3.13$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ การให้แนวทางใหม่ๆแก่พนักงานในการแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยาก การให้พนักงานมองเห็นถึงปัญหาเก่าด้วยวิธีแก้ไขใหม่ และการทำให้พนักงานทบทวนความคิดของตนใหม่ ในเรื่องที่พนักงานไม่เคยสงสัย หรือเห็นเป็นปัญหามาก่อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17, 3.15 และ 3.09 ตามลำดับและมีค่า SD รวมเท่ากับ .90 โดยระดับการปฏิบัติเรื่อง การหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากมีค่าสูงสุด (1.04) และการทำให้พนักงานทบทวนความคิดของตนใหม่ในเรื่องที่ไม่เคยสงสัยหรือเห็นเป็นปัญหามาก่อนมีค่าต่ำสุด (.98)

ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการคลใจดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามการคลใจ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
การคลใจ		
ผู้บริหารของท่านมักจะใช้คำพูดต่างๆบอกให้ทราบว่าพนักงานควรทำหรือจะทำอะไร	3.25	บางครั้ง
ผู้บริหารของท่านสร้างแรงคลใจโดยจูงใจพนักงานว่าเขาสามารถทำงานนั้นได้	3.22	บางครั้ง
ผู้บริหารของท่านช่วยสร้างจิตสำนึกของท่านให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของเป้าหมายและผลงาน	3.38	บางครั้ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	บางครั้ง

ด้านตัวแปรการคลใจ พนักงานมีความเห็นว่าผู้บริหารองค์การมีระดับการปฏิบัติเป็นบางครั้ง ($\bar{X} = 3.28$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ การสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของเป้าหมายและผลงาน การใช้คำพูดต่างๆบอกให้ทราบว่าพนักงานควรทำหรือจะทำอะไร และการสร้างแรงคลใจ โดยจูงใจพนักงานว่าพนักงานสามารถทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, 3.25 และ 3.22 ตามลำดับ และมีค่า SD รวมเท่ากับ .85 โดยระดับการปฏิบัติ เรื่องการสร้างแรงคลใจ การจูงใจพนักงานว่าพนักงานสามารถทำได้มีค่าสูงสุด (1.00) และการสร้างจิตสำนึกให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของเป้าหมายและผลงานมีค่าต่ำสุด (.95)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความพึงพอใจในงานปรากฏดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสุขในการทำงาน		
ความพึงพอใจในงาน	3.38	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความอ่อนล้าทางอารมณ์ปรากฏ
ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความอ่อนล้าทางอารมณ์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสุขในการทำงาน		
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.61	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความสุขของพนักงานปรากฏดัง
ตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความสุขของพนักงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสุขในการทำงาน		
ความสุขของพนักงาน	3.69	มีความสุขมาก

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน จากตารางที่ 4.17 ถึงตารางที่ 4.19 มีองค์ประกอบ 3
ด้านประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความสุขของพนักงาน ผล
การวิเคราะห์พบว่าตัวแปรสังเกตส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 ถึง 3.38 จากค่าเฉลี่ยดังกล่าว
แสดงว่าระดับความพึงพอใจในงานและระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของปัจจัยด้านความสุขใน
การทำงานในองค์กร 66 แห่ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเพียงความสุขของพนักงานที่อยู่ในระดับ
ความสุขมาก และมีค่า SD ระดับความพึงพอใจในงานเท่ากับ .54 ระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์
เท่ากับ .73 และระดับความสุขของพนักงานเท่ากับ .58

จากข้อมูลตารางที่ 4.17 ถึงตารางที่ 4.19 ซึ่งให้ทราบถึงปัจจัยด้านความสุข ของพนักงาน
ซึ่งมีระดับความสุขมาก (3.69) เมื่อพิจารณาแล้ว ทำให้ทราบถึงมุมมองของพนักงานว่า การมีงาน
ให้ทำตลอดเวลา และการทำงานเป็นสิ่งมีค่า เป็นตัวสร้างความสุขให้กับพนักงาน ซึ่งถ้าองค์กรให้
ความสำคัญให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีความหมาย และสร้างคุณค่าของงานที่ทำให้มากขึ้น ก็จะทำให้
พนักงานมีความสุขในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความพึงพอใจในงานปรากฏดัง
ตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความพึงพอใจในงาน

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในงาน		
การมีโอกาสทำงานด้วยตนเองโดยลำพังในบริษัท	3.37	ปานกลาง
การแก้ไขปัญหาของผู้บริหารที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชา	3.23	ปานกลาง
การมีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน	3.67	มาก
การปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน	3.37	ปานกลาง
การมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	3.43	มาก
การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท	3.72	มาก
การมีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน	4.01	มาก
การตัดสินใจของผู้บริหาร	3.25	ปานกลาง
การมีโอกาสได้สอนงานผู้อื่นในที่ทำงาน	3.36	ปานกลาง
การได้รับค่าตอบแทนในที่ทำงาน	2.84	ปานกลาง
การมีโอกาสใช้วิธีการทำงานของตนเอง	3.43	มาก
การได้รับคำชมเชยในการทำงาน	2.87	ปานกลาง
การได้มีโอกาสทำงานที่หลากหลาย	3.54	มาก
การได้ทำในสิ่งที่ไม่คุ้นกับจิตสำนึกของตนเองในที่ทำงาน	3.34	ปานกลาง
การได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน	3.73	มาก
การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.18	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.18	ปานกลาง
ความสำเร็จในการทำงาน	3.43	มาก
การได้รับโอกาสในการยอมรับจากสังคมในหน่วยงาน	3.38	ปานกลาง
ความมั่นคงในการทำงาน	3.41	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 เมื่อพิจารณาประเด็นข้อคำถามของปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ ความพึงพอใจในงานระดับมากคือ การมีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท การมีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน การได้มีโอกาสทำงานที่หลากหลาย การมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน การมีโอกาสใช้วิธีการทำงานของตนเอง ความสำเร็จในการทำงานและความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.73, 3.72, 3.67, 3.54, 3.43, 3.43, 3.43 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางคือ การได้รับโอกาสในการยอมรับจากสังคมในหน่วยงาน การมีโอกาสทำงานด้วยตนเองโดยลำพังในบริษัท การปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน การมีโอกาสได้สอนงานผู้อื่นในที่ทำงาน การได้ทำในสิ่งที่ไม่ค้านกับจิตสำนึกของตนเองในที่ทำงาน การตัดสินใจของผู้บริหาร การแก้ไขปัญหาของผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การได้รับคำชมเชยในการทำงาน และการได้รับค่าตอบแทนในที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, 3.37, 3.37, 3.36, 3.34, 3.25, 3.23, 3.18, 3.18, 2.87 และ 2.84 ตามลำดับ และมีค่า SD รวมเท่ากับ .54 โดยระดับความพึงพอใจเรื่องการมีโอกาสดูสอนงานผู้อื่นในที่ทำงานมีค่าสูงสุด (.99) และการมีโอกาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานมีค่าต่ำสุด (.73)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความอ่อนล้าทางอารมณ์ปรากฏ
ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความอ่อนล้าทางอารมณ์

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์
ความอ่อนล้าทางอารมณ์		
ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ท่านทำอยู่	2.89	ปานกลาง
ท่านรู้สึกวุ่นวายที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านวิตกกังวล คับข้องใจ	2.65	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานที่หนักและซับซ้อนยุ่งยาก	2.78	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าท่านหมดความกระตือรือร้นและความอดทนที่จะทำงานต่อไป	2.44	ปานกลาง
ท่านรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนในตอนเช้าเพราะคิดว่าจะต้องไปทำงานอีก	2.61	ปานกลาง
ท่านรู้สึกเครียดเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นตลอดทั้งวัน	2.37	น้อย
ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการแก่งแย่งแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	2.77	ปานกลาง
ท่านรู้สึกอ่อนเปลี้ยเพลียแรงหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน	2.76	ปานกลาง
ท่านรู้สึกวุ่นวายที่ท่านทำอยู่ให้ท่านไม่มีความสุข จิตใจห่อเหี่ยว	2.31	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.61	ปานกลาง

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ปานกลาง ($\bar{x} = 2.61$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ เบื่อหน่ายงานที่ท่านทำอยู่ รับผิดชอบงานที่หนักและซับซ้อนยุ่งยาก เหนื่อยหน่ายกับการแก่งแย่งแข่งขัน ชิงดี ชิงเด่นกัน เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อ่อนเปลี้ยเพลียแรงหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน วิตกกังวลคับข้องใจ อ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนในตอนเช้าเพราะคิดว่าจะต้องไปทำงาน หมดความกระตือรือร้นและความอดทนที่จะทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89, 2.78, 2.77, 2.76, 2.65, 2.61 และ 2.44 ตามลำดับ ส่วนระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์

น้อยคือ เครียดเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับและทำงานร่วมกับผู้อื่นตลอดทั้งวัน และไม่มีความสุข จิตใจห่อเหี่ยว โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 และ 2.31 ตามลำดับและมีค่า SD รวมเท่ากับ .73 โดยระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ เรื่องการเหนื่อยหน่ายกับการแก่งแย่งแข่งขันซึ่งดีซึ่งเด่นกัน เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีค่าสูงสุด (1.24) และความเครียดเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับ และทำงานร่วมกับผู้อื่นตลอดทั้งวันมีค่าต่ำสุด (.91)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความสุขของพนักงานปรากฏดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเรื่องความสุขของพนักงาน

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสุข
ความสุขของพนักงาน		
ฉันไม่รู้สึกร่วมยินดี หรือมีความสุขในการทำงาน(*)	3.60	มาก
ฉันรู้สึกว่าการทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย	4.00	มาก
ฉันรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานในบริษัท	3.00	ปานกลาง
ฉันไม่คิดว่าฉันเป็นที่น่าสนใจในบริษัท (*)	3.20	ปานกลาง
ฉันรู้สึกว่าการได้ทำงานในบริษัทเป็นสิ่งที่ดี	3.67	มาก
ฉันสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน	3.90	มาก
ฉันมีจิตใจเตรียมพร้อมกับสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับการทำงาน	3.85	มาก
ฉันไม่มีความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะในอดีตที่ผ่านมา(*)	3.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	มาก

หมายเหตุ: (*) Negative Question

ส่วนความสุขของพนักงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ ความสุขของพนักงานระดับมากคือ การได้ทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย การปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน การจิตใจเตรียมพร้อมกับสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับการทำงาน การได้ทำงานในบริษัทเป็นสิ่งที่ดี การร่วมยินดี ไม่มีมีความสุขในการทำงานในอดีตที่ผ่านมา โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.90, 3.85, 3.67, 3.60 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนความสุขของพนักงานระดับปานกลางคือ ตนเองเป็นที่น่าสนใจในบริษัท และพึงพอใจกับการทำงานในบริษัท โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และ 3.00

ตามลำดับและมีค่า SD รวมเท่ากับ .58 โดยระดับความสุขในตนเองในเรื่องความสุขในการทำงานเกี่ยวกับในอดีตที่ผ่านมา มีค่าสูงสุด (1.07) และการปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการทำงานมีค่าต่ำสุด (.79)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เรื่องการประเมินของผู้บังคับบัญชา

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติงาน
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		
การประเมินของผู้บังคับบัญชา	2.89	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เรื่องอัตราการขึ้นเงินเดือน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับอัตราการขึ้นเงินเดือน
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		
อัตราการขึ้นเงินเดือน	3.31	น้อย (1-4%)

ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากตารางที่ 4.23 และตารางที่ 4.24 มีองค์ประกอบ 2 ด้าน ประกอบด้วย การประเมินของผู้บังคับบัญชา และอัตราการขึ้นเงินเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรสังเกตมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.89 ถึง 3.31 จากค่าเฉลี่ยดังกล่าว แสดงว่าผลการปฏิบัติงานระดับการปฏิบัติงานขององค์กร 66 แห่งอยู่ในระดับดี และมีอัตราการขึ้นเงินเดือนขององค์กร 66 แห่งอยู่ระดับน้อย (1-4%) และมีค่า SD ระดับความการปฏิบัติงานเท่ากับ .74 และระดับอัตราการขึ้นเงินเดือนเท่ากับ .79

จากตารางที่ 4.22 ซึ่งให้ทราบถึงปัจจัย ด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องการประเมินของผู้บังคับบัญชา ในส่วนด้านการชมเชย ซึ่งมีระดับพอใช้ แสดงว่าองค์กรมีการละเลยการสร้างขวัญกำลังใจในส่วนนี้ ซึ่งถ้าผู้นำให้ความสำคัญและส่งเสริมในการสร้างขวัญกำลังใจ โดยการชมเชย ซึ่งไม่ต้องลงทุนด้วยงบประมาณ น่าจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น

ส่วนเรื่องอัตราการขึ้นเงินเดือน อยู่ในระดับน้อยนั้น อาจเนื่องจากบริษัทมุ่งให้ความสำคัญกับผลตอบแทนในเรื่องอื่นมากกว่าเช่น โบนัส หรือสวัสดิการต่างๆ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานเรื่องการประเมินของผู้บังคับบัญชา

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติงาน
การประเมินของผู้บังคับบัญชา		
ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติ	3.35	ดี
ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งท่านไปฝึกอบรมหรือสัมมนา	2.63	ดี
ผู้บังคับบัญชาของท่านมักชมเชยท่านเสมอเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน	2.53	พอใช้
ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนท่านในการทำงาน	3.07	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89	ดี

จากตารางที่ 4.25 เมื่อพิจารณาประเด็นข้อคำถาม ของปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับการปฏิบัติงานในเรื่องการประเมินของผู้บังคับบัญชาในระดับดี ($\bar{X} = 2.89$) โดยเรียงลำดับดังนี้คือการมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติ การส่งเสริมและสนับสนุนในการทำงาน และการฝึกอบรมหรือสัมมนาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35, 3.07 และ 2.63 ตามลำดับ ส่วนการประเมินของผู้บังคับบัญชาพบว่า การชมเชยเกี่ยวกับการทำงานอยู่ในระดับพอใช้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 และมีค่า SD รวมเท่ากับ .74 โดยระดับการปฏิบัติงานเรื่องการส่งเสริมและการสนับสนุนในการทำงานมีค่าสูงสุด (1.07) และการชมเชยในการทำงานมีค่าต่ำสุดเท่ากับ .97

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อคำถามปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เรื่องอัตราการขึ้นเงินเดือน

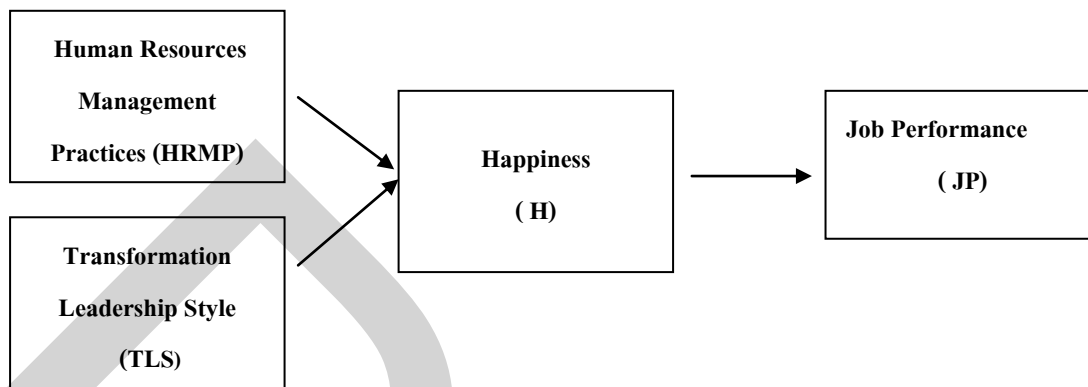
ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับอัตราการขึ้นเงินเดือน
อัตราการขึ้นเงินเดือน		
อัตราการขึ้นเงินของท่านในช่วงปีที่ผ่านมา	3.31	น้อย(1-4%)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31	น้อย

ด้านอัตราการขึ้นเงินเดือนมีระดับอัตราการขึ้นเงินเดือนในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.31$ (1-4%)) และมีค่า SD รวมเท่ากับ .79

4.4 ความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุความสุขในการทำงาน

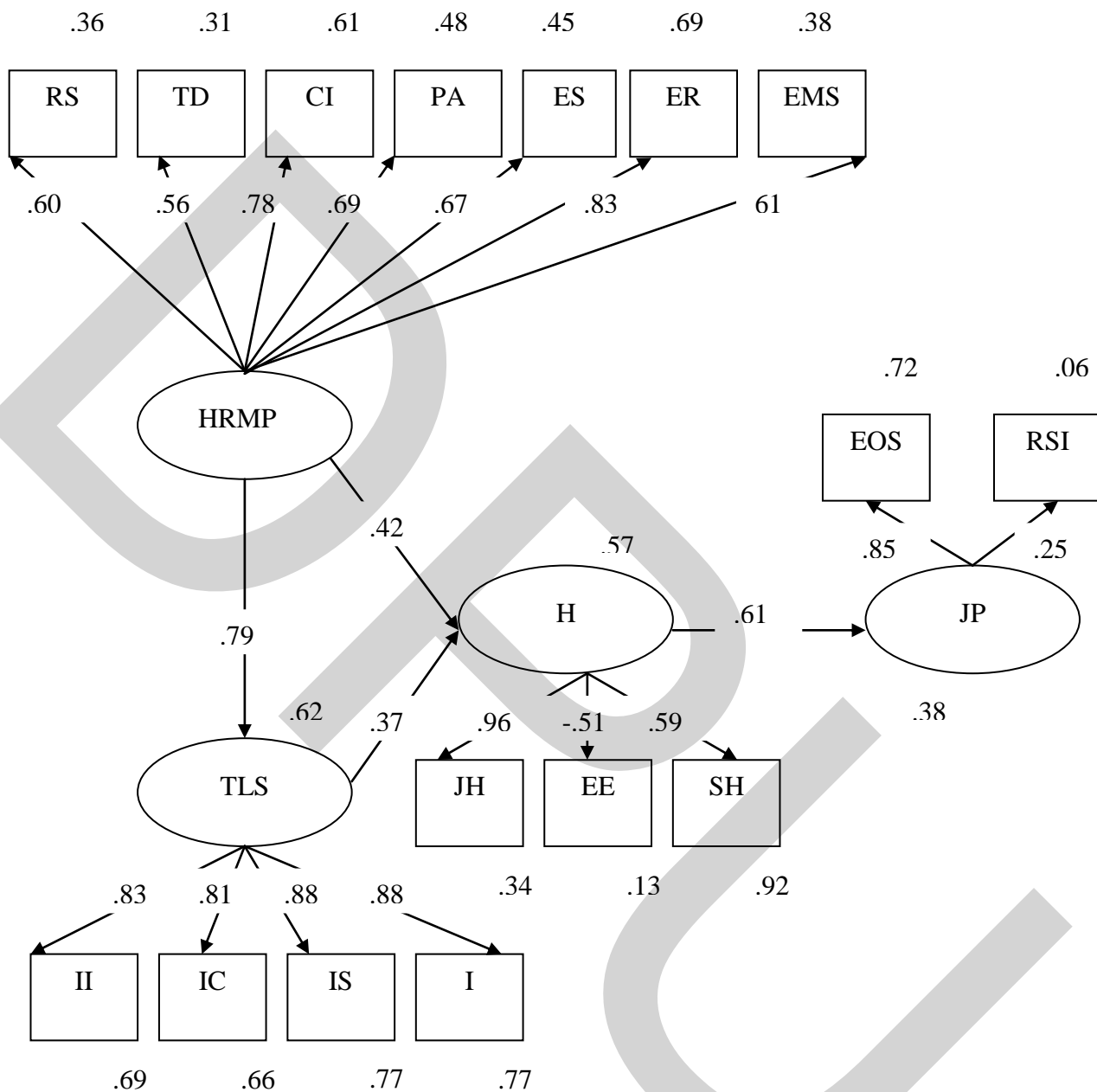
ความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุ โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling: SEM) โดยมีตัวแปรด้านความสุขในการทำงานกับตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) ส่วนตัวแปรด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และตัวแปรด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ เป็นตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมดจำนวน 16 ตัว

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหา และการคัดพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน การธำรงรักษาพนักงาน และการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน และปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคล้อย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน



ภาพที่ 4.5 สมการโครงสร้างสมมติฐานของงานวิจัย

ผลการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานตามสมมติฐานที่ 1 โดยการใช้ Structure Equation Modeling พบว่า ปัจจัยด้าน ข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพก็มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเช่นกัน และปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานนอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพสูงมากดังภาพที่ 4.6



Chi-square (χ^2) = 85.312, df = 78, P-value = .267, RMSEA = .015, (χ^2 / df) = 1.094, CFI = .998, GFI = .974

ภาพที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าสถิติชี้วัดความเหมาะสมของโมเดล

สถิติทดสอบการเข้าได้ดี	เกณฑ์	ผลการวิเคราะห์	ผลการพิจารณา
1.Absolute Fit Index			
Chi-square(χ^2)	$P > 0.05$	85.312 ($P > 0.05$)	ผ่านเกณฑ์
relative χ^2 (χ^2/df)	< 3.00	1.094	ผ่านเกณฑ์
Goodness of Fit Index (GFI)	> 0.90	.974	ผ่านเกณฑ์
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	> 0.90	.955	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Square Residual (RMR)	< 0.05	.018	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	< 0.05	.015	ผ่านเกณฑ์
p-value	$P > 0.05$.267	ผ่านเกณฑ์
2.Incremental Fit Index			
Normed Fit Index (NFI)	> 0.90	.974	ผ่านเกณฑ์
Incremental Fit Index (IFI)	> 0.90	.998	ผ่านเกณฑ์
Comparative Fit Index (CFI)	> 0.90	.998	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.27 ค่าสถิติวิเคราะห์ความเหมาะสมกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีเหมาะสมความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูล พิจารณาได้จากค่าสถิติดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ต่อระดับความเป็นอิสระ เท่ากับ 1.094 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .974 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .955 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) เท่ากับ .018 ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ .015 ส่วนค่า p-value เท่ากับ .267 ส่วนดัชนี Normed Fit Index (NFI) เท่ากับ .974 ,ดัชนี Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ .998 และดัชนี Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ .998 จากค่าสถิติดังกล่าวข้างต้น ทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูล

นอกจากนี้ จากภาพที่ 4.6 ซึ่งให้ทราบว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา การให้

ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน การชำระรักษาพนักงาน และการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน และปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคล้อย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบต่อโดยตรงในทิศทางบวกต่อปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (.79) และปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบต่อโดยตรงในทิศทางบวกต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน (.42) ส่วนปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อโดยตรงในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (.61) ดังนั้น จากข้อมูลข้างต้น จึงสามารถสรุปเพื่อตอบสมมติฐานข้อที่ 1 ว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลร่วมต่อความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลร่วม (TE) ของปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRMP) ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (TLS) ที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน (H) และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (JP) ปรากฏดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลร่วมต่อความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัย	HRMP			TLS			H			JP		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
TLS	.79	-	.79	-	-	-	-	-	-	-	-	-
H	.42	.29	.71	.37	-	.37	-	-	-	-	-	-
JP	-	.44	.44	-	.22	.22	.61	-	.61	-	-	-

จากตารางที่ 4.28 ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน การชำระรักษาพนักงาน การลาออกของพนักงาน และการพ้นจากงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวก ต่อปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ประกอบด้วยการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ มุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญาและ การคล้อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .79 และปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อด้านความสุขในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .42

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวก ต่อด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยผ่านปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .29 ส่วนปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวก ต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .44

ส่วนปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ประกอบด้วยการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ มุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญาและ การคล้อย มีอิทธิพลทางตรง ในทิศทางบวกต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ .37 และปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ยังมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวก ต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ .26 และ .63 ตามลำดับแสดงว่าปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย โดยมีความสัมพันธ์เท่ากับ .22

สุดท้ายปัจจัยด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน ที่ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความสุขของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวก ต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ประกอบด้วย การประเมินของผู้บังคับบัญชา และอัตราการเงินเดือนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .61

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัย

ปัจจัย	Squared Multiple Correlations
HRMP → TLS	.62
HRMP, TLS → H	.56
H → JP	.37

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถอธิบายความแปรปรวนต่อปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพได้ เท่ากับร้อยละ 62 และเช่นกันพบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยด้านความสุขในการทำงานของพนักงานถูกอธิบายโดยอิทธิพลของตัวแปรร่วม ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ซึ่งอธิบายความแปรปรวนด้านความสุขในการทำงานของพนักงานได้เท่ากับร้อยละ 56 ส่วนปัจจัยด้านความสุขในการทำงานของพนักงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้เท่ากับร้อยละ 37

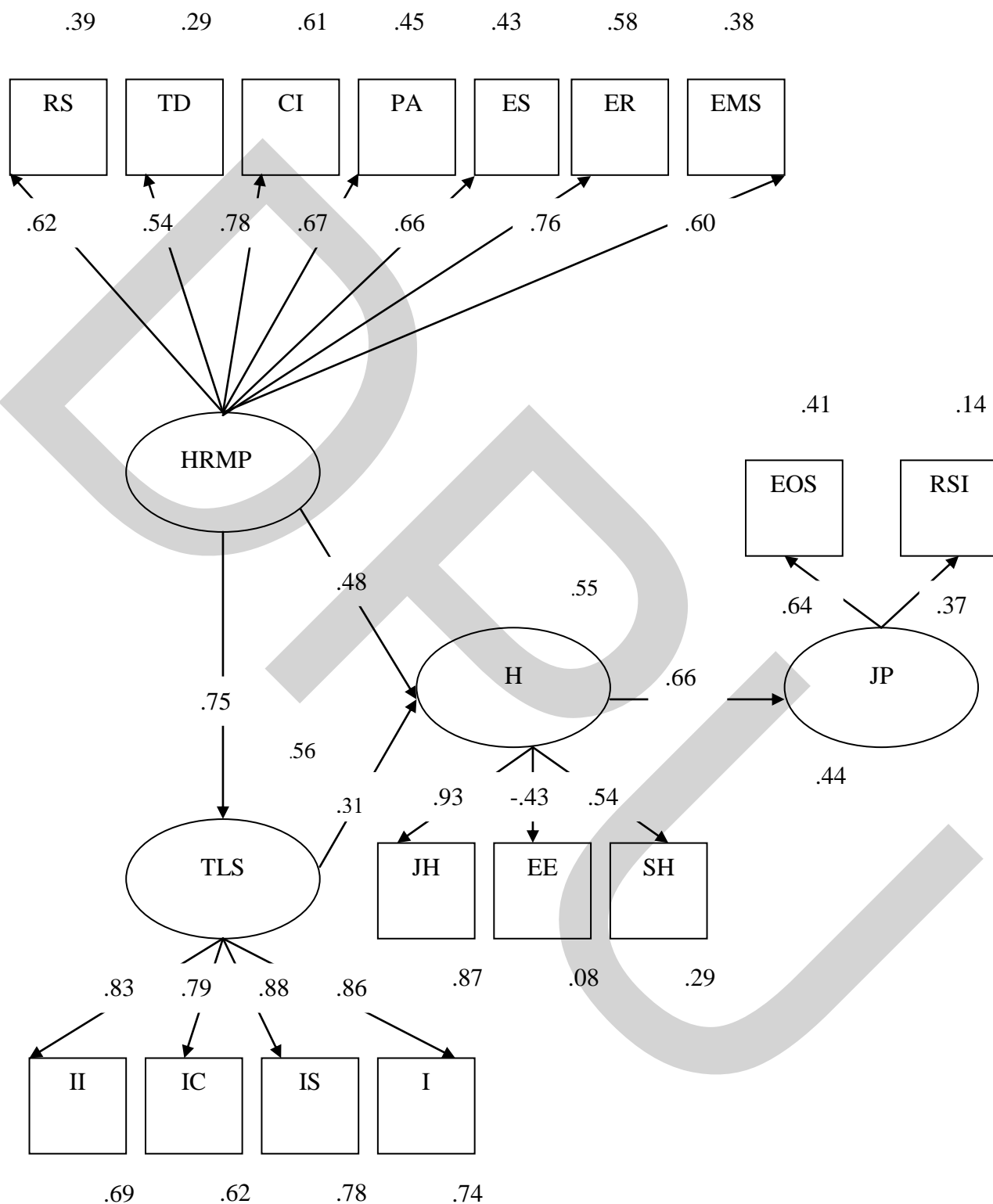
สมมติฐานที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยความสุขในการทำงาน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การที่มีลักษณะการประกอบการธุรกิจต่างกัน(ธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการ)ไม่มีความแตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการทำวิจัยดังต่อไปนี้

1. การทดสอบโมเดลพื้นฐาน (Baseline Model) เป็นการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันสี่ปัจจัย เพื่อทำการยืนยันว่าโมเดลที่กำหนดเป็นโมเดลที่มีความเหมาะสมกับทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง

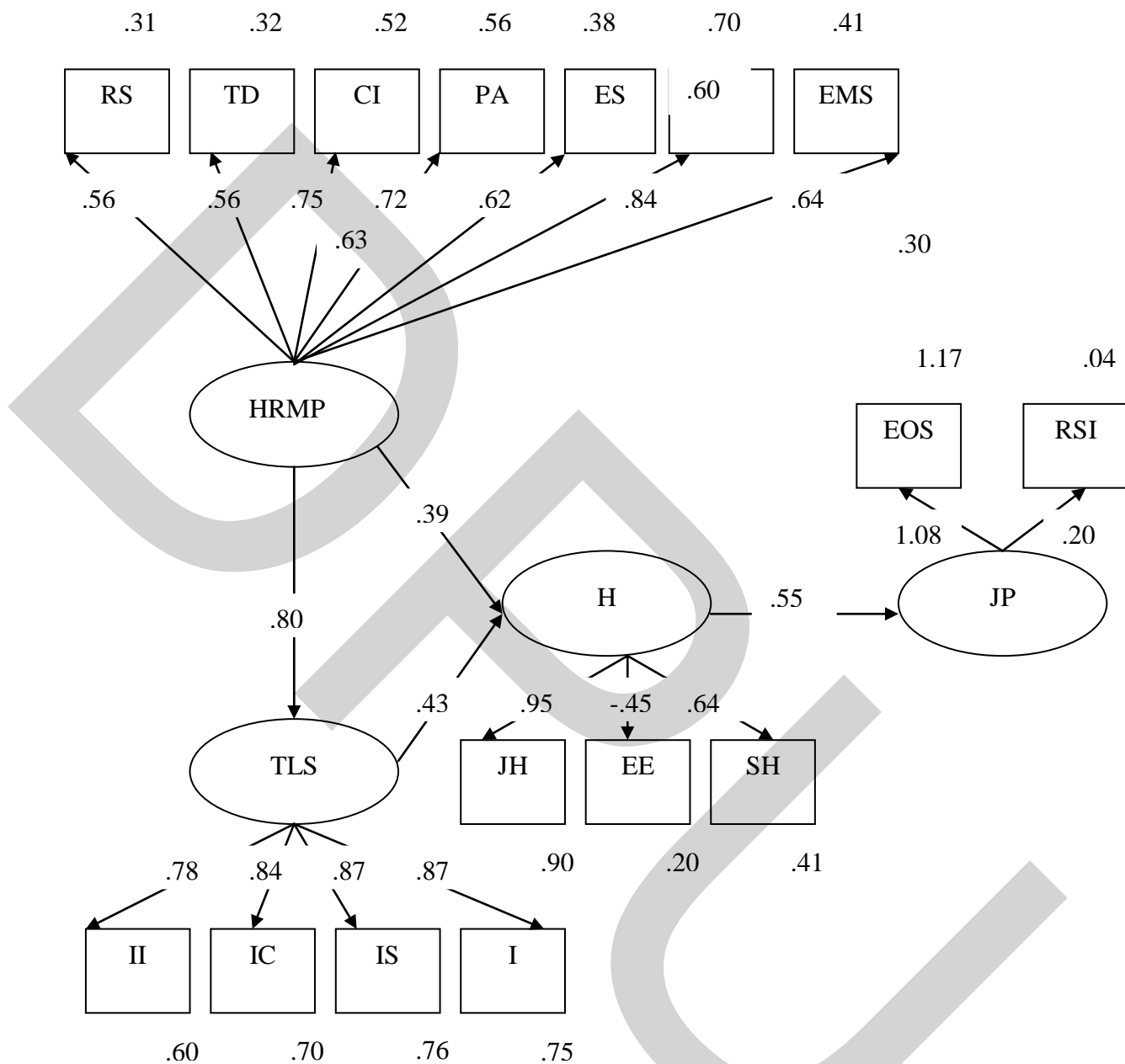
2. การทดสอบความไม่แปรปรวนของโมเดล (Invariance Test) เป็นการทดสอบความไม่แปรปรวนของโมเดลเมื่อกลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนไป

ขั้นตอนที่ 1 การทดสอบโมเดลพื้นฐาน (Baseline Model) เป็นการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยทำการวิเคราะห์โมเดลความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจการผลิต และกลุ่มธุรกิจบริการ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ ปรากฏดังภาพที่ 4.7



Chi-square (χ^2)= 86.921, df= 78, P-value=.229 RMSEA=.024, (χ^2 / df)=1.114 ,CFI=.994,GFI=.951

ภาพที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างในส่วนของภาคธุรกิจการผลิต



Chi-square (χ^2) = 80.979, df = 86, P-value = .633, RMSEA = .000, (χ^2 / df) = .942, CFI = 1.00, GFI = .953

ภาพที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างในส่วนของภาคธุรกิจการบริการ

จากผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันข้างต้น ทำให้การวิเคราะห์โมเดลความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจการผลิต และธุรกิจการบริการดังแสดงตามภาพที่ 4.7 และภาพที่ 4.8 ตามลำดับ มีค่าเป็นที่ยอมรับโดยพิจารณาจากค่า p-value เท่ากับ .229 และ .633 นั้น

คือ ตัวแปรอิสระมีความเหมาะสม ที่สะท้อนปัจจัยแฝงด้านความสุขในการทำงาน ดังนั้นสรุปได้ว่า โมเดลฐาน (Baseline Model) มีความเหมาะสมกับข้อมูลในทุกกลุ่มตัวอย่าง และสามารถทำการทดสอบความไม่แปรปรวนได้

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความไม่แปรปรวนของโมเดล เป็นการตรวจสอบความไม่แปรปรวนของโมเดล (Invariance Test) โดยมีกระบวนการทดสอบดังนี้ (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554, น. 159)

1. การทดสอบความคงที่ของความแปรปรวนร่วมของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง (Invariant Covariance) โดยการสร้างโมเดลเพื่อพิสูจน์ความแปรปรวนร่วม (Saturated Model)

2. การทดสอบความคงที่ของค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Metric Invariance) โดยการสร้างโมเดลเพื่อพิสูจน์ค่าน้ำหนักของตัววัด (Measurement Weights Model)

3. การทดสอบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structure relations) ระหว่างปัจจัยแฝง โดยการประยุกต์หลักการของ Path Analysis มาใช้ในการสรุปความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัย

4. การทดสอบความคงที่ของค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดใน โมเดล (Invariance Uniqueness) โดยการสร้างโมเดลเพื่อพิสูจน์ค่าความคลาดเคลื่อน (Measurement residuals Model)

ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของโมเดล (Model Fit) สามารถสรุปได้ดังปรากฏตามตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ตารางเปรียบเทียบโมเดลของค่าไค-สแควร์ (χ^2) หรือ CMIN และ ค่าCFI

Model	NPAR	(χ^2)	DF	P	(χ^2 / df)
Unconstrained	114	180.682	158	.104	1.114
Measurement Weights	102	198.884	170	.064	1.170
Structural Weights	114	180.682	158	.104	1.144
Structural Covariance	97	203.513	175	.069	1.163
Structural Residuals	94	207.086	178	.067	1.163
Measurement Residuals	57	258.303	215	.023	1.201

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
Unconstrained	.945	.916	.993	.989	.993
Measurement Weights	.939	.914	.991	.987	.990
Structural Weights	.945	.916	.993	.989	.993
Structural Covariance	.938	.915	.991	.987	.991
Structural Residuals	.937	.915	.991	.987	.990
Measurement Residuals	.921	.912	.986	.984	.986

จากการทดสอบค่าไคสแควร์ (χ^2) พบว่า

1. ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมสอดคล้อง (Model Fit) กับโมเดลโครงสร้างของปัจจัยแฝง (Unconstrained Model) ที่ใช้ทดสอบเมื่อทดสอบแยกในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง (p -value = .104) กล่าวคือข้อมูลที่เก็บสะท้อนปัจจัยแฝงได้อย่างเหมาะสม
2. ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมสอดคล้อง (Model Fit) สามารถสะท้อนน้ำหนักของตัวแปรที่เหมาะสม (Measurement Weights Model) ที่ใช้ทดสอบเมื่อทดสอบแยกในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง (p -value = .064)
3. การเปรียบเทียบโมเดลฐานพบว่าข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสม (Model Fit) โดยพิจารณาจากค่า CFI มีค่าสูงเกิน 0.90 ซึ่งแสดงว่าแบบจำลองนั้นเข้าได้ดีกับข้อมูลเมื่อเปรียบเทียบกับแบบจำลองอิสระ (Independence Model)

ตารางที่ 4.31 ตารางเปรียบเทียบโมเดลของค่าไค-สแควร์ (χ^2)

Nested Model Comparisons

Assuming model Unconstrained to be correct:

Model	DF	(χ^2)	P	NFI	IFI	RFI	TLI
Measurement weights	12	18.202	.110	.006	.006	.002	.002
Structural covariances	17	22.831	.155	.007	.007	.001	.002
Measurement residuals	57	77.621	.036	.024	.025	.004	.005

จากตารางที่ 4.31 เป็นการเปรียบเทียบค่าไค-สแควร์ (χ^2) และค่า DF โดยใช้ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระหว่าง Unconstrained Model กับ Measurement Weights, Structural Covariance และ Measurement Residuals ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ตารางเปรียบเทียบโมเดลของค่าไค-สแควร์ (χ^2)

Assuming model Measurement weights to be correct

Model	DF	(χ^2)	P	NFI	IFI	RFI	TLI
Structural covariances	5	4.629	.463	.001	.001	-.001	-.001
Measurement residuals	45	59.419	.073	.018	.019	.002	.002

จากตารางข้างต้นพบว่า การเปรียบเทียบค่าไค-สแควร์ (χ^2) และค่า DF โดยใช้ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบระหว่าง Measurement Weights กับ Structural Covariances และ Measurement Residuals ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ตารางเปรียบเทียบโมเดลของค่าไค-สแควร์ (χ^2)

Assuming model Structural covariances to be correct

Model	DF	(χ^2)	P	NFI	IFI	RFI	TLI
Measurement residuals	40	54.790	.060	.017	.018	.003	.003

จากตารางข้างต้นพบว่า การเปรียบเทียบค่าไค-สแควร์ (χ^2) และ ค่า DF โดยใช้ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบระหว่าง Structural Covariances กับ Measurement Residuals ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถวิเคราะห์ภาพรวมของการเปรียบเทียบค่าไคสแควร์ (χ^2) และค่า DF พบว่า

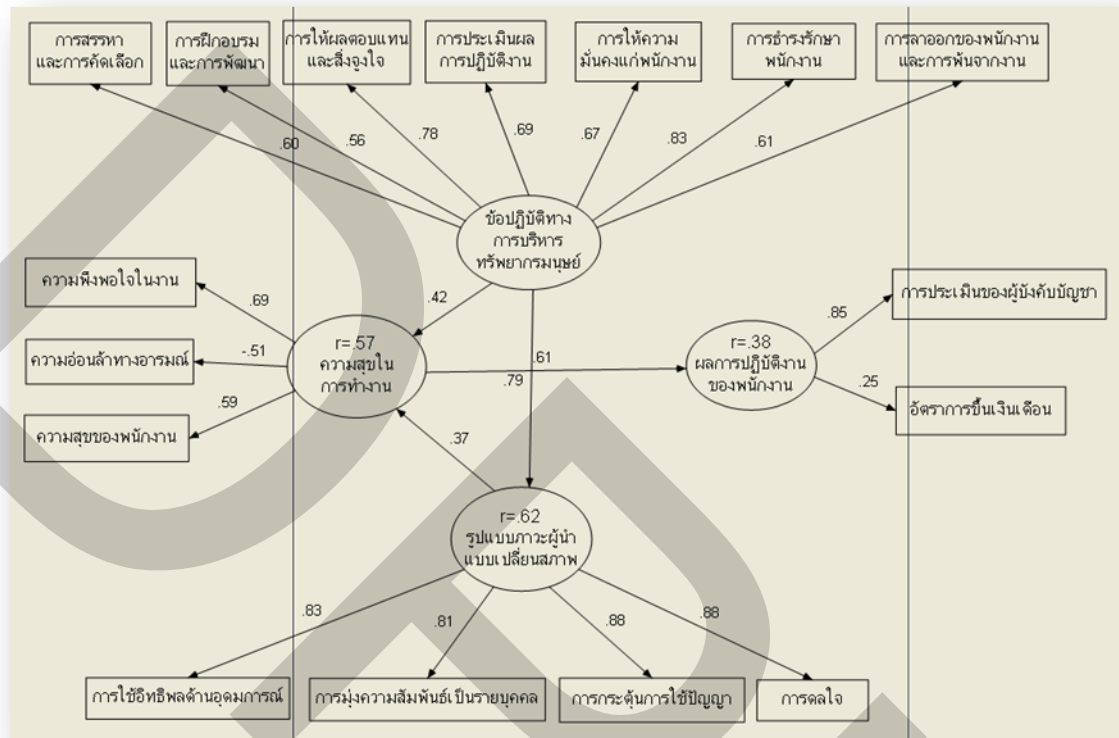
1. ไม่มีความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัย (Metric Invariance) โดยทดสอบโมเดลเพื่อพิสูจน์ว่า ค่าน้ำหนักของตัววัดของโมเดล (Measurement Weights Model) ($\chi^2(57) = 77.621, P = .036$) และ

2. ไม่มีความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดในโมเดล (Invariance Uniqueness) โดยการทดสอบโมเดลเพื่อพิสูจน์ค่าความคลาดเคลื่อน (Measurement Residuals Model) ($\chi^2(12) = 18.202, P = .110$)

จากการวิเคราะห์ตามขั้นตอนทั้ง 2 ขั้นตอนเพื่อตอบสนองมติฐานที่ 2 พบว่ารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยความสุขในการทำงาน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่มีลักษณะการประกอบการธุรกิจต่างกันของธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการ ไม่แตกต่างกัน

4.5 สรุป

ผลการวิเคราะห์ส่วนนี้ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงานและปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานและมีความเหมาะสมสอดคล้องเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูล ซึ่งจากผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูล ดังปรากฏดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 โมเดลสรุป

นอกจากนี้ การเปรียบเทียบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างธุรกิจการผลิตกับธุรกิจการบริการพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานและปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 2) เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการ

การศึกษานี้มีการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิจากงานเอกสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงบทความ ตำรา และเว็บไซต์ ประชากรที่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าคือพนักงานขององค์การธุรกิจทั้ง 66 บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ส่วนขนาดตัวอย่างผู้วิจัยได้กำหนดไว้คือ จำนวน 402 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ส่วนด้านการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ หลังจากนั้นทำการติดตามเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมา จนผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 402 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 80 และดำเนินการบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferencial Statistics) หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อตรวจสอบความเป็นองค์ประกอบที่เหมาะสมของตัวแปรที่วัดได้กับตัวแปรแฝง (Construct Validity) การศึกษานี้ทำการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS 16 รวมถึงใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง และตรวจสอบความมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำ

การทดสอบความไม่แปรปรวนของโมเดล (Invariance Test) เมื่อใช้ตัวอย่างที่แตกต่างกันคือกลุ่มธุรกิจการผลิตและกลุ่มธุรกิจบริการ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอการสรุปผลการวิจัยออกเป็น 6 ข้อ ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3) รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ 4) ความสุขในการทำงาน 5) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 6) อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลร่วมที่มีต่อความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 7) การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล 8) บทสรุปเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยดังมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 402 คนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.2 และ 31.8 ตามลำดับ มีช่วงอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.8 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 63.7 ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และส่วนน้อยอยู่ในระดับผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 2.5 และระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร อยู่ในช่วง 2-5 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.1

5.1.2 ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน การชำระรักษาพนักงาน และการลาออกของพนักงาน การพ้นจากงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีการปฏิบัติบ่อยครั้งเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้คือ 1) การสรรหาและการคัดเลือกในระดับบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.63$) และรองลงมาคือ การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน ($\bar{X} = 3.34$) ส่วนข้อปฏิบัติที่เป็นบางครั้งได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.33$) การลาออกของพนักงาน การพ้นจากงาน ($\bar{X} = 3.28$) การฝึกอบรมและการพัฒนา ($\bar{X} = 3.25$) การชำระรักษาพนักงาน ($\bar{X} = 2.98$) และการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ ($\bar{X} = 2.97$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของแต่ละปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า บริษัทมีการปฏิบัติบ่อยครั้งด้านการสรรหาและการคัดเลือกในเรื่องต่างๆ โดยเรียงตามลำดับ

ดังต่อไปนี้คือ การกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานใหม่ตรงกับลักษณะงานที่องค์การต้องการ ($\bar{X}=3.71$) การคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\bar{X}=3.67$) การปฏิบัติตามขั้นตอนการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X}=3.60$) และการดำเนินกิจกรรมการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.56$) ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน พบว่า บริษัทมีการปฏิบัติบ่อยครั้งเช่นกันในเรื่องต่างๆ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ การให้ความมั่นใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=3.51$) และการปลดพนักงานที่ถือว่าเป็นเรื่องสุดท้ายที่บริษัทจะทำ ($\bar{X}=3.42$) ส่วนการคาดหวังที่จะทำงานในบริษัทนานเท่าใดก็ได้ตามที่บุคลากรต้องการทำ ($\bar{X}=3.28$) และการไม่ปลดพนักงาน ($\bar{X}=3.18$) บริษัทมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง

นอกจากนี้ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่าบริษัทมีการปฏิบัติเป็นบ่อยครั้งในเรื่องซึ่งมี วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาถึงความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อยของผลงานที่เสร็จโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X}=3.42$) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้คุณลักษณะอื่นๆ เช่น ความรู้ ความรู้ลึก มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.35$) และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัทในแต่ละลักษณะงาน ($\bar{X}=3.34$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นอื่นพบว่าบริษัทมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยเรียงตามลำดับดังนี้คือ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ปริมาณงานและระยะเวลาหรือเป้าหมายที่กำหนดมาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.31$) และวิธีการประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้องเป็นธรรม เชื่อถือได้ เช่น ใบกําหนดหน้าทำงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.24$) ตามลำดับ

ด้านการลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน พบว่าบริษัทมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ การจัดให้มีสวัสดิการสำหรับผู้เกษียณอายุ เช่น บำเหน็จ บำนาญ หรือ โบนัสพิเศษ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน ($\bar{X}=3.41$) การจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงานเมื่อมีการให้พนักงานพ้นจากงานโดยไม่มีความคิด ($\bar{X}=3.41$) การดูแลพนักงานที่เกิดทุพพลภาพอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.33$) และการแนะนำและช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณอายุ ลาออก เลิกจ้าง ($\bar{X}=2.98$) ตามลำดับ

ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานพบว่าบริษัทมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ การกำหนดแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท ($\bar{X}=3.32$) การประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานว่าสามารถนำความรู้

ความเข้าใจ ทักษะต่างๆ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.31$) การสำรวจความต้องการของพนักงานในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะความชำนาญ ($\bar{X} = 3.26$) และการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานรายบุคคลตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท ($\bar{X} = 3.12$) ตามลำดับ

ด้านการธำรงรักษาพนักงาน พบว่าบริษัทมีการปฏิบัติเป็นบางครั้งโดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ การให้อิสระในการทำงานกับพนักงาน ($\bar{X} = 3.35$) การจัดสภาพแวดล้อมที่สร้างความสุขให้กับพนักงาน ($\bar{X} = 3.11$) และการจัดให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ ส่วนการให้เงินเดือนพนักงานที่สูงกว่าที่อื่น ($\bar{X} = 2.38$) บริษัทมีการปฏิบัติมานานๆ ครั้ง

ด้านการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ พบว่าบริษัทมีการปฏิบัติเป็นบางครั้งโดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจกับพนักงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและผลประกอบการ ($\bar{X} = 3.13$) การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลภายนอกซึ่งมีความสามารถเข้ามาทำงานกับบริษัท ($\bar{X} = 2.94$) การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจเป็นไปด้วยความยุติธรรมซึ่ง ก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงานโดยรวม ($\bar{X} = 2.93$) และการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่กระตุ้นและผลักดันพนักงานให้ปฏิบัติงานจนบรรลุตามแผนของบริษัทที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 2.90$) ตามลำดับ

5.1.3 ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การกระตุ้นการใช้ปัญญา การมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล และการคลใจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ผู้บริหารของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีการปฏิบัติบางครั้งโดยการปฏิบัติของผู้บริหารในบริษัทข้างต้นมีการปฏิบัติของรูปแบบภาวะผู้นำแบบการคลใจ ($\bar{X} = 3.28$) มากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบภาวะผู้นำแบบการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ ($\bar{X} = 3.26$) ตามด้วยรูปแบบภาวะผู้นำแบบการกระตุ้นการใช้ปัญญา ($\bar{X} = 3.13$) และสุดท้ายคือรูปแบบภาวะผู้นำแบบการมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของแต่ละรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ พบว่า ผู้บริหารมีการปฏิบัติบางครั้งด้านการคลใจในเรื่องต่างๆ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ การสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของเป้าหมายและผลงาน ($\bar{X} = 3.38$) การใช้คำพูดต่างๆ บอกให้ทราบว่าพนักงานควรทำหรือจะทำอะไร ($\bar{X} = 3.25$) และการสร้างแรงคลใจโดยจูงใจพนักงานว่าเขาสามารถทำงานได้ ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์พบว่า ผู้บริหารมีการปฏิบัติ บางครั้งในเรื่องต่างๆ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ ทำให้พนักงานมีความเลื่อมใสศรัทธา ($\bar{X}=3.27$) ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงาน ($\bar{X}=3.27$) และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีๆ ($\bar{X}=3.25$) ตามลำดับ

ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบการกระตุ้นการใช้ปัญญาพบว่า บริษัทมีการปฏิบัติบางครั้ง ในเรื่องต่างๆ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ การให้แนวทางใหม่ๆแก่พนักงานในการแก้ปัญหาที่ยุ่ยาก ($\bar{X}=3.17$) การให้พนักงานมองเห็นถึงปัญหาเก่าด้วยวิธีแก้ไขใหม่ ($\bar{X}=3.15$) และการทำให้พนักงานทบทวนความคิดของตนใหม่ในเรื่องที่ท่านไม่เคยสงสัยหรือเห็นเป็นปัญหามาก่อน ($\bar{X}=3.09$) ตามลำดับ

ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคลพบว่า ผู้บริหารมีการปฏิบัติบางครั้งในเรื่องต่างๆ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้คือ การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงาน ให้มีการพัฒนาตนเอง ($\bar{X}=3.14$) การใส่ใจและสนใจติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นพิเศษ กับพนักงานที่มีปัญหา ($\bar{X}=3.11$) และการแจ้งให้พนักงานเป็นรายบุคคลทราบว่าพนักงานคิดอย่างไรกับงานที่พวกเขาทำอยู่ ($\bar{X}=2.92$) ตามลำดับ

5.1.4 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานของพนักงานประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความสุขของพนักงาน ดังมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความสุขในการทำงาน โดยแยกเป็นเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้คือ ความพึงพอใจในงานพบว่าพนักงาน บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีระดับความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) เช่นเดียวกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.61$) ส่วนความสุขของพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีระดับความสุขในระดับมีความสุขมาก ($\bar{X}=3.69$)

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าพนักงาน บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีระดับความพึงพอใจในงานเฉลี่ยในระดับปานกลางแต่มีบาง ปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ การมีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน ($\bar{X}=4.01$) การได้ใช้ความรู้ความสามารถของ ตนเองในที่ทำงาน ($\bar{X}=3.73$) การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท ($\bar{X}=3.72$) การมีโอกาส ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ($\bar{X}=3.67$) การได้มีโอกาสทำงานที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.54$) การมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ($\bar{X}=3.43$) การมีโอกาใช้วิธีการทำงานของตนเอง

($\bar{X}=3.43$) ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}=3.43$) และความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=3.41$) ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจในงานระดับปานกลางคือ การได้รับโอกาสในการยอมรับจากสังคมในหน่วยงาน ($\bar{X}=3.38$) การมีโอกาทำงานด้วยตนเองโดยลำพังในบริษัท ($\bar{X}=3.37$) การปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.37$) การมีโอกาได้สอนงานผู้อื่นในที่ทำงาน ($\bar{X}=3.36$) การได้ทำในสิ่งที่ไม่ค้านกับจิตสำนึกของตนเองในที่ทำงาน ($\bar{X}=3.25$) การตัดสินใจของผู้บริหาร ($\bar{X}=3.23$) การแก้ไขปัญหาของผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.18$) การมีโอกาก้าวหน้าในการทำงานสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ($\bar{X}=3.18$) การได้รับคำชมเชยในการทำงาน ($\bar{X}=2.87$) และการได้รับค่าตอบแทนในที่ทำงาน ($\bar{X}=2.84$) ตามลำดับ

ส่วนประเด็นปัจจัยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่าพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความอ่อนล้าทางอารมณ์เฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่ามีบางปัจจัยที่พนักงานมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลาง และมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับน้อย ซึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลางสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยในเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้คือ เบื่อหน่ายงานที่ทำอยู่ ($\bar{X}=2.89$) รับผิดชอบงานที่หนักและซับซ้อนยุ่งยาก ($\bar{X}=2.78$) เหนื่อยหน่ายกับการแก่งแย่งแข่งขันชิงดี ชิงเด่นกัน เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=2.77$) อ่อนเปลี้ยเพลียแรงหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน ($\bar{X}=2.76$) วิตกกังวลกับข้อใจ ($\bar{X}=2.65$) อ่อนเปลี้ยเมื่อตื่นนอนในตอนเช้าเพราะคิดว่าจะต้องไปทำงาน ($\bar{X}=2.61$) และหมดความกระตือรือร้นและความอดทนที่จะทำงาน ($\bar{X}=2.44$) ตามลำดับ

ส่วนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับน้อย คือ เกิดเครียดเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับและทำงานร่วมกับผู้อื่นตลอดทั้งวัน ($\bar{X}=2.37$) และการไม่มีความสุข จิตใจห่อเหี่ยว ($\bar{X}=2.31$) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความสุขของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความสุขของพนักงานเฉลี่ยในระดับมีความสุขมาก แต่เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของความสุขของพนักงาน พบว่ามีบางปัจจัยที่พนักงานมีความสุขของพนักงานในระดับมาก และมีความสุขของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งความสุขของพนักงานในระดับมากสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ การทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย ($\bar{X}=4.00$) การปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X}=3.90$) การจิตใจเตรียมพร้อมพร้อมกับสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับการทำงาน ($\bar{X}=3.85$) การได้ทำงานในบริษัทเป็นสิ่งที่ดี ($\bar{X}=3.67$) การมีส่วนร่วมแสดงความยินดี ($\bar{X}=3.60$) การมีความสุขในการทำงานในอดีตที่ผ่านมา ($\bar{X}=3.58$) ตามลำดับ

ส่วนความสุขของพนักงานในระดับปานกลาง คือ พนักงานเป็นที่น่าสนใจในบริษัท ($\bar{X}=3.20$) และมีความพึงพอใจกับการทำงานในบริษัท ($\bar{X}=3.00$) ตามลำดับ

5.1.5 ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พนักงานได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=2.89$)

ในเรื่องอัตราการขึ้นเงินเดือนพบว่า พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีอัตราการขึ้นเงินเดือนในระดับน้อย ($\bar{X}=3.31$) หรือ (1-4%)

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของแต่ละปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีโดยเรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อยในเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้คือ การมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติ ($\bar{X}=3.35$) การโยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่ง ($\bar{X}=3.07$) และการฝึกอบรมหรือสัมมนา ($\bar{X}=2.63$) ตามลำดับ นอกจากนี้ ส่วนการประเมินของผู้บังคับบัญชาพบว่า พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ในด้านกรได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการทำงาน ($\bar{X}=2.53$)

5.1.6 อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลร่วมต่อความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานคือ

ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน ($DE=.42$)

ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน ($DE=.37$)

นอกจากนี้ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($IE=.44$)

ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($IE=.22$) และในที่สุดความสุขในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($DE=.61$)

5.1.7 การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุ โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling: SEM) โดยมีตัว

แปรด้านความสุขในการทำงาน กับตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) ส่วนตัวแปรด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และตัวแปรด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ เป็นตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมดจำนวน 16 ตัว

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุข กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ตามสมมติฐานที่ 1 โดยการใช้ Structure Equation Modeling พบว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพก็มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงานเช่นกัน และปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพสูงมาก

จากการทดสอบสรุปได้ว่า ค่าสถิติวิเคราะห์ความเหมาะสมกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความสุข กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติดังนี้ ค่า ไค-สแควร์ (χ^2) ต่อดัชนีอิสระเท่ากับ 1.094 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .974 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .955 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) เท่ากับ .018 ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ .015 โดยใช้นัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนดัชนี NFI เท่ากับ .974, IFI เท่ากับ .998 และ CFI เท่ากับ .998 จากค่าสถิติดังกล่าวข้างต้นทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูล

ส่วนการทดสอบสมมติฐานที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยความสุขในการทำงาน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การที่มีลักษณะการประกอบการธุรกิจต่างกัน (ธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการ) ไม่มีความแตกต่างกัน

จากการทดสอบค่าไค-สแควร์ (χ^2) พบว่า

1. ข้อมูลที่เก็บจากตัวอย่างมีความเหมาะสม (Model Fit) กับโมเดลโครงสร้างของปัจจัยแฝง (Unconstrained Model) ที่ใช้ทดสอบเมื่อทดสอบแยกในแต่ละกลุ่มตัวอย่างคือธุรกิจการผลิต และธุรกิจบริการได้ค่า p-value = .104 กล่าวคือข้อมูลที่เก็บสะท้อนปัจจัยแฝงได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อมูลที่เก็บจากตัวอย่างมีความเหมาะสม (Model Fit) สามารถสะท้อนน้ำหนักของตัวแปรที่เหมาะสม (Measurement Weights Model) ที่ใช้ทดสอบเมื่อทดสอบแยกในแต่ละกลุ่มตัวอย่างได้ค่า $p\text{-value} = .064$

3. การเปรียบเทียบโมเดลฐานพบว่าข้อมูลที่เก็บจากตัวอย่างมีความเหมาะสม (Model Fit) โดยพิจารณาจากค่า CFI มีค่าสูงเกิน 0.90 (.993) ซึ่งแสดงว่าแบบจำลองนั้นเข้าได้ดีกับข้อมูลเมื่อเปรียบเทียบกับแบบจำลองอิสระ (Independence Model)

จากการวิเคราะห์ เพื่อตอบสนองมติฐานที่ 2 พบว่ารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ปัจจัยความสุขในการทำงาน และปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่มีลักษณะการประกอบการธุรกิจต่างกันของธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการไม่แตกต่างกัน

5.1.8 บทสรุปเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ พบความสัมพันธ์ดังนี้คือ 1) ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลในทางบวกต่อความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลในทางบวกต่อปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ 3) ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ค้นพบข้างต้น ไม่มีความแตกต่างระหว่างธุรกิจการผลิตกับธุรกิจบริการ

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุข และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน การธำรงรักษาพนักงาน การลาออกของพนักงาน และการพ้นจากงาน 2) ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา การดูแลใจ 3) ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสุขของพนักงาน และ 4) ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย การประเมินของ

ผู้บังคับบัญชา และอัตราการขึ้นเงินเดือน ในการอภิปรายผลในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะทำการอภิปรายผล 5 ตอนดังนี้

5.2.1 ข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน การธำรงรักษาพนักงาน การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ได้ทำการปฏิบัติบ่อยครั้ง ได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัททำการกำหนดคุณสมบัติพนักงานได้ตรงกับงานที่องค์กรต้องการทำให้การคัดเลือกพนักงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และบริษัทมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานอย่างเป็นระบบ เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความเสมอภาค อาจเนื่องมาจากสาเหตุนี้ ที่ทำให้พนักงานมีความสุขเพราะพนักงานจะไม่เครียด ถ้าได้ปฏิบัติงานตามที่ตนเองถนัดและมีงานในปริมาณที่เท่าเทียมกันกับพนักงานคนอื่นๆ ความน้อยเนื้อต่ำใจจะไม่เกิดขึ้น จึงอาจเป็นที่มาของการเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของปริดาภรณ์ สีปากดี และคณะ (2550) ที่กล่าวว่า ปัจจัยหมวดทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากรในการทำงานในเรื่องระบบงาน การเรียนรู้ของพนักงานและการสร้างแรงจูงใจ และความเป็นอยู่ดีและความพึงพอใจของพนักงาน

นอกจากนี้ การศึกษายังพบว่า บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีการปฏิบัติบ่อยครั้งเช่นกัน ในเรื่องการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน โดยเฉพาะการให้แนวคิดที่ว่า เรื่องการปลดพนักงานเป็นเรื่องสุดท้ายที่บริษัทจะกระทำ ซึ่งสิ่งนี้มีความสอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์ในระดับที่สองต่อจากความต้องการขั้นพื้นฐานนั่นคือ ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ตามทฤษฎีของ Maslow (1954) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองเรื่องความปลอดภัย จึงทำให้เกิดความพึงพอใจและมีความสุข รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Ford (1992) ที่ระบุเกี่ยวกับแรงจูงใจในการผลักดันให้คนมีศักยภาพเพิ่มขึ้นในการทำงาน เรียกว่า “In Motivational Systems Theory (MST)” ประกอบด้วย 1) Serve to Direct (ให้บริการโดยตรง) 2) Energize (พลังงาน/การกระตุ้นให้ทำ) 3) Regulate Goal Directed (การควบคุมเป้าหมายที่กำกับกิจกรรม) 4) Personal Goals (เป้าหมายบุคคล) 5) Emotional Arousal Processes (กระบวนการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึก) และ 6) Personal Agency Beliefs (ความเชื่อส่วนบุคคล)

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น แสดงว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานซึ่ง สอดคล้องกับ Riccardo Peccei (2004) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบต่อ ความสุขของพนักงาน ตลอดจนสอดคล้องกับ National Institute of Standards and Technology (NIST) (2006) ได้สรุปไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องส่งผลต่อความสุขของพนักงาน สอดคล้องเช่นกันกับงานวิจัยของ ปริดาภรณ์ สีปากดี และคณะ (2550) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งผลวิจัยพบว่า ปัจจัยตามหมวดทรัพยากรบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสุขของบุคลากร นั้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความสุขของพนักงาน และความสุขส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นข้อ ปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์การที่ทุกองค์การต้องให้ ความสำคัญ เพราะบทบาทการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน เป็นเรื่องที่ต้องจัดการ จำเป็นต้องให้ความสำคัญ และทบทวนกระบวนการที่สนับสนุนในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน (อำพล กิตติอำพน, 2552, น.7) โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสภาพ จิตใจ และอารมณ์ที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ดี นับเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และส่งผลต่อชีวิตโดยรวมของพนักงานให้มีความสุขในการทำงาน (ผจญ เฉลิมสาร, 2551)

5.2.2 รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพประกอบด้วย การใช้อิทธิพลด้าน อุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา การคล้อย พบว่ามีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ผู้บริหาร บริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ได้ทำการปฏิบัติบางครั้งได้แก่ การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การกระตุ้นการใช้ปัญญา การคล้อย แต่จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพในองค์ประกอบการคล้อย มีระดับคะแนนเฉลี่ย สูงที่สุด อาจทำให้เชื่อได้ว่าผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอส่วนใหญ่ มีการใช้ รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพในด้านการคล้อย ซึ่งอาจจะเป็นที่มาของการเกิดความสุขในการ ทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะประเด็นเรื่องผู้นำช่วยสร้างจิตสำนึกให้พนักงานเห็นความสำคัญ และความจำเป็นของเป้าหมาย และผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าพนักงาน เห็นงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย รวมถึงการให้คุณค่าของงานที่ตนทำนั้นทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความหมายมีความสำคัญ ได้รับการยอมรับ และเป็นคนมีประโยชน์ จึงอาจเป็นที่มาของความสุขใน การทำงานซึ่งสอดคล้องกับ Kuoppala, Lamminpää, Liira, and Vaino (2008) ที่พบว่า ภาวะผู้นำมี

ความสัมพันธ์กับความสุขในงาน เช่นเดียวกับ Gilbreath (2001) ที่พบว่า พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อความสุขทางจิตใจของพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อสรุปของ Moor, Susan Parker (1988) ที่กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขประกอบด้วย การจ้างงาน สังคมและสันตนาการ การขนส่ง การศึกษาสำหรับเด็กๆ และการตระหนักถึงเป้าหมายและทิศทาง

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพข้างต้น แสดงว่าปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานสอดคล้องกับที่ Gilbreath (2001) อธิบายไว้ว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อความสุขทางจิตใจของพนักงาน และมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน (Lin, Yu-Tsu, 2003; Kuoppala, Lamminpää, Liira, & Vaino, 2008; เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา, 2553) และนอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ McColl-Kennedy and Anderson. (2002) พบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยตรง กับความคับข้องใจและการมองโลกในแง่ดี โดยความคับข้องใจจะมีอิทธิพลในเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ส่วนการมองโลกในแง่ดีถูกพบว่ามีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงว่าภาวะผู้นำนั้นมีบทบาทในการสร้างอิทธิพลต่อพนักงานทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อทัศนคติของพนักงาน นั้นหมายถึงต่อความสุขในการทำงานนั่นเอง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Manion (2003) ที่ได้อธิบายถึงความสุขในการทำงานว่า มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความ รู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมจูงใจให้อยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา รวมถึงความสุขในการทำงานยังเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น การมีชีวิตชีวา โดยประสบการณ์ด้านความสุขของพนักงาน และความสนุกสนานในการทำงานเป็นประกอบที่สำคัญ ในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานคือ ทำให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพต่อไป

5.2.3 ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความสุขของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานในส่วนด้านความพึงพอใจในงาน พบว่าพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความพึงพอใจในงานระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ การมีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน การได้ใช้ความรู้

ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท การมีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน การได้มีโอกาสทำงานที่หลากหลาย การมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน การมีอิสระใช้วิธีการทำงานของตนเอง ความสำเร็จในการทำงานและความมั่นคงในการทำงานตามลำดับ จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานเกิดจากการมีงานให้ทำตลอดเวลา และรองลงมาคือการได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าเชื่อได้ว่า จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจากการทำงาน และการได้ใช้ศักยภาพของตนเอง จะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกภูมิใจ และเกิดการยอมรับจากทั้งตนเองและสังคม จึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความหมาย ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกภาคภูมิใจและส่งผลทำให้ตนเองมีความสุขในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่พบว่า ลักษณะงานและความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องเช่นกันกับจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่กล่าวไว้ว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน

ส่วนปัจจัยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่าพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือการเบียดเบียนที่ทำอยู่ การรับผิดชอบงานที่หนักและซับซ้อนยุ่งยาก การเหนื่อยหน่ายกับการแก่งแย่งแข่งขัน ซิงดี ซิงเด่นกันเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การอ่อนเปลี้ยเพลียแรงหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน การวิตกกังวลกับข้อใจ การอ่อนเปลี้ยเมื่อตื่นนอนในตอนเช้า เพราะคิดว่าจะต้องไปทำงาน และการหมดความกระตือรือร้น และความอดทนที่จะทำงานตามลำดับ จากผลการศึกษาพบว่า เรื่องการเบียดเบียนที่ทำอยู่มีค่าสูงที่สุด และรองลงมาคือเรื่องการรับผิดชอบงานที่หนัก และซับซ้อนยุ่งยาก จากสาเหตุดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความเหนื่อยอ่อนทางอารมณ์ ซึ่งเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดทางจิตใจจนรู้สึกเหนื่อยใจ ไม่มีพลังเผชิญ รู้สึกผิดหวัง รู้สึกเครียด และรู้สึกไม่มีพลังใจเหลือจนสามารถให้ผู้อื่นได้ ซึ่งอาจเกิดการงานที่ซ้ำๆ จำเจ เกิดจากความวิตกกังวล การคับข้องใจ ความรับผิดชอบงานที่หนักและซับซ้อนยุ่งยาก การแก่งแย่งแข่งขันซิงดีซิงเด่นกัน น่าเชื่อได้ว่า อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ และเป็นสาเหตุทำให้ความสุขในการทำงานลดลง

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยด้านอื่นๆ พบว่า เรื่องความเครียดเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับทำงานกับผู้อื่น และรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวและไม่มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ มีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับน้อยหรือต่ำแสดงว่าพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความเหนื่อย

อ่อนทางอารมณ์ ซึ่งเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดทางจิตใจจนรู้สึกเหนื่อยใจ ไม่มีพลังเผชิญ รู้สึกผิดหวัง รู้สึกเครียด และรู้สึกไม่มีพลังใจเหลือจนสามารถให้ผู้อื่นได้อยู่ในระดับน้อยหรือต่ำ นั่นเอง ซึ่งหมายถึง พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า พนักงานมีความสุข นอกจากนี้พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรทางห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปในเขตจังหวัดตรัง สดุด พัทลุง สงขลา และนครศรีธรรมราช ของ ทศนีย์ สิริชัยบุญสกุล (2551) ที่พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความสุขของพนักงานพบว่า พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความสุขอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ความสุขมาจากการทำงานซึ่งทำให้รู้สึกมีค่า การปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน การจิตใจเตรียมพร้อมไปกับสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับการทำงาน การถือว่าได้ทำงานในบริษัทเป็นสิ่งที่ดี การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การมีความสุขในการทำงานในอดีตที่ผ่านมา ตามลำดับ จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความสุขมากที่สุดคือ เรื่องความรู้สึกที่ว่าการทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย จึงอาจเป็นที่มาของความสุขในการทำงานเพราะการทำงานเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความสามารถ ความรู้ และการยอมรับของสังคม ถ้าพนักงานได้ทำงานตามความรู้ความสามารถ ทำงานที่มีความท้าทายและการยอมรับของสังคม อาจทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขภาคภูมิใจและถูกยอมรับจากสังคมต่างๆ จึงอาจเป็นที่มาที่พนักงานมุ่งให้ความสำคัญกับการได้ทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานได้ทำงานตามความถนัดและสนใจ รวมถึงทำงานอย่างมีความหมาย น่าเชื่อได้ว่าพนักงานจะทำงานอย่างมีความสุขในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ Moor (1988) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขประกอบด้วย การจ้างงาน สังคมและสันตนาการ การขนส่ง การศึกษาสำหรับเด็กๆ และการตระหนักถึงเป้าหมายและทิศทาง

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wright, Cropanzano, and Bonett (2007) พบว่าความสุขในเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Dietz (2000) ที่กล่าวว่า บรรยากาศความสุขของพนักงานจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ Wright, and Cropanzano (2000) ที่กล่าวว่า ความสุขทางจิตใจสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานตลอดจนผลงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) และผลงานวิจัยของ ทศนีย์ คำรณฤทธิศร (2546) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงงานวิจัยของทองทิพภา วิริยะพันธุ์

(2545, น.169-171) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงานไว้ว่า ปัจจุบันคนทำงานมีความสุขในการทำงานน้อยลง เครียดมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ ที่อยู่รอบตัว ที่ไม่เอื้ออำนวยให้สร้างความสุขในการทำงาน สาเหตุหรือปัจจัยหลักส่วนใหญ่เป็นผลมาจากวิกฤติเศรษฐกิจที่ทำให้การทำงานยากลำบากมากขึ้น เพราะมีข้อจำกัดในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย จริงๆแล้วปัญหาการทำงานต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากทัศนคติ ท่าทีและความคิดของบุคคลเป็นหลัก

5.2.4 ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย การประเมินของผู้บังคับบัญชา และอัตราการขึ้นเงินเดือนมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ได้แก่ เรื่องการมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติ และรองลงมาก็คือการส่งพนักงานไปฝึกอบรมหรือสัมมนา จากการศึกษาพบว่า การที่พนักงานได้รับการมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติ ย่อมแสดงถึงการได้รับการยอมรับและการได้รับโอกาสให้แสดงความรู้ความสามารถซึ่งทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ซึ่งอาจเป็นที่มาของความสุขในการทำงาน และเช่นกัน การที่พนักงานได้รับโอกาสส่งตัวเข้ารับการฝึกอบรมหรือสัมมนานั้น ย่อมแสดงว่าพนักงานคนนั้น เป็นพนักงานที่ได้รับการยอมรับและมีความสามารถ เมื่อพนักงานได้รับโอกาสเข้าไปฝึกอบรมหรือสัมมนา ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจและได้รับการยอมรับของสังคมมากขึ้น อาจเป็นที่มาของความสุขในการทำงาน และเช่นกันจากผลการศึกษา ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีระดับการปฏิบัติงานในด้านการประเมินของผู้บังคับบัญชา เรื่องการชมเชยอยู่ในระดับพอใช้ แสดงว่าพนักงานรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน อันเนื่องจากความพยายามและความตั้งใจของพนักงานในการทำงานที่ถูกทะเลาะหรือมองข้ามไป ผลการศึกษาจึงสะท้อนให้ทราบถึงระดับที่อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งถ้าผู้นำหรือองค์กรให้ความสนใจเพิ่มขึ้น เชื่อได้ว่าน่าจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับสิระยา สัมมาวาท (2532) พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พยาบาลมีทัศนคติในด้านลบต่อหน่วยงาน เนื่องจากพยาบาลมักได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเฉพาะด้านลบเมื่อทำงานผิดพลาด และขาดการชมเชยเมื่อผลงานดี รวมทั้งมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ มากมาย ซึ่งก่อให้เกิดความกดดันทางอารมณ์และนำไปสู่ความไม่มีความสุขในการทำงาน (Lu & Shih, 1997)

ส่วนปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเรื่องอัตราการขึ้นเงินเดือน พบว่าพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีระดับอัตราการขึ้นเงินเดือนในระดับน้อย อาจเนื่องจากบริษัทมุ่งให้ความสำคัญกับผลตอบแทนในเรื่องอื่นๆ มากกว่า เช่น โบนัส สวัสดิการต่างๆ

หรือ ผลตอบแทนอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานราชการ (ลูกจ้างประจำ) กรมพลศึกษาทหารบกของ พรพรรณ บุญมาก (2547) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ มีความแตกต่างกัน ในด้าน โอกาสในการพัฒนา และการใช้ความสามารถของบุคคล นอกจากนี้ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2528, น.194) กล่าวว่า เงินเดือน เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม ไม่ว่าจะในด้านความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ความมั่นคงในชีวิต ตลอดจนในด้านสถานภาพในสังคม ของบุคคล นอกจากนี้เงินเดือนยังเป็นสิ่งจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่ง สอดคล้องกับ Kingsbury (1957) ที่ว่า อัตราเงินเดือนยังกระทบกระเทือนต่อผลกำลังใจของ พนักงาน และคุณภาพของการปฏิบัติงานด้วย ไม่มีใครสามารถจะทำงาน ได้อย่างดีที่สุดในเมื่อเขา ได้รับความลำบากใจ และวิตกกังวลเกี่ยวกับฐานะการเงิน

5.2.5 อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลร่วมต่อความสุขในการทำงานและผล การปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาครั้งนี้ ทำให้ได้ภาพที่ชัดเจนเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน อย่างมาก กล่าวคือความสุขในการทำงานได้รับอิทธิพลทางตรง จากด้านข้อปฏิบัติทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ สามารถทำนายความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์มี อิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ เช่นกัน ซึ่งข้อสรุปที่ได้จากการศึกษา ครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Feng-Hui Lee a,* and Tzai-Zang Lee, (2007); Lin, Yu-Tsu, (2003); Kuoppala, Lamminpää, Liira, & Vaino, (2008); เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา (2553); ไตรทิพย์ ภาษา (2552); ปรีดาภรณ์ และคณะ (2550); มีนา น้อยเนบ (2549); กัลยารัตน์ อังคณา (2549) และ นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ ได้อธิบายด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้รับอิทธิพลเช่นกัน จาก ด้านข้อปฏิบัติทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ โดยส่งผ่าน ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และสามารถทำนายความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ซึ่งข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Wright, and Cropanzano, (2000), Wright, Cropanzano, Bonett.(2007), Feng-Hui Lee a, and Tzai-Zang Lee, (2007), May-Chiun Lo, Abang Azlan Mohamad and Maw King La (2009), Yaping Gong, Kenneth S. Law, and Song Chang, Katherine R. Xin,(2009)

5.3 ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในส่วนนี้ ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ และส่วนที่สองเป็นการเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ตามรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาข้อมูลในการวิจัย พบว่า ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน สรุปได้ว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำเสนอแนะเพื่อไปประยุกต์ใช้ดังนี้

1. จากการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลทางตรงต่อปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ และปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน รวมถึงปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลทางอ้อม ต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นจากผลการศึกษาครั้งนี้ เห็นควรว่า หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการในเรื่องข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากข้อค้นพบของวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า ความสุขในการทำงานได้รับผลกระทบโดยตรง มาจากปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะด้านการสรรหาและการคัดเลือก และด้านการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะว่าหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ควรให้ความสำคัญในการเรื่องการสรรหา และการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเสมอภาคเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นการให้ความมั่นคงแก่พนักงานเช่นกัน

2. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ในเรื่องการให้ผลตอบแทน และสิ่งจูงใจและการธำรงรักษาพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาจากประเด็นย่อยพบว่า เรื่องการให้ผลตอบแทน และสิ่งจูงใจนั้น ทางองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องผลตอบแทน และสิ่งจูงใจที่กระตุ้นและผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานจนบรรลุตามแผนของบริษัทที่กำหนดไว้ อาจเนื่องจากบริษัทมุ่งให้ความสำคัญตัวระบบ และขั้นตอนของการทำงานร่วมกันมากกว่า จึงไม่เห็นความจำเป็นต้องกระตุ้นหรือจูงใจในรูปแบบอื่นๆ ดังนั้น ถ้าองค์กรต้องการเพิ่มความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร จำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้ผลตอบแทน และสิ่งจูงใจใหม่ๆ เช่น การให้ผลตอบแทนตามศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนเรื่องการธำรงรักษา

พนักงาน พบว่าพนักงานบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องเงินเดือนที่สูงกว่าที่อื่น อาจเป็นเนื่องด้วยบริษัทฯ มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยที่ไม่ใช่รูปตัวเงิน หรือมุ่งให้สวัสดิการอื่นๆ หรือผลตอบแทนอื่นๆ มากกว่า ดังนั้น ถ้าองค์กรต้องการเพิ่มความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร จำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบการชํารงรักษาพนักงาน เช่น เงินเดือนที่เทียบเท่ากับที่อื่นๆ ในธุรกิจเดียวกัน มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลโดยตรงต่อความสุขในการทำงาน มีค่าน้ำหนักของตัวแปรมากกว่าปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ดังนั้นข้อค้นพบนี้ ผู้วิจัยเสนอว่าหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ควรให้ความสำคัญเรื่องข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากกว่าการให้ความสำคัญไปที่ตัวบุคคล (ผู้นำ) เพราะถ้ามุ่งเน้นให้ความสำคัญไปที่ตัวบุคคลแล้ว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคลอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและองค์กรได้

4. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลโดยตรงต่อปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ส่งผลทางอ้อมต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นจากข้อค้นพบข้างต้น ผู้วิจัยเสนอว่าหน่วยงานและ องค์กรต่างๆ ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวผู้นำให้มีการใช้รูปแบบภาวะผู้นำแบบคล้อยตามมากขึ้น ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานในบริษัทตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความสุขเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทั้งนี้พบว่า รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดคือ ผู้นำแบบการคล้อยตามอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดย่อย พบว่าภาวะผู้นำแบบคล้อยตามมีการสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของเป้าหมายและผลงาน อันเป็นผลทำให้หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ดำเนินกิจกรรมต่างๆ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเมื่อองค์กรต่างๆ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายย่อมทำให้เกิดความบรรยากาศที่ดีในการทำงานและความสุขในการทำงาน

5. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสุขให้กับพนักงาน หรือจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขทั้งทางกาย และทางใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอกิจกรรมในการช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน โดยผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบกิจกรรมดังนี้

1. โครงการการเสริมสร้างความเข้าใจของพนักงานจากการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (การสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
2. โครงการผูกพันสายใยรัก เป็นโครงการที่เมื่อพนักงานประพฤติดีและทำงานดี สามารถมีสิทธิ์เบิกค่าเล่าเรียนของบุตร (กรณีพนักงานที่มีครอบครัว) หรือค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้นให้กับบิดา มารดาได้เพื่อชดเชยค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้พบว่ายังมีน้อยอยู่
3. โครงการประเพณีต่างๆ เช่น การส่งการ์ดวันเกิด การจัดเลี้ยงวันเกิดเพื่อสร้างความผูกพันและธำรงรักษาพนักงานซึ่งพบว่ามีระดับน้อยอยู่
4. โครงการรณรงค์และกระตุ้นให้พนักงานต้องรักษาสุขภาพ เช่น โครงการการลดความเครียด โครงการลดน้ำหนักหรือ โครงการแนะวิธีการออกกำลังกาย
5. โครงการทำบุญตักบาตรในวันสำคัญร่วมกันทั้งผู้บริหารและพนักงาน
6. โครงการหอพักให้พนักงานที่เจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงานเป็นการเพิ่มสวัสดิการ
7. โครงการสร้างภาวะผู้นำใหม่ในองค์กรที่เน้นการคลไจ
8. โครงการด้านความปลอดภัยต่างๆ เช่น ความปลอดภัยในเครื่องมือเครื่องจักรในการทำงาน ความปลอดภัยจากสารเคมีต่างๆ ในที่ทำงาน ความปลอดภัยจากปัญหาที่เกิดจากการทำงาน เช่น โรคภัยต่างๆ เพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัย
9. โครงการพัฒนาอาชีพเสริมให้กับพนักงานเป็นการสร้างรายได้ซึ่งพบว่ายังมีน้อยอยู่
6. จากการศึกษาปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานเรื่องการประเมินผลของ ผู้บังคับบัญชาพบว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสำคัญกับการชมเชยในเรื่องการทำงาน โดยอยู่ระดับพอใช้ ดังนั้นถ้าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในเรื่องการชมเชยในเรื่องการทำงานต่อพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นการลงทุนที่ไม่ต้องใช้งบประมาณ น่าเชื่อได้ว่าพนักงานน่าจะมีผลปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน
7. จากการศึกษาปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องอัตราการขึ้นเงินเดือน พบว่ามีอัตราการขึ้นเงินเดือนระดับน้อย ดังนั้นถ้าองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญในด้านค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น โดยมีการพัฒนาระบบการให้ผลตอบแทนอย่างชัดเจนและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจย่อมทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่แตกต่างออกไป เช่น ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งอาจใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารนำมาพัฒนา และเสริมสร้างความสุขในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานของธุรกิจได้อย่างครอบคลุมทั้งประเทศ คือ ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดเล็ก

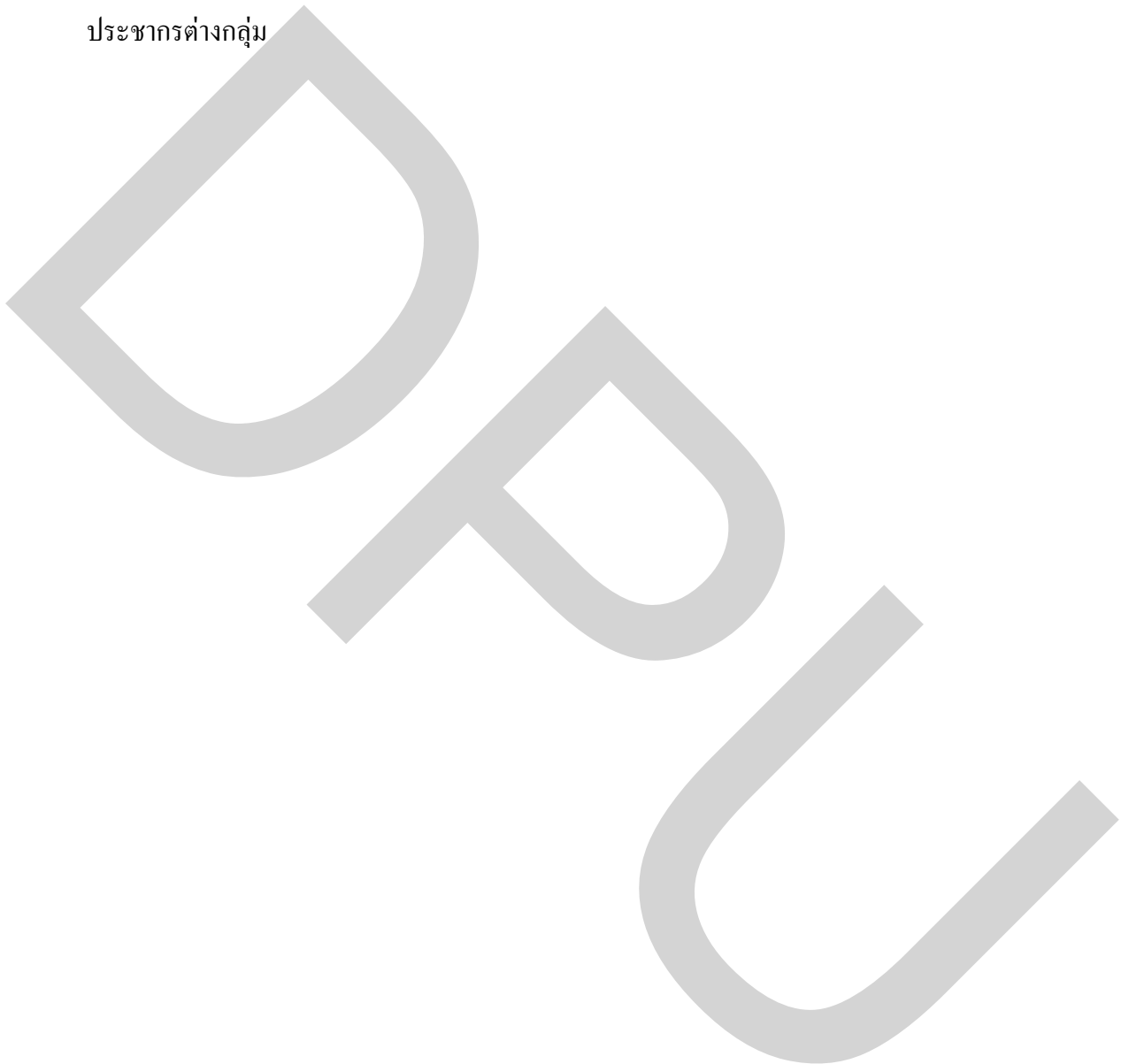
2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรที่แตกต่างออกไป เช่น ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งอาจใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารนำมาพัฒนา และเสริมสร้างความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานของธุรกิจได้อย่างครอบคลุมทั้งประเทศ คือ ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดเล็ก

3. การวิจัยในครั้งนี้ มีการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และไม่ได้แยกตามลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง ซึ่งผลการศึกษาอาจแตกต่างออกไป ถ้าได้มีการศึกษากับพนักงานที่มีลักษณะปฏิบัติงานที่แยกตามลักษณะงานโดยตรง ดังนั้น ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุข กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในครั้งต่อไป ควรศึกษาโดยแบ่งแยกตามลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อจะได้ทราบถึงความสุขในการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงานของพนักงานอย่างชัดเจน ทำให้สามารถนำไปพัฒนาให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขได้ถูกต้องและตรงมากขึ้น

4. การวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานในครั้งต่อไป ควรศึกษาความสุขในการทำงาน โดยมีการแบ่งแยกให้ชัดเจน ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายพนักงาน เพื่อที่จะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงความสุขในการทำงาน ของพนักงานในแต่ละฝ่ายได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5. การวิจัยในครั้งนี้ มีการศึกษาเฉพาะกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและเล็ก ซึ่งครั้งต่อไปควรศึกษาในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีจำนวนของพนักงานที่ปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้ได้ประโยชน์ในการนำผลการศึกษา มาช่วยพัฒนาพนักงานและองค์กรให้มีสุขภาพกายและจิตใจที่ดีขึ้น

6. ควรมีการศึกษาในลักษณะการตรวจสอบไขว้ความถูกต้องของโมเดล (Cross Validation) โดยใช้โมเดลทางเลือกอื่นๆ ซึ่งมีพื้นฐานทางทฤษฎีแตกต่างกันไป จากทฤษฎีหรือแนวคิดที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากประชากรเดียวกัน หรือวิเคราะห์กับข้อมูลจากประชากรต่างกลุ่ม



ด

พ

ภาคผนวก

๕

ภาคผนวก ก

รายชื่อบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

ตารางที่ 1 รายชื่อบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

ลำดับ	ชื่อบริษัท	จำนวนพนักงาน
1	บริษัท 2 เอส เมทัล จำกัด (มหาชน)	211
2	บริษัท เอแคป แอ็ดไวเซอร์ จำกัด (มหาชน)	150
3	บริษัท อาดามัส อินคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	23
4	บริษัท เอเชีย กรีน เอนเนอจี จำกัด (มหาชน)	196
5	บริษัท แอปโซลูท อิมแพค จำกัด (มหาชน)	60
6	บริษัท บีจีที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	500
7	บริษัท บีซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)	200
8	บริษัท บรูกเคอร์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	30
9	บริษัท บิวเดอสมาร์ท จำกัด (มหาชน)	130
10	บริษัท คันทรี กรุ๊ป ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)	35
11	บริษัท ชูโอ เซ็นโก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	150
12	บริษัท ซี.ไอ.กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	400
13	บริษัท ซีเอ็ม ออร์กาไนเซอร์ จำกัด (มหาชน)	363
14	บริษัท ซีพีอาร์ โกลบ อินดัสเตรียล จำกัด (มหาชน)	355
15	บริษัท ชูไก จำกัด (มหาชน)	120
16	บริษัท ไชเบอร์แพลนเน็ต อินเตอร์แอคทีฟ จำกัด (มหาชน)	42
17	บริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน)	72
18	บริษัท ไดมท (สยาม) จำกัด (มหาชน)	150
19	บริษัท ธนมิตร แฟคตอรี จำกัด (มหาชน)	32
20	บริษัท เอฟโวลูชั่น แคปิตอล จำกัด (มหาชน)	32
21	บริษัท อีเทอร์นิตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)	700
22	บริษัท โฟกัส ดีเวลลอปเม้นท์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)	124
23	บริษัท โกลด์ไฟน์ แมนูแฟกเจอริส จำกัด (มหาชน)	1,664
24	บริษัท แอสเซียน เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	156
25	บริษัท อินเทอร์เน็ต คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	192
26	บริษัท อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	102
27	บริษัท ยูบิลลี่ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน)	180
28	บริษัท ไทยฮา จำกัด (มหาชน)	500

29	บริษัท เกียรติธนา ขนส่ง จำกัด (มหาชน)	481
30	บริษัท ไลท์ติ้ง แอนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด (มหาชน)	512
31	บริษัท แอล.วี.เทค โนโลยี จำกัด (มหาชน)	140
32	บริษัท มาสเตอร์ แอด จำกัด (มหาชน)	100
33	บริษัท มัลติเบกซ์ จำกัด (มหาชน)	801
34	บริษัท มุ่งพัฒนา อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)	160
35	บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	76
36	บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน)	570
37	บริษัท ปีโก (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	149
38	บริษัท พรพรหมเมืงทอล จำกัด (มหาชน)	126
39	บริษัท ไพลอน จำกัด (มหาชน)	418
40	บริษัท ควอลิตี้เทค จำกัด (มหาชน)	300
41	บริษัท สาลีอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)	935
42	บริษัท ไชเมท เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	150
43	บริษัท โซลูชั่น คอนเนออร์ (1998) จำกัด (มหาชน)	71
44	บริษัท สตาร์ ซานิทารีแวร์ จำกัด (มหาชน)	300
45	บริษัท สตีล อินเตอร์เทค จำกัด (มหาชน)	70
46	บริษัท เซอร์วิวด์ เคมีคอล จำกัด (มหาชน)	160
47	บริษัท ทาปาโก้ จำกัด (มหาชน)	400
48	บริษัท ธนาสิริ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	106
49	บริษัท ไทยบริการอุตสาหกรรมและวิศวกรรม จำกัด (มหาชน)	200
50	บริษัท ชีระมงคล อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)	280
51	บริษัท ไทยมิตซูวา จำกัด (มหาชน)	1,334
52	บริษัท ไทย เอ็น ดี ที จำกัด (มหาชน)	248
53	บริษัท โรงพยาบาลไทยนครินทร์ จำกัด (มหาชน)	1,000
54	บริษัท พลาสติก และหีบห่อไทย จำกัด (มหาชน)	750
55	บริษัท ผลัญญู จำกัด (มหาชน)	206
56	บริษัท ทีอาร์ซี คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)	500
57	บริษัท ธิรไทย จำกัด (มหาชน)	512
58	บริษัท ตรีซิกดีไฟว์ จำกัด (มหาชน)	6
59	บริษัท ยูบิส (เอเชีย) จำกัด (มหาชน)	80

60	บริษัท ยูนิมิต เอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน)	1,116
61	บริษัท ยูเนียน ปีโตรเคมีคอล จำกัด (มหาชน)	87
62	บริษัท ยูนิค ไมนิ่ง เซอร์วิสเขต จำกัด (มหาชน)	392
63	บริษัท ยิวซ่าเบตเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)	707
64	บริษัท เนชั่น อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล เอ็คดูเทนเมนท์ จำกัด(มหาชน)	121
65	บริษัท ยูนิเวอร์แซล แอดซอร์บเบนท์ แอนด์ เคมีคัลส์ จำกัด(มหาชน)	35
66	บริษัท เออาร์ไอพี จำกัด(มหาชน)	128
	รวม	20596



ภาคผนวก ข

**การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์
ของงานวิจัยโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
(Index of Item – Objective Congruence : IOC)**

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC)

คำอธิบาย ข้อต่อไปนี้เป็นข้อความที่วัด ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องความสอดคล้อง (Congruence) หลังข้อคำถาม โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

ความสอดคล้อง +1 หมายถึง คำถามนั้นมีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ตั้งไว้

ความสอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ตั้งไว้

ความสอดคล้อง -1 หมายถึง คำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ตั้งไว้

โดยตัวแปรในการศึกษาประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

ตัวแปร	องค์ประกอบ	มาตรวัด
1.ข้อปฏิบัติทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	1.1 การสรรหาและการคัดเลือก 1.2 การฝึกอบรมและการพัฒนา 1.3 การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ 1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน 1.5 การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน 1.6 การธำรงรักษาพนักงาน 1.7 การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน	- ระดับ 5 หมายถึง ระดับปฏิบัติตลอดเวลา - ระดับ 4 หมายถึง ระดับปฏิบัติบ่อยครั้ง - ระดับ 3 หมายถึง ระดับปฏิบัติเป็นบางครั้ง - ระดับ 2 หมายถึง ระดับปฏิบัติตื้นๆครั้ง - ระดับ 1 หมายถึง ระดับปฏิบัติแทบไม่ได้ปฏิบัติเลย
2.รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยน สภาพ	2.1 การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (Idealized influence) 2.2 การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (Individualized consideration) 2.3 การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual stimulation) 2.4 การคลลใจ (Inspiration)	- ระดับ 5 หมายถึง ระดับบ่อยมาก - ระดับ 4 หมายถึง ระดับค่อนข้างบ่อย - ระดับ 3 หมายถึง ระดับบางครั้ง - ระดับ 2 หมายถึง ระดับนานๆครั้ง - ระดับ 1 หมายถึง ระดับไม่เคยเลย
3.ความสุขในการทำงาน	3.1 ความพึงพอใจในงาน	- ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด - ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก - ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง - ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย - ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
	3.2 ความอ่อนล้าทางอารมณ์	- ระดับ 5 หมายถึง เป็นเช่นนี้อยู่เสมอ - ระดับ 4 หมายถึง เป็นเช่นนี้บ่อยครั้ง - ระดับ 3 หมายถึง เป็นเช่นนี้บางครั้ง - ระดับ 2 หมายถึง เป็นเช่นนี้นานๆครั้ง - ระดับ 1 หมายถึง แทบไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น
	3.3 ความสุขของพนักงาน	- ระดับ 5 หมายถึง เป็นเช่นนี้อยู่เสมอ

		<ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 4 หมายถึง เป็นเช่นนี้บ่อยครั้ง - ระดับ 3 หมายถึง เป็นเช่นนี้บางครั้ง - ระดับ 2 หมายถึง เป็นเช่นนี้นานๆครั้ง - ระดับ 1 หมายถึง แทบไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น
4.ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.1 การประเมินของผู้บังคับบัญชา	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 5 หมายถึง เป็นเช่นนี้อยู่เสมอ - ระดับ 4 หมายถึง เป็นเช่นนี้บ่อยครั้ง - ระดับ 3 หมายถึง เป็นเช่นนี้บางครั้ง - ระดับ 2 หมายถึง เป็นเช่นนี้นานๆครั้ง - ระดับ 1 หมายถึง แทบไม่เคยเป็นเช่นนั้น
	4.2 อัตราการขึ้นเงินเดือน	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับ 5 หมายถึง เพิ่มขึ้นมาก - ระดับ 4 หมายถึง เพิ่มขึ้นปานกลาง - ระดับ 3 หมายถึง เพิ่มขึ้นน้อย - ระดับ 2 หมายถึง เท่าเดิม - ระดับ 1 หมายถึง ลดลง

ดัชนีของตัวแปร (Index of Variables)	วัตถุประสงค์ของตัวแปร (Objective)	รหัส (Code)	ข้อคำถาม (Questionnaires)	ความสอดคล้อง (Congruence)			ข้อเสนอแนะ (Suggestions)
				+1	0	-1	
การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection: RS)	ชี้วัดการสรรหาและ การคัดเลือกพนักงาน ว่ามีความยุติธรรม มีมาตรฐานและตรงความต้องการเหมาะสมกับตำแหน่งที่กำหนด เพื่อให้ได้พนักงานมีความรู้ความสามารถเข้ามาในองค์กร	RS1	การสรรหาพนักงานใหม่ของบริษัทท่านมีการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานใหม่ตรงกับลักษณะงานที่องค์กรต้องการ				
		RS2	บริษัทของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน				
		RS3	บริษัทของท่านมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน				
		RS4	บริษัทของท่านมีการดำเนินกิจกรรมการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเสมอภาค				
การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development :TD)	ชี้วัดการวางแผน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะและเจตคติใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	TD1	บริษัทของท่านมีการสำรวจความต้องการของพนักงานในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถตลอดจนทักษะความชำนาญ				

		TD2	บริษัทของท่านมีการกำหนดแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท				
		TD3	บริษัทของท่านมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานรายบุคคลตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท				
		TD4	บริษัทของท่านมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานว่าสามารถนำความรู้ความเข้าใจ ทักษะต่างๆ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน				
การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ (Compensation and Incentives : CI)	ชีวิตการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ(ค่าจ้าง สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆซึ่งบริษัทกำหนดให้)ที่เป็นธรรม และเหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงาน เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของพนักงาน	CI1	บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่กระตุ้นและผลักดันท่านให้ปฏิบัติงานจนบรรลุตามแผนของบริษัทที่กำหนดไว้				
		CI2	บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจเป็นไปด้วยความยุติธรรมซึ่ง ก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงานโดยรวม				
		CI3	บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจกับพนักงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและผลประกอบการ				
		CI4	บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลภายนอกซึ่งมีความสามารถเข้ามาทำงานกับบริษัท				
การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisals : PA)	ชีวิตการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆทั้งผลงาน(ปริมาณและคุณภาพ)และคุณลักษณะอื่นๆเช่น ความรู้	PA1	บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมา เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ปริมาณงาน				

	(พุทธิพิสัย) ความรู้สึก(จิตพิสัย) การปฏิบัติ(ทักษะพิสัย) ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนดและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ถูกต้องเป็นธรรม เชื่อถือได้เพื่อใช้มาประกอบการพิจารณาตอบแทนความคิดความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน		และระยะเวลาหรือเป้าหมายที่กำหนด มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
		PA2	บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้คุณลักษณะอื่นๆเช่น ความรู้มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
		PA3	บริษัทของท่านมีการใช้เครื่องมือช่วยในการประเมินผล เพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้องเป็นธรรม เชื่อถือได้ เช่น ใบกําหนดหน้างาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน				
		PA4	บริษัทของท่านมีรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัทในแต่ละลักษณะงาน				
		PA5	บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาถึงความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อยของผลงานที่เสร็จโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด				
การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน (Employee Security : ES)	ชีวิตการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน ความยั่งยืนของอาชีพและความมั่นคงขององค์กร	ES1	บริษัททำให้ท่านคาดหวังที่จะทำงานกับบริษัทนานเท่าที่ท่านต้องการ				
		ES2	บริษัทของท่านไม่มีการปลดพนักงาน				

		ES3	บริษัทของท่านให้ความมั่นใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน				
		ES4	เมื่อบริษัทของท่านเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจ การปลดพนักงานจะกระทำเป็นครั้งสุดท้าย				
การธำรงรักษาพนักงาน (Employee Retention : ER)	ชีวิตการดูแลพนักงานในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยโดยพิจารณาจากบรรยากาศการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานและรวมถึงเครื่องป้องกันอันตรายต่างๆ และรวมทั้งการจัดให้มีการให้บริการให้คำปรึกษาแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดด้วยความสุขทั้งกายและจิตใจ	ER1	บริษัทของท่านได้จัดสภาพแวดล้อมที่สร้างความสุขให้กับพนักงาน				
		ER2	บริษัทของท่านได้จัดให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานอย่างเหมาะสม				
		ER3	บริษัทของท่านให้เงินเดือนพนักงานสูงกว่าที่อื่น				
		ER4	บริษัทของท่านให้อิสระในการทำงานกับพนักงาน				
การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน (Employee exit and separation management : ESM)	ชีวิตการพ้นจากงาน(การลาออก ทูพพลภาพและเกษียณอายุ) เพื่อให้พนักงานมีขวัญและใจ	ESM1	บริษัทของท่านจัดให้มีสวัสดิการสำหรับผู้เกษียณอายุ เช่น บำเหน็จ บำนาญ หรือ โบนัสพิเศษ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน				
		ESM2	บริษัทของท่านมีการดูแลพนักงานที่เกิดทุพพลภาพอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน				
		ESM3	บริษัทของท่านมีการแนะนำและช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณอายุ ลาออก เลิกจ้าง				
		ESM4	บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงานเมื่อมี				

			การให้พนักงานพ้นจากงานโดยไม่มีความคิด				
การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (Idealized influence : II)	ชีวิตลักษณะพฤติกรรมของผู้นำในองค์การด้านความเสนาหา หรือการใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์ (เป็นการแสดงออกด้วยแบบตัวอย่างบทบาทที่เข้มแข็งให้ผู้ตามมองเห็น และเมื่อผู้ตามรับรู้พฤติกรรม ก็จะเกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรม)	II1	ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านเกิดความรู้สึกดีกับเขา				
		II2	ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านมีความเดื่อมใสศรัทธากับเขา				
		II3	ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับเขา				
การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (Individualized consideration : IC)	ชีวิตลักษณะพฤติกรรมของผู้นำในองค์การด้านการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล (เป็นการมุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานที่ดี ด้วยการใส่ใจรับรู้และพยายามตอบสนองต่อความต้องการเป็นรายบุคคลของพนักงาน)	IC1	ผู้บริหารของท่านให้การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานให้มีการพัฒนาตนเองเป็นรายบุคคล				
		IC2	ผู้บริหารของท่านมีการแจ้งให้พนักงานเป็นรายบุคคลทราบว่าเขาคิดอย่างไรกับงานที่พวกเขาทำกำลังทำอยู่				
		IC3	ผู้บริหารของท่านใส่ใจและสนใจติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นพิเศษกับพนักงานที่มีปัญหา				
การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual stimulation : IS)	ชีวิตลักษณะพฤติกรรมของผู้นำในองค์การด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (เป็นการแสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดการริเริ่มการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ)	IS1	ผู้บริหารของท่านมักทำให้พนักงานมองเห็นถึงปัญหาเก่าด้วยวิธีแก้ไขใหม่				

		IS2	ผู้บริหารของท่านมักให้แนวทางใหม่ๆแก่พนักงานในการแก้ปัญหาที่ยุ้งยาก				
		IS3	ผู้บริหารของท่านทำให้พนักงานทบทวนความคิดของตนใหม่ในเรื่องที่ท่านไม่เคยสงสัยหรือเห็นเป็นปัญหามาก่อน				
การคลใจ(Inspiration : I)	ชีวิตลักษณะพฤติกรรมของผู้นำในองค์กรด้านการคลใจ (เป็นการที่ผู้นำแสดงออกด้วยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังที่สูงของผู้นำที่มีต่อผู้ตามโดยมักใช้สัญลักษณ์และการปลุกเร้าอารมณ์ให้กลุ่มทำงานร่วมกันเพื่อไปสู่เป้าหมาย)	I1	ผู้บริหารของท่านมักจะใช้คำพูดง่าย ๆ ออกให้ทราบว่าพนักงานควรทำหรือจะทำอะไร				
		I2	ผู้บริหารของท่านสร้างแรงคลใจโดยจูงใจพนักงานว่าเขาสามารถทำงานนั้นได้				
		I3	ผู้บริหารของท่านช่วยสร้างจิตสำนึกของท่านให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของเป้าหมายและผลงาน				
ความพึงพอใจในงาน(Job satisfaction : JS)	ชีวิตความพึงพอใจของพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติของพนักงาน	JS1	ท่านมีโอกาสทำงานด้วยตนเองโดยลำพังในบริษัท				
		JS2	การแก้ไขปัญหของผู้บริหารที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชา				
		JS3	ท่านมีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน				
		JS4	ท่านพึงพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน				
		JS5	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน				
		JS6	ท่านพึงพอใจกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท				
		JS7	บริษัทของท่านมีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน				

		JS8	ท่านพอใจกับการตัดสินใจของผู้บริหาร				
		JS9	ท่านมีโอกาสได้สอนงานผู้อื่นในที่ทำงาน				
		JS10	ท่านพึงพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนในที่ทำงาน				
		JS11	ท่านพึงพอใจกับการมีโอกาสใช้วิธีการทำงานของตนเอง				
		JS12	ท่านได้รับคำชมเชยในการทำงาน				
		JS13	ท่านพึงพอใจกับการได้มีโอกาสทำงานที่หลากหลาย				
		JS14	ท่านได้ทำในสิ่งที่ไม่ค้านกับจิตสำนึกของตนเองในที่ทำงาน				
		JS15	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน				
		JS16	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน				
		JS17	ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน				
		JS18	ท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน				
		JS19	ท่านได้รับการยอมรับจากสังคมในหน่วยงาน				
		JS20	ท่านมีความมั่นคงในการทำงาน				
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion : EE)	ชีวิตทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน งาน เพื่อนร่วมงาน และตนเอง	EE1	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ทำอยู่				
		EE2	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ทำให้ท่านวิตกกังวล คับข้องใจ				
		EE3	ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานที่หนักและซับซ้อนยุ่งยาก				
		EE4	ท่านรู้สึกว่าท่านหมดความกระตือรือร้นและความอดทนที่จะทำงานต่อไป				
		EE5	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อดึ้นนอนในตอนเช้าเพราะคิดว่าจะต้องไปทำงานอีก				
		EE6	ท่านรู้สึกเครียดเมื่อต้อง				

			เกี่ยวข้องกับและทำงานร่วมกับผู้อื่นตลอดทั้งวัน				
		EE7	ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการแก่งแย่งแข่งขัน ซึ่งดี ซึงเด่นกันเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน				
		EE8	ท่านรู้สึกอ่อนเปลี้ยเพลียแรงหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน				
		EE9	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านอยู่ทำให้ท่านไม่มีความสุข จิตใจห่อเหี่ยว				
ความสุขของพนักงาน(Self-Happy : SH)	ชีวิตด้านจิตใจของพนักงาน มุมมอง ความรู้สึก หัสนคติในเรื่องเกี่ยวกับตนเอง สิ่งรอบข้าง และการมองโลก	SH1	ฉันไม่รู้สึกร่วมส่วนร่วมยินดี หรือมีความสุขในการทำงาน				
		SH2	ฉันรู้สึกว่าการทำงานเป็นสิ่งที่มีความค่า				
		SH3	ฉันรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานในบริษัท				
		SH4	ฉันไม่คิดว่าฉันเป็นที่น่าสนใจในบริษัท				
		SH5	ฉันรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทเป็นสิ่งที่ดี				
		SH6	ฉันสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน				
		SH7	ฉันมีจิตใจเตรียมพร้อมไปกับสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับการทำงาน				
		SH8	ฉันไม่มีความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะในอดีตที่ผ่านมา				
การประเมินของผู้บังคับบัญชา (Evaluation of Supervisors : EOS)	ชีวิตระบบการประเมินผลของผู้บังคับบัญชาในองค์กร ความถูกต้อง การยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	EOS1	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติเพิ่มขึ้น				
		EOS2	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งท่านไปฝึกอบรมหรือสัมมนา				
		EOS3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมัก				

			ชมเชยท่านเสมอเกี่ยวกับเรื่อง การทำงาน				
		EOS4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมัก ส่งเสริมและสนับสนุนท่านใน การทำงาน				
อัตราค่าจ้างขึ้นเงินเดือน (Rate of salary increases : RSI)	ชี้วัดอัตราค่าจ้างขึ้นเงินเดือน ของพนักงาน รวมถึงความ คาดหวังและทัศนคติที่มีต่อ อัตราค่าจ้างขึ้นเงินเดือนของ พนักงานในองค์กร	RSI1	อัตราค่าจ้างขึ้นเงินเดือนของท่าน ในช่วงปีที่ผ่านมา				

ผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
(Testability of Item – Variable - Congruence Index)

ดัชนีของตัวแปร (Index of Variables)	วัตถุประสงค์ของตัวแปร (Objective)	รหัส (Code)	ข้อคำถาม (Questionnaires)	ความเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
				1	2	3			
การสรรหาและการ คัดเลือก (Recruitment and Selection: RS)	ชี้วัดการสรรหาและ การคัดเลือกพนักงาน ว่ามีความยุติธรรม มี มาตรฐานและตรงความ ต้องการเหมาะสมกับ ตำแหน่งที่กำหนด เพื่อให้ได้พนักงานมี ความรู้ความสามารถเข้า มาในองค์กร	RS1	การสรรหาพนักงาน ใหม่ของบริษัทท่านมี การกำหนดคุณลักษณะ และคุณสมบัติของ พนักงานใหม่ตรงกับ ลักษณะงานที่องค์กร ต้องการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		RS2	บริษัทของท่านมีการ คัดเลือกพนักงานที่มี ความเหมาะสมกับ ตำแหน่งงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		RS3	บริษัทของท่านมีการ ปฏิบัติตามขั้นตอนการ สรรหาและการคัดเลือก พนักงานใหม่อย่างเป็น ระบบและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		RS4	บริษัทของท่านมีการ ดำเนินกิจกรรมการสรร หาและคัดเลือกพนักงาน ใหม่อย่างเสมอภาค	1	1	1	3	1	ใช้ได้

การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development :TD)	ชีวิตการวางแผน การพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	TD1	บริษัทของท่านมีการสำรวจความต้องการของพนักงานในการฝึกอบรมและพัฒนา ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะความชำนาญ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		TD2	บริษัทของท่านมีการกำหนดแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		TD3	บริษัทของท่านมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานรายบุคคลตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		TD4	บริษัทของท่านมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานว่าสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะต่างๆ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	1	0	1	2	0.6	ใช้ได้
การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ (Compensation and Incentives : CI)	ชีวิตการให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ(ค่าจ้าง สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆซึ่งบริษัทกำหนดให้)ที่เป็นธรรม และเหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงาน เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน ของพนักงาน	CI1	บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่กระตุ้นและผลักดันให้ปฏิบัติงานจนบรรลุตามแผนของบริษัทที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CI2	บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจเป็นไปด้วยความยุติธรรมซึ่งก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

			โดยรวม						
		CI3	บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจกับพนักงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและผลประกอบการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		CI4	บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลภายนอกซึ่งมีความสามารถเข้ามาทำงานกับบริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisals : PA)	ชีวิตการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆที่ผลงาน (ปริมาณและคุณภาพ) และคุณลักษณะอื่นๆ เช่น ความรู้ (พุทธิพิสัย) ความรู้สึก(จิตพิสัย) การปฏิบัติ(ทักษะพิสัย) ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนดและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ถูกต้องเป็นธรรมชาติเชื่อถือได้เพื่อใช้มาประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน	PA1	บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ปริมาณงาน และระยะเวลาหรือเป้าหมายที่กำหนด มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		PA2	บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้คุณลักษณะอื่นๆเช่น ความรู้ มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		PA3	บริษัทของท่านมีการใช้เครื่องมือช่วยในการประเมินผล เพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่าง	1	1	1	3	1	ใช้ได้

			ถูกต้องเป็นธรรม เชื่อถือได้ เช่น ใบกําหนดหน้าทํางาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน							
		PA4	บริษัทของท่านมีรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัทในแต่ละลักษณะงาน	1	1	1	3	1		ใช้ได้
		PA5	บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาถึงความถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อยของผลงานที่เสร็จโดย เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด	1	1	1	3	1		ใช้ได้
การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน (Employee Security : ES)	ชีวิตการให้ความมั่นคงแก่พนักงาน ความยั่งยืนของอาชีพและความมั่นคงขององค์กร	ES1	บริษัททำให้ท่านคาดหวังที่จะทํางานกับบริษัทนานเท่าที่ท่านต้องการ	1	1	1	3	1		ใช้ได้
		ES2	บริษัทของท่านไม่มีการปลดพนักงาน	1	1	0	2	0.6		ใช้ได้
		ES3	บริษัทของท่านให้ความมั่นใจเกี่ยวกับความมั่นคงในทํางาน	1	1	1	3	1		ใช้ได้
		ES4	เมื่อบริษัทของท่านเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจ การปลดพนักงานจะกระทำเป็นครั้งสุดท้าย	1	0	1	2	0.6		ใช้ได้
การรักษาพนักงาน (Employee Retention : ER)	ชีวิตการดูแลพนักงานในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยโดยพิจารณาจากบรรยากาศการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน	ER1	บริษัทของท่านได้จัดสภาพแวดล้อมที่สร้างความสุขให้กับพนักงาน	1	1	1	3	1		ใช้ได้

	และรวมถึงเครื่อง ป้องกันอันตรายต่างๆ และรวมทั้งการจัดให้มีการ ให้บริการให้ คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงาน ปฏิบัติงานกับองค์กร ด้วยความสุขทั้งกาย และจิตใจ								
		ER2	บริษัทของท่านได้จัดให้ มีการเลื่อนขั้น เลื่อน ตำแหน่งแก่พนักงาน อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		ER3	บริษัทของท่านให้ เงินเดือนพนักงานสูง กว่าที่อื่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		ER4	บริษัทของท่านให้อิสระ ในการทำงานกับ พนักงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การลาออกของ พนักงานและการพ้น จากงาน (Employee exit and separation management : ESM)	ชีวิตการพ้นจากงาน (การลาออก ทูพพลภาพ และเกษียณอายุ) เพื่อให้ พนักงานมีขวัญและใจ	ESM1	บริษัทของท่านจัดให้มี สวัสดิการสำหรับผู้ เกษียณอายุเช่น บำเหน็จ บำนาญ หรือโบนัส พิเศษ เพื่อเป็นการตอบแทน การทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		ESM2	บริษัทของท่านมีการ ดูแลพนักงานที่เกิด ทูพพลภาพอันเนื่องจาก การปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		ESM3	บริษัทของท่านมีการ แนะนำและช่วยเหลือ พนักงานที่เกษียณอายุ ลาออก เลิกจ้าง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		ESM4	บริษัทของท่านมีการจ่าย ค่าชดเชยให้กับพนักงาน เมื่อมีการให้พนักงาน พ้นจากงาน โดยไม่มี ความผิด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การใช้สิทธิพลด้าน อุดมการณ์(Idealized	ชีวิตลักษณะพฤติกรรม ของผู้นำในองค์กรด้าน	III	ผู้บริหารของท่านทำให้ ท่านเกิดความรู้สึกดี						

influence : II)	ความเสนาหา หรือการ ใช้อิทธิพลด้าน อุดมการณ์ (เป็นการ แสดงออกด้วยแบบ ตัวอย่างบทบาทที่ เข้มแข็งให้ผู้ตาม มองเห็น และเมื่อผู้ตาม รับรู้พฤติกรรม ก็จะเกิด การลอกเลียนแบบ พฤติกรรม)		กับเขา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		II2	ผู้บริหารของท่านทำให้ ท่านมีความเลื่อมใส ศรัทธากับเขา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		II3	ผู้บริหารของท่านทำให้ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ ร่วมงานกับเขา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การมุ่งความสัมพันธ์ เป็นรายบุคคล(Individualized consideration : IC)	ชีวิตลักษณะพฤติกรรม ของผู้นำในองค์กรด้าน การมุ่งความสัมพันธ์ เป็นรายบุคคล(เป็นการ มุ่งเน้นความสำคัญใน การส่งเสริมบรรยากาศ ของการทำงานที่ดี ด้วย การใส่ใจรับรู้และ พยายามตอบสนองต่อ ความต้องการเป็น รายบุคคลของ พนักงาน)	IC1	ผู้บริหารของท่านให้การ สนับสนุนและช่วยเหลือ พนักงานให้มีการพัฒนา ตนเองเป็นรายบุคคล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		IC2	ผู้บริหารของท่านมีการ แจ้งให้พนักงานเป็น รายบุคคลทราบว่าเขาคิด อย่างไรกับงานที่พวก พนักงานกำลังทำอยู่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		IC3	ผู้บริหารของท่านใส่ใจ และสนใจติดตามการ ปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นพิเศษกับพนักงานที่ มีปัญหา	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
การกระตุ้นการใช้ ปัญญา (ชีวิตลักษณะพฤติกรรม ของผู้นำในองค์กรด้าน	IS1	ผู้บริหารของท่านมักทำ ให้พนักงานมองเห็นถึง						

Intellectual stimulation : IS)	การกระตุ้นการใช้ ปัญญา (เป็นการ แสดงออกด้วยการ กระตุ้นให้เกิดการริเริ่ม การ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ)		ปัญหาเก่าด้วยวิธีแก้ไข ใหม่	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
		IS2	ผู้บริหารของท่านมักให้ แนวทางใหม่ๆแก่ พนักงานในการ แก้ปัญหาที่ยังยาก	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
		IS3	ผู้บริหารของท่านทำให้ พนักงานทบทวน ความคิดของตนใหม่ใน เรื่องที่ท่านไม่เคยสงสัย หรือเห็นเป็นปัญหามา ก่อน	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
การคลอใจ(Inspiration : I)	ชีวิตลักษณะพฤติกรรม ของผู้นำในองค์การด้าน การคลอใจ (เป็นการที่ ผู้นำแสดงออกด้วยการ สื่อสารให้ผู้ตามทราบ ถึงความคาดหวังที่สูง ของผู้นำที่มี ต่อผู้ตาม โดยมักใช้สัญลักษณ์ และการปลุกเร้าอารมณ์ ให้กลุ่มทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่เป้าหมาย)	I1	ผู้บริหารของท่านมักจะ ใช้คำพูดง่าย ๆ บอกให้ ทราบว่าคุณงานควรทำ หรือจะทำอะไร	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
		I2	ผู้บริหารของท่านสร้าง แรงคลอใจโดยจูงใจ พนักงานว่าเขาสามารถ ทำงานนั้นได้	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
		I3	ผู้บริหารของท่านช่วย สร้างจิตสำนึกของท่าน ให้เห็นความสำคัญและ ความจำเป็นของ เป้าหมายและผลงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ความพึงพอใจในงาน(Job satisfaction : JS)	ชีวิตความพึงพอใจของ พนักงานในเรื่อง เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	JS1	ท่านมีโอกาสทำงานด้วย ตนเองโดยลำพังใน บริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้

	ของพนักงาน								
		JS2	การแก้ไขปัญหาของผู้บริหารที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS3	ท่านมีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS4	ท่านพึงพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS5	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS6	ท่านพึงพอใจกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS7	บริษัทของท่านมีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS8	ท่านพอใจกับการตัดสินใจของผู้บริหาร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS9	ท่านมีโอกาสได้สอนงานผู้อื่นในที่ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS10	ท่านพึงพอใจกับการได้รับค่าตอบแทนในที่ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS11	ท่านพึงพอใจกับการมีโอกาสใช้วิธีการทำงานของตนเอง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS12	ท่านได้รับคำชมเชยในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS13	ท่านพึงพอใจกับการได้มีโอกาสทำงานที่หลากหลาย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS14	ท่านได้ทำในสิ่งที่ไม่ค้านกับจิตสำนึกของตนเองในที่ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS15	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS16	ท่านมีโอกาสก้าวหน้า						

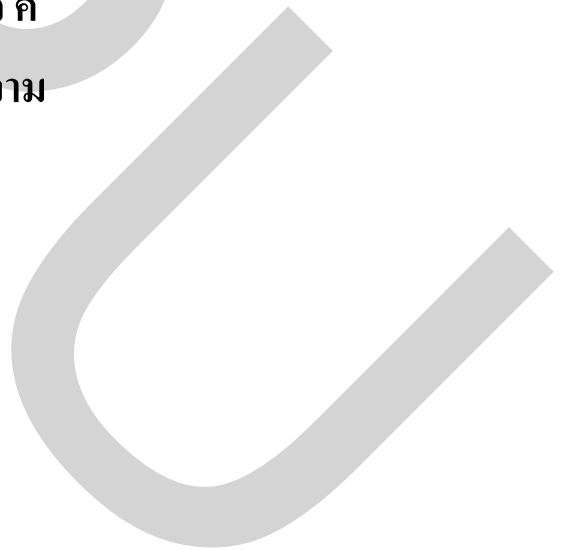
			ในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS17	ท่านพอใจกับ สภาพแวดล้อมในที่ ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS18	ท่านประสบความสำเร็จ ในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS19	ท่านได้รับการยอมรับ จากสังคมในหน่วยงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		JS20	ท่านมีความมั่นคงในการ ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ความอ่อนล้าทาง อารมณ์(Emotional exhaustion : EE)	ชีวิตทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงาน ที่มีต่อการทำงาน งาน เพื่อนร่วมงาน และ ตนเอง	EE1	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ ทำอยู่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EE2	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ทำให้ท่านวิตกกังวล คับ ข้องใจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EE3	ท่านรู้สึกว่าต้อง รับผิดชอบงานที่หนัก และซับซ้อนยุ่งยาก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EE4	ท่านรู้สึกว่าท่านหมด ความกระตือรือร้นและ ความอดทนที่จะทำงาน ต่อไป	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EE5	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อ ตื่นนอนในตอนเช้า เพราะคิดว่าจะต้องไป ทำงานอีก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EE6	ท่านรู้สึกเครียดเมื่อต้อง เกี่ยวข้องกับงาน ร่วมกับผู้อื่นตลอดทั้งวัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EE7	ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่าย กับการแก่งแย่งแข่งขัน ชิงดี ชิงเด่นกัน เพื่อ ความก้าวหน้าในการ ปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EE8	ท่านรู้สึกอ่อนเปลี้ยเพลีย แรงหลังเลิกงานในตอน เย็นของแต่ละวัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

		EE9	ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานทำให้ท่านไม่มีความสุขจิตใจห่อเหี่ยว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ความสุขของพนักงาน(Self-Happy : SH)	ชีวิตด้านจิตใจของพนักงาน มุมมองความรู้สึก ทักษะคิดในเรื่องเกี่ยวกับตนเอง สิ่งรอบข้าง และการมองโลก	SH1	ฉันไม่รู้สึกร่วมมีส่วนร่วมยินดี หรือมีความสุขในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SH2	ฉันรู้สึกว่าการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SH3	ฉันรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานในบริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SH4	ฉันไม่คิดว่าฉันเป็นที่น่าสนใจในบริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SH5	ฉันรู้สึกว่าการได้ทำงานในบริษัทเป็นสิ่งที่ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SH6	ฉันสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SH7	ฉันมีจิตใจเตรียมพร้อมกับสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		SH8	ฉันไม่มีความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะในอดีตที่ผ่านมา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การประเมินของผู้บังคับบัญชา (Evaluation of Supervisors : EOS)	ชีวิตระบบการประเมินผลของผู้บังคับบัญชาในองค์กร ความถูกต้อง การยอมรับในระบบ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	EOS1	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติเพิ่มขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
		EOS2	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งท่านไปฝึกอบรมหรือสัมมนา	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
		EOS3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักชมเชยท่านเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

			เกี่ยวกับเรื่องการทำงาน						
		EOS4	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักส่งเสริมและ สนับสนุนท่านในการ ทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
อัตราการขึ้น เงินเดือน (Rate of salary increases : RSI)	ชี้วัดอัตราการขึ้น เงินเดือนของพนักงาน รวมถึงความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อ อัตราการขึ้นเงินเดือน ของพนักงานใน องค์กร	RSI1	อัตราการขึ้นเงินของ ท่านในช่วงปีที่ผ่านมา	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้



ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนใน
ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อวัดความสุขในการทำงาน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการกรอกตอบแบบสอบถามชุดนี้ แบบสอบถามชุดนี้จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆทั้งสิ้น และคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับเฉพาะ และนำเสนอในลักษณะภาพรวมแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 6 ส่วนจำนวน 7 หน้า

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 6 เป็นข้อเสนอแนะ

ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตอบคำถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และกรุณาตอบคำถามทุกข้อด้วย
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30- 39 ปี 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี / เทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระดับตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับต้น พนักงาน
 ผู้บริหารระดับกลาง
 ผู้บริหารระดับสูง
5. ระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร _____ ปี
 ไม่เกิน 1 ปี 2-5 ปี
 6-9 ปี 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ที่ตัวเลขที่ตรงกับความถี่กับความสอดคล้องของท่านซึ่งมี 5 ระดับดังนี้

ประเด็นข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับการปฏิบัติของบริษัท				
	ปฏิบัติ ตลอดเวลา	ปฏิบัติ บ่อย ครั้ง	ปฏิบัติ เป็น บางครั้ง	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง	แทบ ไม่ได้ ปฏิบัติ เลย
การสรรหาและการคัดเลือก					
1.การสรรหาพนักงานใหม่ของบริษัทท่านมีการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติของพนักงานใหม่ตรงกับลักษณะงานที่องค์การต้องการ	5	4	3	2	1
2.บริษัทของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	5	4	3	2	1
3.บริษัทของท่านมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	5	4	3	2	1
4.บริษัทของท่านมีการดำเนินกิจกรรมการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่อย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
การฝึกอบรมและการพัฒนา					
5.บริษัทของท่านมีการสำรวจความต้องการของพนักงานในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะความชำนาญ	5	4	3	2	1
6.บริษัทของท่านมีการกำหนดแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท	5	4	3	2	1
7.บริษัทของท่านมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานรายบุคคลตามลักษณะงานที่ปฏิบัติครอบคลุมทั้งบริษัท	5	4	3	2	1
8.บริษัทของท่านมีการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานว่าสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะต่างๆ ไปปรับใช้ในทางปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
การให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจ					
9.บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่กระตุ้นและผลักดันท่านให้ปฏิบัติงานจนบรรลุตามแผนของบริษัทที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1
10.บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจเป็นไปด้วยความยุติธรรมซึ่งก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงานโดยรวม	5	4	3	2	1
11.บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจกับพนักงานตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและผลประกอบการ	5	4	3	2	1
12.บริษัทให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลภายนอกซึ่งมีความสามารถเข้ามาทำงานกับบริษัท	5	4	3	2	1
การประเมินผลการปฏิบัติงาน					
13.บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน	5	4	3	2	1

ปริมาณงาน และระยะเวลาหรือเป้าหมายที่กำหนด มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
14.บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้คุณลักษณะอื่นๆเช่น ความรู้ มาประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
15.บริษัทของท่านมีการใช้เครื่องมือช่วยในการประเมินผล เพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้องเป็นธรรม เชื่อถือได้ เช่น ใบบำหนดหน้าทำงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
16.บริษัทของท่านมีรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัทในแต่ละลักษณะงาน	5	4	3	2	1
17.บริษัทของท่านใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาถึงความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อยของผลงานที่เสร็จ โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด	5	4	3	2	1
การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน					
18. บริษัททำให้ท่านคาดหวังที่จะทำงานกับบริษัทนานเท่าที่ท่านต้องการ	5	4	3	2	1
19.บริษัทของท่านไม่มีการปลดพนักงาน	5	4	3	2	1
20.บริษัทของท่านให้ความมั่นใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน	5	4	3	2	1
21.เมื่อบริษัทของท่านเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจ การปลดพนักงานจะกระทำเป็นครั้งสุดท้าย	5	4	3	2	1
การธำรงรักษาพนักงาน					
22.บริษัทของท่านได้จัดสภาพแวดล้อมที่สร้างความสุขให้กับพนักงาน	5	4	3	2	1
23.บริษัทของท่านได้จัดให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานอย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
24.บริษัทของท่านให้เงินเดือนพนักงานสูงกว่าที่อื่น	5	4	3	2	1
25.บริษัทของท่านให้อิสระในการทำงานกับพนักงาน	5	4	3	2	1
การลาออกของพนักงานและการพ้นจากงาน					
26.บริษัทของท่านจัดให้มีสวัสดิการสำหรับผู้เกษียณอายุเช่น บำเหน็จ บำนาญ หรือโบนัสพิเศษ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน	5	4	3	2	1
27.บริษัทของท่านมีการดูแลพนักงานที่เกิดทุพพลภาพอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
28.บริษัทของท่านมีการแนะนำและช่วยเหลือพนักงานที่เกษียณอายุ ลาออก เลิกจ้าง	5	4	3	2	1
29.บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าชดเชยให้กับพนักงานเมื่อมีการให้พนักงานพ้นจากงานโดยไม่มีความคิด	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ที่ตัวเลขที่ตรงกับความถี่กับความสอดคล้องของท่านซึ่งมี 5 ระดับดังนี้

ประเด็นรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	ระดับการปฏิบัติ				
	บ่อยมาก	ค่อนข้างบ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์					
30. ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านเกิดความรู้สึกดีๆ กับเขา	5	4	3	2	1
31. ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านมีความเลื่อมใสศรัทธากับเขา	5	4	3	2	1
32. ผู้บริหารของท่านทำให้ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับเขา	5	4	3	2	1
การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล					
33. ผู้บริหารของท่านให้การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานให้มีการพัฒนาตนเองเป็นรายบุคคล	5	4	3	2	1
34. ผู้บริหารของท่านมีการแจ้งให้พนักงานเป็นรายบุคคลทราบว่าเขาคิดอย่างไรกับงานที่พวกพนักงานกำลังทำอยู่	5	4	3	2	1
35. ผู้บริหารของท่านใส่ใจและสนใจติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นพิเศษกับพนักงานที่มีปัญหา	5	4	3	2	1
การกระตุ้นการใช้ปัญญา					
36. ผู้บริหารของท่านมักทำให้พนักงานมองเห็นถึงปัญหาเก่าด้วยวิธีแก้ไขใหม่	5	4	3	2	1
37. ผู้บริหารของท่านมักชี้แนะทางใหม่ๆ แก่พนักงานในการแก้ปัญหาที่ยุ่งยาก	5	4	3	2	1
38. ผู้บริหารของท่านทำให้พนักงานทบทวนความคิดของตนใหม่ในเรื่องที่ท่านไม่เคยสงสัยหรือเห็นเป็นปัญหามาก่อน	5	4	3	2	1
การคล้อย					
39. ผู้บริหารของท่านมักจะใช้คำพูดง่าย ๆ บอกให้ทราบว่าพนักงานควรทำหรือจะทำอะไร	5	4	3	2	1
40. ผู้บริหารของท่านสร้างแรงคล้อยโดยจูงใจพนักงานว่าเขาสามารถทำงานนั้นได้	5	4	3	2	1
41. ผู้บริหารของท่านช่วยสร้างจิตสำนึกของท่านให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของเป้าหมายและผลงาน	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความสุขของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ที่ตัวเลขที่ตรงกับความกับความสอดคล้องของท่านซึ่งมี 5 ระดับดังนี้

ประเด็นความสุขในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในงาน					
42. ท่านมีโอกาสทำงานด้วยตนเองโดยลำพังในบริษัท	5	4	3	2	1
43. การแก้ไขปัญหาของผู้บริหารที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชา	5	4	3	2	1
44. ท่านมีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน	5	4	3	2	1
45. ท่านพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน	5	4	3	2	1
46. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	5	4	3	2	1
47. ท่านพอใจกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท	5	4	3	2	1
48. บริษัทของท่านมีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน	5	4	3	2	1
49. ท่านพอใจกับการตัดสินใจของผู้บริหาร	5	4	3	2	1
50. ท่านมีโอกาสได้สอนงานผู้อื่นในที่ทำงาน	5	4	3	2	1
51. ท่านพอใจกับได้รับค่าตอบแทนในที่ทำงาน	5	4	3	2	1
52. ท่านพอใจกับมีโอกาสใช้วิธีการทำงานของตนเอง	5	4	3	2	1
53. ท่านได้รับคำชมเชยในการทำงาน	5	4	3	2	1
54. ท่านพอใจกับการได้มีโอกาสทำงานที่หลากหลาย	5	4	3	2	1
55. ท่านได้ทำในสิ่งที่ไม่คล้ายกับจิตสำนึกของตนเองในที่ทำงาน	5	4	3	2	1
56. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน	5	4	3	2	1
57. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	5	4	3	2	1
58. ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	5	4	3	2	1
59. ท่านพอใจกับความสำเร็จในการทำงาน	5	4	3	2	1
60. ท่านได้รับการยอมรับจากสังคมในหน่วยงาน	5	4	3	2	1
61. ท่านมีความมั่นคงในการทำงาน	5	4	3	2	1
ความอ่อนล้าทางอารมณ์					
62. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ทำอยู่	5	4	3	2	1
63. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ทำให้ท่านวิตกกังวล คับข้องใจ	5	4	3	2	1
64. ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานที่หนักและซับซ้อนยุ่งยาก	5	4	3	2	1
65. ท่านรู้สึกว่าท่านหมดความกระตือรือร้นและความอดทนที่จะทำงานต่อไป	5	4	3	2	1
66. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนในตอนเช้าเพราะคิดว่าจะต้องไปทำงานอีก	5	4	3	2	1
67. ท่านรู้สึกเครียดเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นตลอดทั้งวัน	5	4	3	2	1
68. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการแก่งแย่งแข่งขัน จึงดิ้นรนดิ้นรน เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
69. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน	5	4	3	2	1
70. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ทำให้ท่านไม่มีความสุข จิตใจห่อเหี่ยว	5	4	3	2	1

ประเด็นความสุขในการทำงาน	ระดับความสุขในตนเอง				
	เป็น เช่น นี้อยู่ เสมอ	เป็น เช่นนี้ บ่อยครั้ง	เป็น เช่นนี้ บางครั้ง	เป็น เช่นนี้ นานๆ ครั้ง	แทบ ไม่ เคย รู้สึก เช่นนี้
ความสุขของพนักงาน					
71. ฉันไม่รู้สึกร่วมยินดี หรือมีความสุขในการทำงาน	5	4	3	2	1
72. ฉันรู้สึกว่าการทำงานเป็นสิ่งที่มีความ	5	4	3	2	1
73. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานในบริษัท	5	4	3	2	1
74. ฉันไม่คิดว่าฉันเป็นที่น่าสนใจในบริษัท	5	4	3	2	1
75. ฉันรู้สึกว่าการได้ทำงานในบริษัทเป็นสิ่งที่ดี	5	4	3	2	1
76. ฉันสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน	5	4	3	2	1
77. ฉันมีจิตใจเตรียมพร้อมกับสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับการทำงาน	5	4	3	2	1
78. ฉันไม่มีความสุขในการทำงาน โดยเฉพาะในอดีตที่ผ่านมา	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ที่ตัวเลขที่ตรงกับความถี่หรือความสอดคล้องของท่านซึ่งมี 5 ระดับดังนี้

ประเด็นผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับการปฏิบัติงาน				
	เป็น เช่นนี้ อยู่เสมอ	เป็น เช่นนี้ บ่อยครั้ง	เป็น เช่นนี้ บางครั้ง	เป็น เช่นนี้ นานๆ ครั้ง	แทบไม่เคย เป็นเช่นนี้
การประเมินของผู้บังคับบัญชา					
79. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานพิเศษให้ปฏิบัติเพิ่มขึ้น	5	4	3	2	1
80. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งท่านไปฝึกอบรมหรือสัมมนา	5	4	3	2	1
81. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักชมเชยท่านเสมอเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน	5	4	3	2	1
82. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักส่งเสริมและสนับสนุนท่านในการทำงาน	5	4	3	2	1
ประเด็นผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับอัตราการขึ้นเงินเดือน				
	เพิ่ม ขึ้น มาก (10% ขึ้นไป)	เพิ่มขึ้น ปานกลาง (5-10%)	เพิ่มขึ้น น้อย (1-4%)	เท่าเดิม (0%)	ลดลง (ต่ำกว่า 0%)
อัตราการขึ้นเงินเดือน					
83. อัตราการขึ้นเงินเดือนของท่านในช่วงปีที่ผ่านมา	5	4	3	2	1



ภาคผนวก ง
ตารางค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้

ตารางที่ 1 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	Mean	SD	Min	Max	Skew ness	Kurtosis	Variance
ข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์							
1.การสรรหาและการคัดเลือก	3.63	.77	1	5	-.547	.536	.608
2.การฝึกอบรมและการพัฒนา	3.25	.88	1	5	-.262	-.298	.781
3.การให้ผลตอบแทนและ สิ่งจูงใจ	2.97	.83	1	5	-.341	-.066	.697
4.การประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.33	.81	1	5	-.350	-.118	.672
5.การให้ความมั่นคงแก่พนักงาน	3.34	.87	1	5	-.012	-.521	.766
6.การธำรงรักษาพนักงาน	2.98	.76	1	4.75	-.133	-.154	.580
7.การลาออกของพนักงานและ การพ้นจากงาน	3.28	.91	1	5	-.205	-.092	.833
รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ							
1.การใช้อิทธิพลด้านอุดมการณ์	3.26	.95	1	5	-.259	-.112	.919
2. การมุ่งความสัมพันธ์เป็น รายบุคคล	3.05	.88	1	5	-.128	-.294	.788
3.การกระตุ้นการใช้ปัญญา	3.13	.90	1	5	-.319	-.170	.817
4.การคลอใจ	3.28	.85	1	5	-.275	-.073	.735
ความสุขในการทำงาน							
1.ความพึงพอใจในงาน	3.38	.54	1.50	5	-.091	.297	.293
2.ความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.61	.73	1	5	.222	.119	.544
3.ความสุขของพนักงาน	3.69	.58	1.88	5	.130	-.531	.338
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน							
1.การประเมินของผู้บังคับบัญชา	2.89	.74	1	5	.011	-.666	.554
2.อัตราการขึ้นเงินเดือน	3.31	.79	1	5	-.524	-.137	.629



ภาคผนวก จ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยความสัมพัทธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

	MRS	MTD	MCI	MPA	MES	MER	MEMS	MII	MIC	MIS	MI	MJS	MEE	MSH	MEOS	MRSI
MRS	1															
MTD	.546(**)	1														
MCI	.459(**)	.452(**)	1													
MPA	.565(**)	.547(**)	.575(**)	1												
MES	.411(**)	.393(**)	.476(**)	.437(**)	1											
MER	.440(**)	.452(**)	.651(**)	.562(**)	.572(**)	1										
MEMS	.444(**)	.366(**)	.460(**)	.391(**)	.415(**)	.523(**)	1									
MII	.422(**)	.370(**)	.581(**)	.511(**)	.505(**)	.588(**)	.410(**)	1								
MIC	.434(**)	.448(**)	.489(**)	.482(**)	.426(**)	.614(**)	.457(**)	.660(**)	1							
MIS	.410(**)	.386(**)	.505(**)	.481(**)	.427(**)	.544(**)	.451(**)	.615(**)	.731(**)	1						
MI	.422(**)	.354(**)	.551(**)	.484(**)	.426(**)	.565(**)	.427(**)	.654(**)	.706(**)	.771(**)	1					
MJS	.430(**)	.354(**)	.531(**)	.508(**)	.460(**)	.574(**)	.424(**)	.570(**)	.534(**)	.525(**)	.593(**)	1				
MEE	-.266(**)	-.139(**)	-.295(**)	-.268(**)	-.251(**)	-.276(**)	-.259(**)	-.361(**)	-.267(**)	-.208(**)	-.291(**)	-.369(**)	1			
MSH	.295(**)	.150(**)	.309(**)	.308(**)	.355(**)	.323(**)	.251(**)	.366(**)	.277(**)	.291(**)	.379(**)	.566(**)	-.522(**)	1		
MEOS	.181(**)	.263(**)	.233(**)	.226(**)	.266(**)	.342(**)	.223(**)	.319(**)	.372(**)	.345(**)	.359(**)	.496(**)	-.049	.260(**)	1	
MRSI	-.011	-.027	.086	.077	.166(**)	.038	.027	.040	.086	.085	.078	.150(**)	-.018	.125(*)	.211(**)	1

หมายเหตุ: ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

กรม
การ
การ
การ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมสุขภาพจิต. (2533). ความเครียด. ใน *เอกสารการสัมมนาทางวิชาการเรื่องสุขภาพจิตกับความเครียด* (น. 3- 4). กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2544). *คู่มือสำหรับผู้บริหาร เรื่อง สถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2548). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กรีซ แร่งสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- กรีซแก้ว แก้วนาค. (2541). *รูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยารัตน์ อ้องคณา. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตนสภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กึ่งกาญจน์ ภัทรธรรมมาศ. (2547). *พัฒนาการและอนาคตของแนวคิดและการใช้การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ, และ กัตติกา ชนชะว้าง. (2552). *คุณภาพชีวิตของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน*. น่าน: กลุ่มการแพทย์และกลุ่มพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2538). *ลักษณะชีวิตสู่ความสำเร็จ 1*. กรุงเทพมหานคร: ประชุมช่าง.
- เกวรินทร์ ปิ่นฟู. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิตครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอสี จังหวัดลำพูน* (การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกษม ต้นดีผลาชีวะ. (2545). *การบริหารชีวิตและสุขภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สนุกอ่าน.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้าง*

พลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลง-
กรณ์มหาวิทยาลัย.

- จรีภรณ์ ปฐมกุลนิธิ. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในเขต
กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย-
ธรรมราช.
- จันทร์ทิรา ไตรรงค์จิตเหมาะ. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานบางประการและความ
สามารถในการดูแลตนเอง คุณภาพชีวิตและความผาสุกในชีวิตของผู้ป่วยภายหลังการ
ผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยน
ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณี
ศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหา-
วิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุมา ชูช่วง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชา
ของหัวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง (วิทยา-
นิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2552). การสร้างค่านิยมองค์กร. ใน เอกสารประกอบการสัมมนากรม
สรรพากร, เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2552 ณ ห้องพิมานเมฆแกรนด์บอลรูม โรงแรมเดอะ
แกรนด์อูริชบางกอก ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ.
- จุฑามาศ แก้วพิจิตร, และคณะ. (2554). ความสุขหลากหลายมุมมอง Home โมเดล. กรุงเทพฯ:
สองชาติรีเอเจน.
- จุฑารัตน์ เต็งรัตนประเสริฐ. และคณะ. (2547). ความเครียดในงานและความสุขของบุคลากร
โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี. อุบลราชธานี: ม.ป.ส.
- จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและบรรยากาศ
องค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวง
กลาโหม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- เจียมจิตต์ จุฑาบุตร. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความทนทานแรงจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมชื่น สมประเสริฐ. (2542). *รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล (ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาญวิทย์ วสันต์ชนารัตน์. (2551). *บทบาทHR กับ Happy Workplace*, วิทยากรบรรยาย ณ ห้องวิภาวดีบอลรูม โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร, วันพุธที่ 12 มีนาคม 2551.
- ชาญวิทย์ วสันต์ชนารัตน์. (2552). *เรื่องน่ารู้เพื่อองค์กรน่าอยู่: แผนความสุข ความคิดเสริม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).
- ชินโอสถ หัสบำเรอ. (2531). *สุขภาพจิตในการทำงานและพฤติกรรมมนุษย์*. *วารสารกองพยาบาล*, 10(12), 15-17.
- ชีวะนันท์ พีชสะกะ. (2545). *การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อความสุขและความสำเร็จในการทำงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2541). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐ์กฤตา อภิโชคภณีพิสิฐ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทไทยตามูชิลีเคทริก จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- คณีย์ เทียนพุ่ม. (2544). *สุดยอดความสำเร็จขององค์กร*. กรุงเทพมหานคร: นาโกต้า.
- คณุช อัมรานนท์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- ดวงพร เลาหบุตร. (2545). *แนวคิดสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร: พีเอเลิฟวิง.
- ไตรทิพย์ ภาษา. (2552). *ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกำแพงเพชร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ทัศนีย์ คำธนาถุทิศ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน กับ การปฏิบัติงานของหัวหน้างาน โรงพยาบาลชุมชน เขต 11 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทัศนีย์ ทองประทีป, และคณะ. (2544). *กระบวนการที่สัมพันธ์กับการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต*. กรุงเทพมหานคร: ศิริยอดการพิมพ์.
- ทัศนีย์ สิริชัยผู้สกุล. (2551, มกราคม-กุมภาพันธ์). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรทางห้องปฏิบัติการ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปในเขตจังหวัดตรัง สตูล พัทลุง สงขลา และนครศรีธรรมราช*. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 17(1), SI245-SI254.
- ทิพวรรณ สิริคุณ. (2542). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2548). *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: ประชุมการช่าง.
- ชนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี*. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ธัญชนก ธิตพิงศ์วิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นงลักษณ์ กิตรวงศ์. (2545). *กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์สถานะเศรษฐกิจถดถอยของอุตสาหกรรมก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ในช่วงระยะเวลาปี พ.ศ. 2540-2544 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลอิสระ: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3)*.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคมและความผาสุกทางจิตวิญญาณกับเชาว์อารมณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นริศ ถิ่นมุกดา. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- นลินี เกิดประสงค์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความฉลาดทางอารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคเหนือตอนล่าง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นัทธยา ภูแย้มไสย. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางในเขตจังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิตย์ ทศนิยม. (2545). *การส่งเสริมสุขภาพ: มิติการสร้างพลังอำนาจ. วารสารคณะพยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 25(2-3), 103-113.*
- นิตย์ สัมมาพันธ์. (2548). *ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: อิน โนกราฟฟิกส์.
- นียดา หุขเจริญ. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุสรรา งามเดช, เพียว พงษ์ศักดิ์ชาติ, สุจิรา เหลืองพิกุลทอง, และคณะ. (2550). *ความสุขของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. ใน การประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 6 เรื่อง สุขภาพจิต: ชีวิตชาวเมือง, วันที่ 1-3 สิงหาคม 2550 ณ โรงแรมปรีณซ์พาเลซ กรุงเทพมหานคร (น. 98).*

- บวร ประพตติดี. (2520). *การวัดและประเมินผลบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บ็อง อี โสพัส, และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2539). *การศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้บริหารในวงราชการไทย: วิเคราะห์ปัจจัยสาเหตุและผลของความเครียด*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญจาง ชาศิริวงศ์. (2550). ความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace). *วารสารพัฒนาสังคม*, 9(2), 61 - 63.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภัสสร ถันทศรีธชากร, และยุพิน อังสุโรจน์. (2546). การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์. *วารสารประชากรศาสตร์*, 19(1), 55-56.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่*. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- ปรีดาภรณ์ สีปากดี, ชนาภานต์ บุญนุช, สุนันทา ถันทฤทธิพงษ์, ทศนีย์ อินทรสมใจ, จริญญา เลิศอรรมขมณี, รัตนาภรณ์ ระดมสุทธิศาล, และชมชื่น สมประเสริฐ. (2550, พฤศจิกายน-ธันวาคม). ความสุขของบุคลากรศิริราช. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 16(6), 971-979.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิมพ์ดี.
- ปานจันทร์ บังเกิดผล. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โปรงเกศ เฉลิมวงศ์. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของข้าราชการสาย ข. และ ค. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผุสดี รุมาคม. (2551). *การประเมินการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรพรรณ บุญมาก. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานราชการ (ลูกจ้างประจำ) กรมพลศึกษาทหารบก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2536). *ข้อคิดชีวิตทวนกระแส* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ม.ป.ส.
- พวงเพ็ญ ชุณหปราณ. (2544). การสร้างแรงจูงใจยุคใหม่. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 13(5), 9-15.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พจน์อร โสคติทัต. (2551). การรับรู้ต่อคุณภาพการบริหารของผู้ใช้บริการศูนย์บริการดูแลทำความสะอาดรถยนต์ครบวงจร *Autoglym* ในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์พรรณ สุริโย. (2553). *ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาลกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พิมลพรรณ คุณสิทธิ์, และกัตติกา ธนะขว้าง. (2552). *ปัจจัยทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน*. น่าน: กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชปัว อำเภอปัว จังหวัดน่าน.
- พิสมัย วัฒนารสกุล. (2551). *ปัจจัยพยากรณ์ความสุขในชีวิตของพนักงานองค์การรัฐบาลและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิระ ครีกศรีนิจิตร. (2529). *ความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตการศึกษาส่วนกลางและเขตการศึกษา 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา. (2553). *ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง* (การค้นคว้าแบบอิสระมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพ็ญศรี ปรางสุวรรณ. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดภาคใต้ประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพรวลัย ท้าวพรหม. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม: กรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- พาริดา อิบราอิม. (2543). การหาความสุขให้ตนเองของพยาบาล. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 18(2), 5-8.
- ภัทวารธน์ ภูเจริญ. (2542). ความพึงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการวิชาการเกษตรใน ส่วนกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบริหาร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ. (2550). คนไทยทำงานหนักเกือบที่สุดในโลก. ใน *การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน: กระแสใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล* (น. 93-103). กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของหัวหน้าภาควิชา กับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มรกต โกมลดิษฐ์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ (*Organizational Behaviors*) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์.
- มีนา น้อยเนบ. (2549). พฤติกรรมเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปยางพาราขนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ใน *การประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 5 เรื่อง จากหลังคาแดงสู่ชุมชน*, ระหว่างวันที่ 3-5 กรกฎาคม 2549 ณ โรงแรมปรีนซ์พาเลซ กรุงเทพมหานคร (น. 242).
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช. (2531). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชณี มนะมุติ. (2546). ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัชนิวรรณ ช่างทำรองเท้า. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของภาคเอกชนในจังหวัดเพชรบูรณ์.

เพชรบูรณ์: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบูรณ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษร
เจริญทัศน์.

รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ลดาวัลย์ รวมเมฆ. (2544). ผู้บริหารการพยาบาล: บรรยากาศที่เป็นสุขในการทำงานบริการ
พยาบาล. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 13(1), 17-23.

วรรณภา โอษฐ์ยิมพราย. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรพยาบาล การรับรู้
คุณค่าของงาน กับการสร้างสรรค์งานในองค์กรพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชา
ชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิฑูตย์ สิมะโชคดี. (2538). จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่ม
ผลิตภาพ. กรุงเทพมหานคร: ดวงกลมสมัย.

วิทยา นาควัชระ. (2543). อยู่อย่างสง่า. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้ง.

ศรีรัตนา ศุภพิทยากุล. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิต ความทนทาน
พฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิตกับระดับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศักดิ์ดา จันทร์รอด. (2548). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม
การกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). การวิเคราะห์พหุระดับ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2553). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 21).
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร ตันดิพุลวินัย. (2538). การพัฒนาศักยภาพการบริหารการพยาบาลเพื่อคุณภาพการพยาบาล.

รามาชิปตีวารสาร, 1(4), 79-86.

ศิริลักษณ์ เมฆสังข์. (2551). CEO กับการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy CEO). *วารสารการบริหารตน*, 29(1), 32-34.

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์. (2546). *คู่มืออยู่อย่างมีความสุขในเรือนจำ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บียอนด์พับลิชซิ่ง.

สมจิต หนูเจริญกุล, ประคอง อินทรสมบัติ, และพรธนาดี พุชวิฒนะ. (2532). *สิ่งรอบกวนในชีวิตประจำวัน ความเข้มแข็งในการมองโลก การรับรู้ความสุขในชีวิตของอาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัย*. *วารสารพยาบาล*, 38(3), 169-190.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2516). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมิต สัจฉกร. (2526, เมษายน-มิถุนายน). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. *วารสารคน*, 2, 48-49.

สมิต อาชวณิชกุล. (2541). *วิธีเอาชนะความเครียดและขจัดความวิตกกังวล*. กรุงเทพฯ: ดับเบิลได้นายน์ พรินติ้ง.

สันติ โยนกพันธ์, และชนาตุส ดินารักษ์. (2553, 18 มีนาคม). *คู่มือพนักงานอย่างบูรณาการ. ประชาชาติธุรกิจ*, น. 29.

สายสมร เฉลยกิตติ, และอารีย์วรรณ อ่อมธานี. (2545). ผลของโปรแกรมการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพยาบาลประจำการ. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 14(3), 23-30.

สายสมร พลซื่อ, และคณะ. (2545). ปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี. *วารสารพยาบาล*, 17(3), 38-50.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ.

สิระยา สัมมาวาท. (2532). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาชิปตี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สิริยา สัมมาวาท. (2545). การบริหารเวลา: แนวทางหนึ่งในการลดความเครียด. *วารสารการศึกษาพยาบาล*, 13(3), 89-93.

- สวลี ศรีไถล. (2546). การพยาบาลแบบองค์รวมและมีมิติทางจิตวิญญาณ. *วารสารการพยาบาล*, 5 (1), 42-49.
- ศุภมด วิภาวิพลกุล. (2546, 31 กรกฎาคม). พัฒนาคุณภาพชีวิตงาน. *มติชน*, น. 25.
- สุกัญญา สังข์เจริญ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท เอ็นโอเค พรินซ์ คอม โพนนท์ (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุกัญญา อินตะโคด. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์การและความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภาพระเสริฐ เวชรังสี. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานบริหารการพยาบาลของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชาดา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. (2544). *โลกนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: เคล็ดไทย.
- สุทิน สายสงวน. (2533). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ: ในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านใต้ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธีรพันธ์ กรดกษณ์. (2528). *การพัฒนาตนเองโดยใช้กระบวนการกลุ่ม*. กรุงเทพมหานคร: ศิวพรการพิมพ์.
- สุนันทา เลานันท์. (2544). *การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: ดี.ดี. บู้คสโตร์.
- สุพัฒนา เดชาดิวงส์ ณ อยุธยา. (2545). *บทความเพื่อสุขภาพจิต*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- สุภวรรณ กรเพ็ชร. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์กรณีศึกษา บริษัท ด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภสนอง รัตนานันท์. (2543). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานการดูแลสุขภาพที่บ้านของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุภาพร พิศาลบุตร, และนารีรัตน์ หวังสุนทรพร. (2546). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: วี. เจ. พรินติ้ง.
- สุเมธ วงศ์บุญชัย. (2542). *การประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีการประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการสังกัด กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรี ศิวะแพทย์. (2549). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2551). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิริยา สุวรรณโคตร. (2546). ปัญหาจริยธรรมทางการพยาบาล. *วารสารวิทยาลัยศรีมหาสารคาม*, 5(1), 1-9.
- เสนาะ ดิยาวี. (2522). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2539). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). หน่วยที่ 5 ภาวะผู้นำ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* (น. 31-39). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). หน่วยที่ 8 ความขัดแย้ง. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* (น. 290-356). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). หน่วยที่ 9 การวิจัยเกี่ยวกับผู้บริหาร. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา* (น. 63-317). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). ภาวะผู้นำ. ใน *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5 (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, และวุฒิชัย มูลศิลป์. (2534). *วิธีการจัดการกับความเครียด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ต้นอ้อ.
- เสารส คงชีพ. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ กับเซาว์อารมณ์ของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- โสภณ สุภาพงษ์. (2542). *แรงคลใจแห่งชีวิต*. กรุงเทพมหานคร: กองทุนวัฒนธรรมเพื่อการศึกษา และการปฏิบัติธรรม.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชัย มงคล, และคณะ. (2545). *ดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต.
- อภิชัย ศรีเมือง. (2551). นักบริหารทรัพยากรบุคคลกับการสร้างสรรค์ความสุขในสถานที่ทำงาน. *วารสารการบริหารตน*, 29(1), 58-61.
- อภิสิทธิ์ ชำรงวารงกูร. (2542). เกริ่นนำ. *วารสารคำคุณ*, 9(3), .
- อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ. (2547). *การบรรยายความสุขในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ศ.
- อรภัชชา เดชจิตกร. (2544). *ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิต* *การทำงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา, และสมิต สัมภูกร. (2540). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด* *หลักการ วิธีการและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- อำพล กิติอำพล. (2552). *เรื่องน่ารู้...เพื่อองค์กรน่าอยู่.แผนรูก จากรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน *กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)*.
- อุบล จันทรพิเพชร, พรรณี กอแก้ววิเชียร, และมานิตา สุพรรณเกษย์. (2550). *ความพึงพอใจของ* *บุคลากรต่อการจัดการ ทรัพยากรบุคคลของศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี*. ราชบุรี: ศูนย์ *อนามัยที่ 4 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข*.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2553). *เครื่องมือ: คั่นแบบมีเงื่อนไข*. สืบค้นเมื่อ 20 *เมษายน 2553*, จาก <http://www.ieat.go.th/ieat/index.php?lang=th>
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2553). *รายงานและสถิติ*. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2553, จาก <http://www.dmh.go.th/>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2552). *ผลพวงเศรษฐกิจซบ-เลิกจ้างงาน*. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.angkokbiznews.com.html>.
- การศึกษานอกโรงเรียน. (2549). *สิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข*. สืบค้นเมื่อ 24 *สิงหาคม 2553*, จาก <http://dnfe5.nfe.go.th/ilp/42022/42022-4.htm>

- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2553, จาก http://www.blcigroup.com/page_jamnean_grist_detail.php?W_ID=29
- ณัฐพร ชะลอลักษณ์, ศุภรัตน์ บุญนาค, เสาวลักษณ์ ศศิพันธ์, และพรบวร เชวงเดช. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 1 กรุงเทพฯ*. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2553, จาก www.dpc1.in.th/executive/images/stories/document/happy.doc
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2553). *การนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์: ทางเลือกหนึ่งของการระดมทุน*. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2553, จาก http://www.set.or.th/products/listing/files/200803_cs_manual_thai.pdf.
- ท่านพระพุทธานุสสิริ (พุทธานุสสิริ). (2553). *ความสุขสามระดับ*. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2553, จาก <http://www.ramamental.com/journal/463/v4636.htm>
- ธรรมะสาธุ. (2554). *ตามหาแก่นธรรม 100.9. บำรุง*. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.thammasatu.net/forum/index.php?topic=11217.0>
- นพดล กรรณิกา. (2551). *ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace)*. *เอแบคโพลล์*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2553, จาก <http://www.ryt9.com/s/abcp/416085>
- นพดล กรรณิกา, และคณะ. (2553). *จากมาตรวัดความสุขภูฏานสู่การวิจัยความสุขมวลรวมคนไทย*. สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2553, จาก http://www.anchor.au.edu/Articles/Reflections_to_Bhutan_s_GNH_and_Measuring_the_GDH_in_Thailand_ABAC_POLL_Model.pdf.
- บิสิเนสไทย. (2550). *เปิดแนวคิด 3 HR เมืองไทย ทำอย่างไรให้พนักงานมีความสุข*. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2553, จาก <http://www.arip.co.th/businessnews.php?id=411227>
- ประคัลภ์ ปัญพลังกูร. (2554). *ผลงานกับการให้รางวัลผลงานไปด้วยกันจริงหรือ*. สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2554, จาก <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=hrman&month=31-01-2011&group=1&gblog=244>
- ประพนธ์ ผาสุกขีต. (2549). *Happy Workplace – สวรรค์ในที่ทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2553, จาก <http://gotoknow.org/blog/beyondkm/58183>
- ประเวศ วะสี. (2547). *ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับความสุขของสังคมไทย*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2551, จาก http://econ.aru.ac.th/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=1

- ผจญ เถลิงสาร. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2553, จาก http://plan.payap.ac.th/index.php/2008-12-15-04-16-18/doc_download/19
- พระเทพคุณาภรณ์ (โสภณ โสภณจิตโต, ป.ธ. 9). (2553, 2 เมษายน). เจ้าอาวาสวัดเทวราชกุญชร วรวิหาร. *ข่าวสด*. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2553, จาก <file:///C:/Documents%20and%20Settings/cnc/Desktop/index.php.htm>
- พระธรรมโกศาจารย์. (2553). *พระธรรมโกศาจารย์, ชีวิตที่เป็นสุข ความสุขยิ่งกว่าความสงบใจ*. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2553, จาก <http://www.ramamental.com/journal/463/v4636.htm>
- พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2518, 10 กรกฎาคม). สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2553, จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=483581>
- ไพโรจน์ อดุล. (2548). *แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2553, จาก <http://it.aru.ac.th/courseware2/detail/chapter2/c22.htm>
- ยิ่งศักดิ์ นันทิวรรณกุล. (2550). *คีนส์บัลลังก์เกมของผู้นำแนวทาง*. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2553, จาก <http://www.mm-thaigerman.com>
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2552). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง*. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2553, จาก <http://hrm.siamhrm.com>
- ศิรินทิพย์ ผอมน้อย. (2551, 1-15 กรกฎาคม). *ความสุขในการทำงาน-ศูนย์สุขภาพจิตจังหวัดตรัง. นสพ. ตันตรัง*. สืบค้นจาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=278062>
- ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน. (2551). *ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace): กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์การธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2553, จาก <http://www.ryt9.com/s/abcp/416085/>
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2553). *นิยาม SMEs*. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2553, จาก <http://www.ismed.or.th/SME/src/bin/controller.php?view=generalContents>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2553). *เกี่ยวกับ สสส*. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2553, จาก <http://www.thaihealth.or.th/>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2553). *ความสุขของคนไทย*. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2553, จาก <http://www.thaihealth.or.th/node/1981>

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10*. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2553, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2553). *แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย (พ.ศ.2545-2549)*. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2553, จาก http://www.sme.go.th/cms/c/portal/layout?p_1_id=22.13
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2553). *สถานการณ์และการเตือนภัย: ปี 2552 และแนวโน้มปี 2553*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2553, จาก <http://www.sme.go.th/Lists/EditorInput/DispF.aspx?List=15dca7fb-bf2e-464e-97e5-440321040570&ID=664>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553). *เศรษฐกิจ: ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ และผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ตามราคาประจำปี จำแนกตามสาขาการผลิต*. สืบค้นเมื่อ 28 เมษายน 2553, จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/BaseStat/basestat.html>
- สุวิทย์ สายสุเขียว, และคณะ. (2548). *ความพึงพอใจของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะต่อการปฏิบัติงานในโรงไฟฟ้าแม่เมาะประจำปี 2548*. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2553, จาก <http://maemoh.egat.com/research/sat.pdf>.
- อภิสิทธิ์ ชำรงวรางกูร. (2553). เกริ่นนำ. *วารสารคำคุณ*. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2553, จาก <http://www.ramamental.com/journal/463/v4636.htm>

ภาษาต่างประเทศ

- Adam, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 276-299.
- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well-being* (Doctoral dissertation). Ann Arbor, Mich.: University of Michigan.
- Albano, J. F., Jr. (2010). *Developing a measure and an understanding of the individual experience of happiness at work* (Doctoral dissertation). San Francisco, California: Saybrook Graduate School and Research Center.
- Albrecht, K. (1979). *Stress and the manager*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Andrews, F. M., & Whithey, (1978). *Social indicators of wellbeing*. New York: Plenum.

- Arbuckle, J. L., & Wothke, W. (1999). *AMOS4.0 User's guide*. Chicago: Small Waters Corporation.
- Argyle, M. (1987). *The Psychology of happiness*. Great Britain: Richard Clay, Bungay and Suffolk.
- Argyle, M. (2002). *The Psychology of happiness* (3rd ed.). London: Methuen.
- Argyle, M., & Crossland, J. (1991). The dimensions of positive emotions. *British journal of Social Psychology*, 26, 127-137.
- Argyle, M., & Hills, P. (2002). The Oxford happiness questionnaire: A compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and Individual Differences*, 33, 1073 – 1082
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1986). *Organizational behavior*. New York: Academic Press.
- Arthur, J. B. (1994). Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal*, 37(3), 670-687.
- Arthur, M. (1984). *Bank marketing management*. London: Macmillan.
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organizations* (3rd ed.). New York, NY.: Allyn & Bacon.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). The implications of transactional and transformational leadership for individual, team, and organizational development. *Research in Organizational Change and Development*, 4, 231-272.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1993). Transformational leadership: A response to critiques. In M. M. Chemers, & R. Ayman (Eds.), *Leadership theory and research: Perspective and directions* (p. 49-80). San Diego, CA: Academic Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformation leadership*. Newbury Park, CA: Sage.
- Baum, S. A., & Baum, C. S. (1981). Stress and the environment. *Journal of Social Issues*, 37(1), 4-35.
- Beach, D. S. (1965). *Personnel: The management of people at work*. New York: McGraw-Hill.
- Beach, D. S. (1980). *Personnel: The management of people at work*. New York: MacMillan .
- Beehr, T. A., & Newnam, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational

- effectiveness: A factor analysis. *Model, and Literature Review: Personnel Psychology*, (Winter), 665-699.
- Beer, M., Specter, B., Lawrence, P. R., Quinn-Mills, D., & Walton, R. E. (1984). *Managing human assets: The groundbreaking Harvard Business School program*. New York: The Free Press, Macmillan
- Bennis, W. G., & Nanus, B. (1985). *Leader: The strategies for taking change*. New York: Harper & Row.
- Braham, B. J. (1990). *Calm down: How to manage stress at work*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman.
- Brulde, B. (2007). Happiness theory of the good life. *Journal of Happiness Studies*, 8(1), 15-49.
- Bryman, A. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Bryman, A. (1992). *Charisma and leadership in organizations*. Newbury, CA: Sage.
- Bush, T. L. (1987, February). A study of organizational health, managerial success and productivity in a business/merchandising setting. *Dissertation Abstracts International*, 48(4), 1938-A.
- Buss, D. M. (2000). The evolution of happiness. *The American Psychologist Association*, 55 (1), 15-23.
- Butler, J. E., Ferris, G. R., & Npier, N. K. (1991). *Strategy and human resource management*. Cincinnati: South-Western.
- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Callahan, R., Fleenoroun, P. C., & Knudson, H. R. (1986). *Understanding organizational behavior*. London: Charles F. Merrill Publishing.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1983). Assessing the attitudes and perceptions of organizational members. In S. Seashore, E. Lawler, P. Mirvis, & C. Cammann (Eds.), *Assessing organizational change: A guide to methods, measures, and practices*. New York: John Wiley.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. I. (1990). Modeling performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43, 313-333.

- Cappelli, P., & Singh, H. (1992). Integrating strategic human resource and strategic management. In D. Lewin, O. S. Mitchell, & P. Sherer (Eds.), *Research frontiers in industrial relations and human resource*. Madison, WI: Industrial Relation Research Association.
- Cascio, W. (1995). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Catherine, A. H., Barbara, A. I., Susan, J. S., Elizabeth, A. B., James, S. H., Margrit, C. C. L., & Marshall, J. (1976, May). Occupational source of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 49(5), 11-28.
- Chang, P. L., & Chen, W. L. (2002). The effects of human resource management practices on firm performance: Empirical evidence from high-tech firm in Taiwan. *International Journal of Management*, 19(4), 622-631.
- Cooper, C. L., & Davidson, M. J. (1991). *The Stress survivors*. London: Grafton.
- Costley, D. L., & Todd, R. (1983). *Human relations in organization* (2nd ed.). New York: West Publishing.
- Danuser, R. J. (2009). *Cross-cultural leadership: The interaction of culture, values and leadership style* (Doctoral dissertation). Stillwater, Oklahoma: Oklahoma State University (UMI No. 3386948).
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1985). *Human behavior at work: Organizational behavior* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- De Jonge, J., & Schaufeli, W. B. (1998). Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modeling. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 387-407.
- Deanna, M. A., Fibrin, C. J., & Itchy, N. M. (1984). A framework for strategic human resource management. In C. J. Fibrin, N. M. Itchy, & M. A. Deanna (eds.), *Strategic human resource management* (pp. 33-56). New York: John Wiley and Sons.
- DeCenzo, D., & Robbins, S. P. (1988). *Personnel/human resource management* (3rd ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Delaney, J. T., & Huselid, M. A. (1996). The impact of human resource management practices on perceptions of organizational performance. *Academy of Management Journal*,

39(4), 949-969.

- Depp, J. E., & Selzer, F. C. (1985). Stress and the psychiatric nurse. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 23(11), 9-15,
- Dietz, J. (2000). *Serving employees in service organizations: Three competing models of organizational climate for employee well-being. Effects on organizational effectiveness* (Doctoral dissertation). Louisiana: Tulane University (UMI No. 9987697).
- Dore, R. (1990a). *Will the 21st century be the age of individualism?* Tokyo: Simul.
- Drew-Cates, J., Davis, J., Devenny, B. C., Ingersoll, G. L., & Olson, T. (2002). Nursing job satisfaction, organizational commithment and career intent. *Journal of Nursing Administration*, 32, 250-263.
- Dubrin, A. J. (1984). *Foundations of organizational behavior: An applied perspective*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Dubrin, A. J. (1990). *Effective business psychology* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Dupuy, H. J. (1977). The general well-being schedule. In I. McDowell, & C. Newell (Eds.), *A measuring health: A guide to rating scales and questionnaires* (p. 125). New York: Oxford University Press.
- Efklides, A., Kalaitzidou, M., & Chankin, G. (2003). Subjective quality of life in old age in Greece. *European Psychologist*, 8, 178-191.
- Fischer, D. G., Hansen, R. J., & Zemore, R. W. (1988). Factor structure of the stress adjective checklist: Replicated. *Educatioal Psychological Measurement*, 48(1), 127-136.
- Fisher, A. G. (1992). Functional measures part I: What is function, what should we measure, and how should we measure it? *The American Journal of Occupational Therapy*, 46(2), 183-185.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, Oxford, 12(4), 384.
- Flippo, E. B. (1994). *Personnel management*. New York: McGraw-Hill.
- French, J. S., & Others. (1974). *Organizational stress and individual strain*. New York: Amacon.

- French, J. R., Cobb, S., & Rodgers, W. (1982, Winter). Coping with Job Stress. *ISR Newsletter*, 21(4), 8-17.
- French, M. L. (2006). *The alignment between personal meaning and organizational mission among music executives: A study of happiness, job satisfaction, and responsibility toward employees* (Doctoral dissertation). California: Pepperdine University (UMI No. 3241802).
- Fujishiro, K. (2005). *Fairness at work: Its impacts on employee well-being* (Doctoral dissertation). Ohio: The Ohio State University (UMI No. 3176415).
- Gibson, J. L., & Others. (1988). *Organization behavior: Structure, process* (4th ed.). Texas: Business Publication.
- Gilbreath, J. B. (2001). *Supervisor behavior and employee psychological well-being* (Doctoral dissertation). New Mexico: New Mexico State University (UMI No. 3008940).
- Grace, J. B. (2008). Structural equation modeling for observational studies. *Journal of Wildlife Management*, 72(1), 14-22.
- Grant, A. M., Christianson, M. K., & Price, R. H. (2007, August). Happiness, health, or relationship? Managerial practices and employee well-being tradeoffs. *Academy of Management Perspectives*, 21, 51-60.
- Greenwood, W. T. (1965). *Management and organization behavioral: An inter disciplinary Approach*. New York: South-Western Publishing.
- Greller, M., & Parson, C. K. (1988). Psychosomatic complaints scale of stress: measure development and psychosomatic properties. *Educational Psychological Measurement*, 48(4), 1051-1065.
- Guest, D. E. (1987). Human resource management and industrial relation. *Journal of Management Studies*, 25(5), 503-521.
- Guest, D. E. (1997). Human resource management and performance: A review and research agenda. *International Journal of Human Resource Management*, 8(3), 263-276.
- Hair, J. F., et al. (2005). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Person Prentice Hall.
- Hair, J. F., Jr, Anergerson, R. E., & Black. W.C. (2006). *Multivariate data analysis with Readings* (6th Ed.). London: Prentice-Hall International.

- Hair, J. F., Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hellriegel, D. (1983). *Organizational behavior* (3rd ed.). Singapore: Harper and Row.
- Hellriegel, D. (1989). *Organizational behavior* (5th ed.). Singapore: Harper and Row.
- Herbert, H., III, et al. (1983). *Personnel: Human resource management*. Illinois: Richard D. Irwin.
- Hersey, R. B. (1932). *Workers' emotions in shop and home: A study of industrial workers from the psychological and physiological standpoint*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Herzberg, F. (1974). *Work and the nature of man*. London: Crosby Lockwood Staples.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Hilliard, J. (2009). *Human resources challenges and changes needed to appeal to generation Y labor force* (Master's thesis). New York: State University of New York, Empire State College (UMI No. 1468925).
- Hills, P., & Argyle, M. (2002). The Oxford happiness questionnaire: A compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and Individual Differences*, 33, 1073-1098.
- Holley, W. J., & Kenneth, M. (1983). *Personal management and human resource*. Tokyo: McGraw-Hill.
- Hosie, P. J., & Sevastos, P. J. (2009). A framework for conceiving of job-related affective wellbeing. *Management Review*, 21(4), 406-436.
- Hosie, P. J., Sevastos, P. P., & Cooper, C. L. (2006). *Happy-performing managers: The impact of affective wellbeing and intrinsic job satisfaction in the workplace*. Northampton, MA: Edgar Elgar.
- House, R., & Rizzo, J. (1972). Role conflict and role ambiguity as critical variables in a model of behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1982). *Educational administration: Theory, research and practice* (2nd ed.). New York: Random House.

- Hoyle, R. H. (1995). *Structure equation modeling: Concept, issues and applications*. California: Sage Publications.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3(4), 424-453.
- Huebner, E. S., Suldo, S. M., Smith, L. C., & McKnight, C. G. (2004). Life satisfaction in children and youth: Empirical foundations and implications for school psychologists. *Psychology in the Schools*, 41, 81-93.
- Hugentobler. (1993). Integrating domains of work stress and industrial relations: Evidence from five countries. *Journal of Organizational Behavior*, 14(5, Special Issue), 495-510.
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Management Journal*, 38(3), 635-670.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work*. Glenview, Illinois: Scott Foresman.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1987). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, Illinois: Scott Foresman.
- Jackson, J. D. (2008). *Leadership behavior impacts on performance at company* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3324702).
- Jackson, S. E., & Schuler. (1995). Understanding human resource management in the context of organizations and their environment. *Annual Review of Psychology*, 46, 237-264.
- Jacob, C. E. (1966). *Policy and bureaucracy*. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Janis, I. (1952). *Psychological stress*. New York: John Wiley & Son.
- Jenkins, D. A. (2006). *Examining the relationships between the satisfaction of basic psychological needs, employee well-being, and commitment* (Master's thesis). Canada: Carleton University (AAT MR13415).
- Jenkins, R. (1991). *Individual differences in the stress process*. New York: John Wiley & Sons.
- Jucius, M. J. (1956). *Personnel management*. Illinois: Richard D. Erwin.
- Kahn, A. J. (1969). *Theory and practice of social planning*. New York: Russell Sage Foundation.

- Kahn, R. L. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: University of Michigan Ann Arbor.
- Kahneman, D., & Krueger, A. B. (2006, Winter). Developments in the measurement of subjective well-being. *The Journal of Economic Perspectives*, 20(1), 3-24.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and management* (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill International.
- Kausto, J., Elo, A.-L., Lipponen, J., & Elovainio, M. (2005). Moderating effects of job insecurity in the relationship between procedural justice and employee well-being: Gender differences European. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (4), 431.
- Kavanagh, M. J. (1982). The evaluating performance. In Kendrith M. Rowland, & Gerald R. Ferris, *Personnel management*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- Koch, J. L., & Others. (1982, August). Job stress among school administrators factorial dimensions and differential effects. *Journal of Applied Psychology*, 67, 493-499.
- Koontz, H. D., & Cyril, O., & Donnell, C. O. (1976). *Principles of management: An analysis of managerial, fuctions* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kuhert, K. W. (1994). Transforming leadership: Developing people through delegation. In B.M. Bass, & B. J. Avollo (Eds.), *Improving organizational effectiveness through transformational leadership* (pp. 10-25). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kuoppala, J., Lamminpää, A., Liira, J., & Vaino, H. (2008). Leadership, job well-being, and health effects-A systematic review and a meta-analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50, 904-915.
- Lähteenmäki, S., Storey, J., & Vanhala, S. (1998). HRM and company performance: The use of measurement and the influence of economic cycles. *Human Resource Management Journal*, 8(2), 51-65.
- Laschinger, H. K. S., et al. (2003). Workplace empowerment and magnet hospital characteristics making the link. *Journal of Nursing Administration*, 33(7/8), 410-422.

- Lattin, J. M., Carroll, J. D., et al. (2003). *Analysing multivariate data*. California: Thomson Learning.
- Laura, T. D., & Jan, D. J. (2006, September). Testing causal models of job characteristics and employee well-being: A replication study using cross-lagged structural equation modeling. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(3), 499.
- Lawrence, D. L. (1999). *The effects of workplace press on working women's psychological well-being* (Doctoral dissertation). Fordham University (AAT 9926912).
- Lawson, K. J., Noblet, A. J., & Rodwell, J. J. (2009). *Promoting employee wellbeing: The relevance of work characteristics and organizational justice* (Doctoral dissertation). Australia, Burwood: Faculty of Business and Law, Deakin Business School, Deakin University.
- Lazarus, R. S. (1976). *Pattern of Adjustment* (3rd ed.). Tokyo: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lee, F.-H., & Lee, T.-Z. (2007). *The relationships between HRM practices, leadership style, competitive strategy and business performance in Taiwanese Steel Industry, Proceedings of the 13th Asia Pacific Management Conference, Melbourne, Australia* (p. 953-971).
- Lee, V. B. (2007). *Measuring social stressors in organizations: The development of the interpersonal conflict in organizations scale (ICOS)* (Doctoral dissertation). Florida: University of South Florida (AAT 3248288).
- Letrake, S. (2002). Retaining the old nurse. *Journal of nursing Administration*, 32(7/8), 387-392.
- Lin, Y.-T. (2003). *The effects of employees' perceptions of leader's leadership style on the job satisfaction of employees at small and medium enterprises in Taiwan* (Doctoral dissertation). Taiwan: Spalding University (AAT 3086265).
- Lindeman, R. H., Merenda, P. F., & Gold, R. Z. (1980). *Introduction to bivariate and multivariate analysis*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and company.
- Lindeman, R. H., Merenda, P. E., & Gold, R. Z. (1990). *Introduction to bivariate and multivariate analysis*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and company.

- Liu, We. (2004). *Perceived organizational support: Linking human resource management practices with important work outcomes* (Doctoral dissertation). University of Maryland, College Park (AAT 3128886).
- LooSee, B., & Raduan, C. R. (2007). *Linking Qwl and job performance: Implications for organizations* (Preformance).
- Lovullo, W. R. (1997). *Stress and health: Biological and psychological interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Lu, L., & Shih, J. B. (1997). Source of happiness: A quality approach. *The Journal of Social Psychology, 137*(2),181-187.
- Luthans, F. (1992). *Organization behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2002). *Organization behavior* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Lykken, D., & Tellegen, A. (1996). Happiness is a stochastic phenomenon. *Psychological Science, 7*, 186-189.
- Lyubomirsky, S. (2001). Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational process in well-being. *American Psychologist, 56*(7), 239-249.
- Lyubomirsky, S., Sheldon, K. M., & Schkade, D. (2005). Pursuing happiness: The architecture of sustainable change. *Review of General Psychology, 9*, 111-131.
- Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration, 33*(12), 652 - 655.
- Martin, A. (2008, May). Service climate and employee wellbeing in higher education. *Journal of Management & Organization, 14*(2), 155-167.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Palo Alyo, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Brothers.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. S. (2000). *Human resource management*. Ohio: South-Western College Publishing.
- May-Chiun, L., Abang, A. M., & Maw, K. L. (2009). The relationship between human resource management and firm performance in Malaysia. *Journal of Economics and Finance, 1* (1), 103-109.

- Mayo, E. (1946). *The human problems of an industrial civilization* (2nd ed.). Cambridge, Massachusetts: The Murray Printing.
- McAndrew, F. T. (1993). *Environmental psychology*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- McClelland, D. C. (1987). *Human motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- McClure, M. L., & Hinshaw, A. S. (2002). *Magnet hospitals revisited: Attraction and retention of professional nurses*. Washington: American Nurses Publishing.
- McColl-Kennedy, J. R., & Anderson, R. D. (2002). *Impact of leadership style and emotions on subordinate performance* (Doctoral dissertation). Australia, Brisbane: UQ Business School, The University of Queensland (QLD 4072), and US, Indianapolis: Kelley School of Business (IN 46202-5151).
- McDonald, R. P., & Marsh, H. W. (1990). Choosing a multivariate model: Noncentrality and goodness of fit. *Psychological Bulletin*, *107*(2), 247-255.
- McDowell, I., & Newell, C. (1996). *Measuring health: A guide to rating scales and questionnaires*. New York: Oxford University.
- McDuffie, J. P. (1995). Human resource bundles and manufacturing performance: Organization logic and flexible production systems in the world auto industry. *Industrial and Labour Relation Review*, *48*, 197-221.
- Milgrom, P., & Roberts, J. (1995). Complementarities and fit: Strategy and organizational change in manufacturing. *Journal of Accounting and Economics*, *19*, 179-208.
- Mondy, R. W., & Noe, M. R. (1990). *Human resource management*. USA: Allyn and Bacon.
- Moor, S. P. (1988). *Variables related to adjustment and happiness of American expatriate women while living in Saudi Arabia* (Doctoral dissertation). Columbia University Teachers College (AAT 8804226).
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2010). *Organizational behavior: Managing people and organizations* (9th ed.). China: South-Western Cengage Learning.
- Morgan, L. (2009). *The impact of work-life balance and family-friendly human resource policies on employees' job satisfaction* (Doctoral dissertation). Nova Southeastern University (AAT 3379102).
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, *71*, 618-629.

- Murphy, K. S. (1995). The Impact of human resource management practices on turnover, productivity corporate financial performance. *Academy of management Journal*, 38 (3), 635-672.
- Murphy, K. S. (2006). An exploratory study of high performance work practices for unit level managers, in the casual segment of the United States restaurant industry (Doctoral dissertation). Virginia Polytechnic Institute and State University (AAT 3256130).
- Myers, J. E., Sweeney, T. J., & Witmer, J. M. (2000). The wheel of wellness counseling for wellness: A holistic model for treatment planning. *Journal of Counseling and Development*, 78, 251-258.
- Nele, D. C., Claudia, B.-O., Erik, B., Hans, D. W., & Barbara, A. (2008). Employability and employees' well-being: Mediation by job insecurity applied psychology. *Oxford*, 57 (3), 488.
- Netemeyer, R., Johnston, M., & Burton, S. (1990, April). Analysis of role conflict and role ambiguity in a structural equations framework. *Journal of Applied Psychology*, 75(2), 148-157.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Organizational behavior: Human behavior at work* (11th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Ngo, H. Y., Turban, D., Lau, C. M., & Lai, S. Y. (1998). Human resource practices and firm performance of multinational corporation: Influence of country of origin. *International Journal of Human Resource Management*, 9(4), 632-652.
- Nittaya, W., & Rice, G. (2007, May). Assessment of the university of a model of individual creativity and organizational innovationess. *NIDA Business Journal*, 2, 159-169.
- Northouse, P. G. (2001). *Leadership: Theory and practice* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nyaw, M. K. (1995). Human resource management in the people's republic of China. In L. F. Moore, & P. D. Jennings (eds.), *Human resource management on the pacific rim, walter de Gruyter, Berlin and New York* (pp. 187-216).
- Orem, O. E. (1991). *Nursing: Concepts of practice* (6th ed.). St. Louis: Mosby Year Book.
- O'Rourke, T. (2000). Techniques for screening and cleaning data for analysis. *American Journal of Health Studies*, 16, 217-219.

- Paulson, D. J. F. (2009). *Stakeholder decision making influence and stakeholder well-being in nursing homes: The case of employees and customers* (Doctoral dissertation). University of Minnesota (AAT 3358670).
- Peccei, R. (2004). *Human resource management and the search for the happy workplace*. (Doctoral dissertation). Erasmus Research Institute of Management (ERIM), Erasmus University Rotterdam (Reference number ERIM: EIA-2004-021-ORG ISBN 90-5892-059-3).
- Pfiffner, J. M. (1990). Administrative rationality. *Public Administration Review*, 20(3, Summer).
- Pigors, P., & Myers, C. A. (1961). *Personnel administration: A point of view and a method*. New York: McGraw-Hill.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behavior and their effects on followers trust on leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Poo, J. M. L., Raja, A., & Hamdan, A. (1990, December). Management polices and practices of American, British, Europear and Japanese subsidiaries in Malaysia: A comparative study. *International Journal of Management*, 7(4), 467-473.
- Pratt, Z. L. (2004). *An investigation of the relationships between external environment, mission and strategy, leadership, organizational culture, and performance* (Doctoral dissertation). Michigan State niversity (AAT 3158993).
- Purcell, J. (2003). Older and wiser: Reflections on the search for the HRM. In Holy Grail, *Key note address for 3rd Dutch HRM network conference*, University of Twente, Enschede, The Netherlands.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Randall, J. L. (1996). Evolution of the new paradigm. *Primary Care*, 23,183-198.
- Richard, L. (2003). *Happiness: Has social science a clue?* London: n.p.
- Robert, R. H., Leo G., & Shlomo, B. (eds.). (1982). *Occupational stress handbook of stress*. New York: Free Press.

- Roethlisberger, F. J., Dickson, W. J., & Wright, H. A. (1950). *Management and the worker: An account of research program conducted by the western electric company, hawthorne works*. Chicago, Massachusetts: Harvard University.
- Rue, L. W., & Byars, L. L. (2003). *Management skill and application* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Salas, E., Driskell, J. E., & Hughes, S. (1996). Introduction: The study of stress and human performance. In J. E. Driskell, & E. Salas (Eds.), *Stress and human performance* (pp. 1-45). Mahwah, NJ: LEA.
- Sammons, G. L. (2009). *A comparison of factors affecting job satisfaction of nurses in Oklahoma public hospitals with hospitals' recruitment and retention priorities* (Doctoral dissertation). Oklahoma State University (AAT 3358882).
- Schaufeli, W. B., Enzmann, D. C., & Girault, N. (1993). Measurement of burnout: A review. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (eds.), *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 199-212). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology, Oxford*, 57(2), 173.
- Schermerhorn, J. R., & others. (1991). *Managing organizational behavior* (4th ed.). New York: John Willey & Sons.
- Schiffirin, H. H., & Nelson, K. S. (2010). Stressed and happy? investigating the relationship between happiness and perceived stress. *Journal of Happiness Studies Dordrecht*, 11 (1), 33.
- Schimmack, U. (2003). Affect measurement in experience sampling research. *Journal of Happiness Studies*, 4, 79-106.
- Schuler, R. S. (1980). A role and expectancy perception model of participation in decision making. *Academy of Management Journal*, 331-340.
- Schuler, R. S. (1997). Human resource management. In M. Warner (ed.), *Concise international encyclopedia of business and management* (pp. 243-263). London: International Thomson Business Press,

- Schuler, R. S., & Huber, V. L. (1993). *Personnel and human resource management* (5th ed.). St. Paul, MN: West Publishing.
- Schwirian, P. M. (1978). Evaluating the performance of nurse. *A multidimensional approach nursing research*, 27(6), 347-351.
- Selye, H. (1956). *The Stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Selye, H. (1976). *The stress of life* (Revised Edition). New York: McGraw-Hill.
- Sevastos, P. P. (1996). *Job-related affective well-being and its relation to intrinsic job satisfaction* (Unpublished doctoral dissertation). Curtin University.
- Seyfarth, J. T. (1991). *Personnel manager for effective schools*. Boston: Allyn and Bacon.
- Sharp, T. J. (2008). *100 Ways to happiness (A guide for busy people)*. Australia: Penguin Group.
- Sheldrake, J. (1996). *Management theory: From taylorism to Japanization*. London: International Thomson.
- Shirley, F. (1984). *Stress in academic life: The mental assembly line*, The Society for Research into Higher Education & Open University Press.
- Sinikka, V., & Kaija, T. (2006). HRM, Company performance and employee well being. *Management Revue*, 17(3), 241-255.
- Sloan, M. M. (2005). *There is no happiness at work: The performance and consequences of emotion management in the workplace* (Doctoral dissertation). Vanderbilt University (AAT 3306830).
- Sparr, J. L., & Sonnentag, S. (2008). Fairness perceptions of supervisor feedback, LMX, and employee well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 198-225.
- Steers, R. M. (1977). *Organization effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica, California: Goodyear Publishing.
- Steers, R. M. (1984). *Introduction to organizational behavior* (2nd ed.). Glenview, Illinois: Scott, Foresman.
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership: A survey of the literature*. New York: Free Press.

- Stracbota, T., et al. (2003). Reasons registered nurses leave or change employment status. *Journal of Nursing Administration*, 33(2), 111-117.
- Swansburg, R. C. (2002). *Introduction to management and leadership for nurse manager* (3rd ed.). Boston: Jones and Bartlett.
- Tahira, J., & Ruhi K. (2010). Predictors of psychological wellbeing of Pakistani Immigrants in Toronto, Canada. *International Journal of Intercultural Relations (IJIR)*, 34(5), 452.
- Tehrani, N., Humpage, S., Willmott, B., & Haslam, I. (2007). *What's happening with well-being at work?* London: Chatered Institute of Personnel and Development.
- Terry, G. R. (1968). *Principles of management* (5th ed.). Homewood, Illinois: Learning System.
- Terry, G. R. (1970). *Principles of management* (7th ed.). Homewood, Illinois: Richard D. Lrwin.
- Tichy, N. M., & DeVanna, M. A. (1986). *The transformational leader*. New York: John Wiley & Sons.
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1996). *Teachers under pressure: Stress in the teaching profession*. London, UK: Routledge.
- Tsai, C.-H., Chen, S.-J., & Fang, S.-C. (2009). Employment modes, high-performance work practices, and organizational performance in the hospitality industry. *Cornell University*, 50(4), 413-431.
- Turner, N., Barling, J., Eptropaki, O., Butcher, V., & Milner, C. (2002). Transformation leadership and moral reasoning. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 304-311.
- U. S. Department of Health and Service. (1990). *Healthy people 2000: National health*. Washington D. C.: U. S. Government Printing Office.
- Ulrich, D., & Lake, D. (1990). *Organizational capability: Competing from the inside out*. New York: John Wiley & Sons.
- Ulrich, D., & Smallwood. (2006). Leadership as a Brand. In *The leader of the future: Visions, strategies, and practices for the era* (pp. 141-152). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Veerapongsuchat, A. (2003). *Work empowerment and job retention of professional nurses in the crown prince hospital* (Master's thesis). Chiang Mai: Chiang Mai University.

- Viswesvaran, C. (2001). Assessment of individual job performance: A review of the past century and a look ahead. In N. Andenson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (pp. 110-126). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Viswesvaran, C., Ones, D. S., & Schmidt, F. L. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance ratings. *Journal of Applied Psychology, 81*(5), 557-574.
- Walf, W. B. (1962). *The management of personnel* (2nd ed.). California: Wadsworth Publishing.
- Walker, J. W. (1992). *Human resource strategy*. New York: McGraw Hill.
- Walsh, W. B. (2009). *The evaluation of leadership styles in relationship to job performance* (Doctoral dissertation). Northcentral University.
- Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford, UK: Clarendon Press.
- Warr, P. B. (1990a). Decision latitude job demands and employee well-being. *Work Stress, 4* (4), 284-294.
- Warr, P. B. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupation Psychology, 63*, 193-210.
- Webster, N. (1968). *Webster's new twentieth century dictionary of the English language unabridged*. New York: The world.
- Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2006). *Human resource development* (4th ed.). Singapore: Thomson Learning.
- Werther, W. B. (1990). *Canadian human resource management*. Ryerson, Toronto: McGraw-Hill.
- Westerlund, R. S. (1996). *An organization's supportive environment: Toward a two-factor Theory* (Doctoral dissertation). The University of Tulsa (AAT 9624781).
- Williams, S., & Cooper, L. L. (2002). *Managing workplace stress*. New York: John Willey & Sons.
- Witt, L. A., Burke, L. A., Barrick, M. R., & Mount, M. K. (2002). The interactive effects of conscientiousness and agreeableness on job performance. *Journal of Applied Psychology, 87*(1), 164-169.

- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (1992). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of Management*, 18, 295-320.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.
- Wright, T. A., Cropanzano, R., & Bonett, D. G. (2007, April). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 93-104.
- Wu, Y. (1992). *Source of inner happiness*. Taipei: Tong Da Books.
- Xin hua dictionary*. (1987). Beijing: Bussiness Publications.
- Yammarino, F. J. (1993). Transforming leadership studies: Bernard bass's leadership and performance beyond expectation. *Leadership Quarterly*, 4(3), 379-382.
- Yaping, G., Kenneth, S. L., Song, C., & Katherine, R. X. (2009). Human resources management and firm performance: The differential role of managerial affective and continuance commitment. *Journal of Applied Psychology, American Psychological Association*, 94(1), 263-275.
- Yitzhak, F., Arie, S., Simona, G., & Cary, L. C. (2008). Mediating effects of satisfaction and propensity to leave on role stress –job performance relational: Combining meta-analysis and structural equation modeling. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 305-328.
- Youndt, M. A., Snell, S. A., Dean, J. W., & Lepak, D. P. (1996). Strategic human resource management, manufacturing strategy and firm performance. *Academy of Management Journal*, 39, 836-866.
- Yukl, G. (1998). *Leadership in organizations* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Zheng, C., Morrison, M., & O'Neill, G. (2006). An empirical study of high performance HRM practices in Chinese SMEs. *International Journal of Human Resource Management*, 17(10), 1772-1803.
- Zhu, B., Walter, S., Rosenbaum, P., Russell, D., & Raina, P. (2006). Structural equation and log-linear modeling: A comparison of methods in the analysis of a study on caregivers' health. *BMC Medical Research Methodology*, 6(1), 4.

- Zhu, C., & Dowling, P. J. (1998). Performance appraisal in China. In Jan Selmer (ed.), *International management in China: Cross-cultural issues* (pp. 115-136). London: Routledge.
- Zimring, C. M. (1981). Stress and the designed environment. *Journal of Social Issues*, 37(1), 145-171.

ELECTRONIC SOURCES

- Addison, S. C. (1987). *On the robustness of total indirect estimated in the Joreskog-Keesling-Wiley covariance structure model* (Doctoral dissertation, The university of Arizona). Retrieved from <http://thailis-db.car.chula.ac.th/dao/detail.nsp>
- Aristotle. (2010). Retrieved April 2, 2010, from <http://www.thehappyguy.com/definitionof-happiness.html>
- Bharill, H. C. (2010). *What is happiness? Dr. H. C. Bharill*. Retrieved April 2, 2010, from <http://www.jainworld.com/education/tatvagyan1/lesson05.htm>
- Diener, E. (2003). *Frequently asked questions (FAQ's) about subjective well – being (Happiness and life satisfaction)*. Retrieved January, 20, 2011, from <http://www.psych.uiuc.edu/~ediener/faq.html>
- Hepple, B. (2000). *Work empowerment and equality*. Retrieved January, 20, 2011, from <http://ilo-irror.library.cornell.edu/public/english/bureau/inst/papers/publics/hepple/index.htm>.
- IOpener. (2003). *Happiness at work*. Retrieved August, 30, 2009, from [http://www.iopener.co.uk/happiness at work/](http://www.iopener.co.uk/happiness%20at%20work/)
- Jackson, T., & Margaret, N. (1998). *Factors affecting achievement motivation in women: Affiliation, self-esteem, life satisfactions, and definitions of success*. Retrieved January, 20, 2011, from <http://www.thailis.uni.net.th/dao/detail.nsp>
- Kall, R. (2004). *Happiness and positive experience in your bottom line: At work in business*. Retrieved January, 20, 2011, from [http://www.futurehealth.org/positive-Experience-work Business.htm](http://www.futurehealth.org/positive-Experience-work%20Business.htm)

- Leonard, J. (2002). *The skill of happiness*. Retrieved January, 20, 2011, from <http://www.Utah.edu/unews/releases/03/mar/happy.html>
- Lucas, R. E., & Diener, E. (2003). *The happy worker: Hypothesis about the role of positive affect*. Retrieved January, 20, 2011, from <http://www.psych.uiuc.edu/~ediener/research/publictn.htm>.
- Mahatma Gandhi*. Retrieved April 2, 2010, from <http://www.Thehappyguy.com/definition-ofhappiness.html>
- National Institute of Standards and Technology (NIST). (2006). *Baldrige national quality mn* [serial online]. Retrieved May 12, 2006, from http://www.quality.nist.gov/Word_files/2006_Eligibility_Forms.doc-2006-01-10
- Positive Sharing Company. (2006). *Daily reports from the chief happiness officer on: Make your business happy and rich*. Retrieved January, 20, 2011, from <http://www.positive-sharing.com>
- Sharna, V. P. (2003). *Satisfaction equals happiness*. Retrieved January, 20, 2011, from <http://www.mindpub.com/art461.htm>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล

ประวัติการศึกษา

2537 บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

2540 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

2554 บริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 295 ถนนราชสีมา

เขตดุสิต กรุงเทพฯ 1300 โทร. 02244-5000