

แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้
GUIDELINES TO PROMOTE HAPPINESS AT WORK OF SUPPORT STAFF
IN SOUTH NORTHEAST RAJABHAT UNIVERSITIES

สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ

SIRIPAPUN LEEPHAJROEN

วิลารักษ์ อ่อนสีบุตร

WILARUK ONSIBUTR

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

UBON RATCHATHANI RAJABHAT UNIVERSITY

อุบลราชธานี

UBON RATCHATHANI

รุ่งทิวา พลแสน

RUNGTIVA POLSAN

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

CHAIYAPHUM RAJABHAT UNIVERSITY

จังหวัดชัยภูมิ

CHAIYAPHUM PROVINCE

รับบทความ : 3 มีนาคม 2563/ปรับแก้ไข : 23 เมษายน 2563/ตอบรับบทความ : 8 พฤษภาคม 2563

Received : 3 March 2020/Revised : 23 April 2020/Accepted : 8 May 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในครอบครัว และบรรยากาศองค์การแบบธรรมภิบาล ที่มีต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ และเสนอแนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในครอบครัว และบรรยากาศองค์การแบบธรรมภิบาล ระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสม ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 326 คน ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น ในขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 18 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์จัดกลุ่มแนวคิด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 1) กลุ่มปัจจัยบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบมีความรับผิดชอบ และบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ และ 2) กลุ่มปัจจัยบรรยากาศองค์การแบบธรรมภิบาล ได้แก่ โครงสร้างตามหลักธรรมาภิบาล

มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และการสนับสนุนตามหลักธรรมาภิบาล ในขณะที่ ความผูกพันตามหลักธรรมาภิบาล มีผลกระทบเชิงลบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในท้ายที่สุด ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อีสานใต้ ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ การสนับสนุนการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การจัดโครงสร้าง การทำงานให้บุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย การจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และกำลังคนอย่างสมเหตุสมผล การลดระบบอุปถัมภ์ในที่ทำงาน เป็นต้น

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน, บุคลิกภาพ, สัมพันธภาพในครอบครัว, บรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาล

ABSTRACT

The objectives of this research were a study the effects of personality, relationships in the family and good governance organizational climate on happiness at work of support staff in South Northeast Rajabhat Universities and to offer guidelines to promote happiness at work of support staff in South Northeast Rajabhat Universities from the factors of personality, relationships in the family and good governance organizational climate. The research methodology was a mixed methods research design. In the quantitative research method, the sample was 326 of the support staff. The research hypotheses were tested by using a hierarchical multiple regression analysis technique. In the qualitative research method, an in-depth interview with 18 support staff was conducted. The data were analyzed by using the domain analysis method. The research findings demonstrated that the factors that significantly positive affected the support staff's happiness at work in South Northeast Rajabhat Universities were a personality factor group consisting of extraversion, conscientiousness and emotional stability and the good governance organizational climate factor group consisted of a structure based on good governance, standards based on good governance and support based on good governance. On the other hand, commitment based on good governance had a negative effect on the support staff's happiness at work. Finally, the research found that the guidelines were organizing participation activities, supporting career development, organizing staff's work structure to have a clear responsibility based on the university's regulations, allocating budgets of material and manpower rationally, and reducing patronage systems in the workplace.

Keywords : Happiness at work, Personality, Relationship in family, Good governance organizational climate

บทนำ

ในเขตอีสานใต้ของประเทศไทยมีมหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่ 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา และมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งวิจัยที่ค้นตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) คือการบูรณาการความรู้สู่การสร้างสรรคนวัตกรรมเพื่อการพัฒนา ท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของประเทศ (Office of the Council of Rajabhat University Presidents of Thailand,

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในครอบครัว และบรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาลที่มีต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้
2. เพื่อเสนอแนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในครอบครัว และบรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาล

ประโยชน์การวิจัย

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ

คณะผู้วิจัยสร้างแนวคิดบรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาลขึ้นมาจากการบูรณาการแนวคิด

- 1) บรรยากาศองค์การ และ 2) หลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้และต่อยอดในเชิงวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ได้

2. ประโยชน์เชิงนโยบาย

แนวทางและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากการวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้และมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีบริบทการทำงานและวัฒนธรรมองค์การที่ใกล้เคียงกัน

การทบทวนวรรณกรรม

ความสุขในการทำงาน คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจของบุคลากรที่มีต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ประกอบด้วย 1) การติดต่อสัมพันธ์ คือสัมพันธภาพที่ดีและการให้ความร่วมมือระหว่างบุคลากรในการทำงาน 2) ความรักในงาน คือความรู้สึกรักและผูกพันในงานของบุคลากร ต้องการงานให้สำเร็จ มีความรู้สึกที่ดี และภูมิใจในการทำงาน 3) ความสำเร็จในงาน คือการรับรู้ว่างานที่ทำการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เกิดความสำเร็จในการทำงาน และ 4) การเป็นที่ยอมรับ คือการมีความเชื่อถือตนเอง ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Manion, 2003, pp. 652-655) โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน อธิบายได้ดังนี้

บุคลิกภาพ คือคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ประกอบด้วย 1) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย 2) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม 3) บุคลิกภาพแบบมีความรับผิดชอบ 4) บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ และ 5) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Robbins, & Judge, 2017, pp. 178-179) จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาของนักวิชาการ เช่น Goel, & Singh (2015, pp. 143-147) และ Aziz, Mustaffa, Samah, and Yusof (2014, pp. 4209-4212) ต่างก็พบว่า บุคลิกภาพมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยบุคลิกภาพมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

สัมพันธภาพในครอบครัว คือความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวเครือญาติ หรือบุคคลอื่น ๆ ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนเดียวกัน ประกอบด้วย 1) การใช้เวลาทำกิจกรรมร่วมกัน 2) การสนทนาและตัดสินใจร่วมกัน 3) การแสดงออกถึงความรักและความเอื้ออาทรต่อกัน และ 4) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม (Chompikul, Suthisukon, Sueluem, & Damme, 2009, pp. 5-6) จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าสัมพันธภาพในครอบครัวมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Tongkaew, & Phasunon, 2017, pp. 1943-1958) จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 2: ปัจจัยบุคลิกภาพ เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระในกลุ่มของปัจจัยสัมพันธภาพในครอบครัว มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมากขึ้น

บรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาล เกิดจากการบูรณาการแนวคิดบรรยากาศองค์การและแนวคิดหลักธรรมาภิบาลเข้าด้วยกัน โดยให้นิยามบรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาลว่าเป็น สภาพบรรยากาศองค์การที่มีโครงสร้างมาตรฐาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ การสนับสนุน และความผูกพัน ที่ดำเนินการโดยยึดตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 1) โครงสร้างตามหลักธรรมาภิบาล 2) มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล 3) ความรับผิดชอบต่อหลักธรรมาภิบาล 4) การยอมรับตามหลักธรรมาภิบาล 5) การสนับสนุนตามหลักธรรมาภิบาล และ 6) ความผูกพันตามหลักธรรมาภิบาล จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า บรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Nantharajong, & Jadesadalug, 2018, pp. 21-38; Mafini, 2016, pp. 1157-1167) จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยที่ 3: ปัจจัยบุคลิกภาพและสัมพันธภาพในครอบครัว เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระในกลุ่มของปัจจัยบรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาล มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 362 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 486 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 516 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 197 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 202 คน และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 501 คน รวมทั้งสิ้น 2,264 คน ทำการคำนวณหาจำนวนตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และยอมให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 340 คน (Yamane, 1973, p. 125) แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มเชิงช่วงชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ซึ่งจำนวนตัวอย่างมีสัดส่วนแปรตามจำนวนประชากรของแต่ละมหาวิทยาลัย ดังนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 54 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 73 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 78 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 30 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 30 คน และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 75 คน หลังจากนั้นทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 340 ชุด ไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยเงื่อนไขการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น ขนาดของจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมควรมีขนาด 20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระขึ้นไป (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019, p. 279) ซึ่งในที่นี้จำนวนตัวแปรอิสระที่ให้มี 15 ตัวแปร คิดเป็น 20×15 เท่ากับ 300 คน ในขณะที่ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมา 326 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จึงไม่ละเมิดเงื่อนไขขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือแบบสอบถามที่สร้างจากนิยามปฏิบัติการเพื่อนำไปประมวลผลข้อมูลทางสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความสุขในการทำงาน (23 ข้อ) ตอนที่ 3 บุคลิกภาพ (25 ข้อ) ตอนที่ 4 สัมพันธภาพในครอบครัว (22 ข้อ) และตอนที่ 5 บรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาล (30 ข้อ) ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบ แล้วเลือกเก็บข้อคำถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Tirakanan, 2008, p. 166) และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 30 คน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 (Cronbach, 1970, p. 161) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของความสุขในการทำงาน บุคลิกภาพ สัมพันธภาพในครอบครัว และบรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาล เท่ากับ 0.900, 0.895, 0.955 และ 0.955 ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด และ 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ทั้ง 6 แห่ง ๆ ละ 3 คน รวมทั้งสิ้นเป็น 18 คน โดยเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเฉพาะเจาะจงว่า ต้องเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มอีสานใต้ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 4 ปีขึ้นไป ซึ่งรู้จัก รู้จริง และสามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน ซึ่งแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 เพื่อหาคำอธิบายยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ และวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 เพื่อให้ได้แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ โดยแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ได้รับการอนุญาตจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ให้นำไปใช้ได้ หลังจากนั้น นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาตรวจสอบความสอดคล้องตรงกันของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) จากการสอบข้อมูลตามแหล่งบุคคล (Chantavanich, 2016, p. 129) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์จัดกลุ่มแนวคิด (Domain analysis) เพื่อแยกแยะและจัดกลุ่มข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ตามคุณลักษณะร่วมของข้อมูล (Yoddumnem-Attig, & Tangchonlatip, 2009, p. 58)

โครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เลขที่ HE62010 ลงวันที่ 24 เมษายน 2562

ผลการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุเฉลี่ย 37 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 10 ปี และมีเงินเดือนเฉลี่ย 21,721 บาท/เดือน

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด 15 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งหมดมีความแตกต่างกันภายในกลุ่มเล็กน้อย ข้อมูลกระจายเป็นปกติ และตัวแปรอิสระแต่ละคู่ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงเกินไป

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (n=326)

ตัวแปร	ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน		
	แบบจำลอง 1	แบบจำลอง 2	แบบจำลอง 3
บุคลิกภาพ			
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	3.661*	3.529**	3.300**
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	2.318**	2.110**	1.242
บุคลิกภาพแบบมีความรับผิดชอบ	4.031**	3.991**	4.216**
บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์	4.649**	4.657**	3.673**
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	1.865	1.501	1.770
สัมพันธภาพในครอบครัว			
การใช้เวลาทำกิจกรรมร่วมกัน		1.421	1.122
การสนทนาและตัดสินใจร่วมกัน		-0.968	-0.842
การแสดงออกถึงความรักและความเอื้ออาทรต่อกัน		0.453	0.331
การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม		1.175	0.113
บรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาล			
โครงสร้างตามหลักธรรมาภิบาล			2.271*
มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล			2.255*
ความรับผิดชอบต่อหลักธรรมาภิบาล			1.416
การยอมรับตามหลักธรรมาภิบาล			0.571
การสนับสนุนตามหลักธรรมาภิบาล			3.329**
ความผูกพันตามหลักธรรมาภิบาล			-2.185*
R ²	0.559	0.567	0.671
Adjust R ²	0.552	0.555	0.655
R ² Change	0.552	0.008	0.104
F	81.098**	46.046**	42.170**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ในแบบจำลอง 1 มีตัวแปรในกลุ่มปัจจัยบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีความรับผิดชอบ และบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 55.9 ในแบบจำลอง 2 พบว่า ไม่มีตัวแปรในกลุ่มปัจจัยสัมพันธภาพในครอบครัวที่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน ในขณะที่ตัวแปรในกลุ่มปัจจัยบุคลิกภาพ ยังคงมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดิม สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความสุขในการทำงานได้เพิ่มขึ้น เป็นร้อยละ 56.7 (R² Change=0.8%) และสุดท้ายในแบบจำลอง 3 ทำการเพิ่มตัวแปรในกลุ่มปัจจัยบรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาล พบว่ามีตัวแปร ได้แก่ โครงสร้างตามหลักธรรมาภิบาล มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และการสนับสนุนตามหลักธรรมาภิบาล มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ตัวแปรความผูกพันตามหลักธรรมาภิบาล มีผลกระทบเชิงลบต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า มีตัวแปรในกลุ่มปัจจัยบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบมีความรับผิดชอบ และบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคง

ทางอารมณ์ เท่านั้น ที่ยังคงมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดิม และพบว่า ไม่มีตัวแปรในกลุ่มปัจจัยสัมพันธ์ภายในครอบครัวที่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานเช่นเดิม โดยสามารถอธิบาย การเปลี่ยนแปลงของความสุขในการทำงานได้เพิ่มขึ้น เป็นร้อยละ 67.1 ($R^2 \text{ Change}=10.4\%$)

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยด้านบุคลิกภาพและบรรยากาศองค์การแบบธรรมภิบาล ที่มีต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้

1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่า การเป็นคนเปิดเผย ช่วยให้บุคคลอื่น ๆ กล้าเข้ามาติดต่อพูดคุย เกิดความเข้าใจในความคิดซึ่งกันและกัน และมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...เท่าที่พบนะคะ ถ้าบุคลิกแบบนี้ ส่วนมากงานก็จะเดินได้เรื่อย ๆ แต่ถ้าใครที่ไม่ค่อยเปิดตัวเองก็งานไม่ค่อยเดินเท่าไร...”

2. บุคลิกภาพแบบมีความรับผิดชอบมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่า ความรับผิดชอบ รอบคอบ มีการวางแผน มีระเบียบวินัยในการทำงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดความสบายใจในการทำงาน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ซึ่งก็คือความสุขในการทำงานนั่นเอง ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...เพราะเราตั้งใจทำงาน เราจะสามารถที่จะทำงานได้ไม่มีความผิดพลาด ถ้ามีการถ่วงรอนอย่างรอบคอบในเนื้องาน ไม่มีความผิดพลาด เราก็จะทำงานได้อย่างมีความสุข...”

3. บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่า การรู้จักรับฟังผู้อื่น เปิดใจกว้าง ค่อย ๆ อธิบายเหตุผลให้เข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างไม่มีอคติ มีสติ ไม่ระบายนามณ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ช่วยให้เกิดผลดีต่อการทำงานร่วมกัน ลดปัญหาความไม่พอใจ ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...ถ้าเราใช้อารมณ์เป็นหลัก การทำงาน มันก็จะไม่บรรลุ มันก็จะ เป็นลักษณะที่แบบทำงานยาก คนก็เข้าหาเรายาก...”

4. โครงสร้างตามหลักธรรมาภิบาลมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมี 2 เหตุผลที่สนับสนุน คือ 1) ในเชิงหลักการพบว่าแต่ละมหาวิทยาลัยมีโครงสร้างการทำงานที่กำหนดตำแหน่ง หน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ และกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่ชัดเจนไว้อยู่แล้ว โดยในเชิงปฏิบัติพบว่า หากในหน่วยงานที่ผู้บริหารให้เกียรติและไม่ก้าวก่ายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งของบุคลากร บุคลากรจะมีความสุขในการทำงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...ผู้บริหารก็จะให้เกียรติเราคือให้เราดูแลน้องอะไรอย่างนี้ มีส่วนร่วมในงานทุกกลุ่มงาน อยู่ที่นี่มีความสุขมากกว่าที่เดิมค่ะ...” และ 2) บุคลากรจะมีความสุขในการทำงานมากขึ้นหากมีการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการที่ผู้บริหารต้องสื่อสารข้อมูลใหม่ ๆ ที่จำเป็นในการทำงานให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน และมีการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ล่วงหน้า โดยเมื่อเวลาให้บุคลากรสามารถลงมือปฏิบัติได้ทันภายในเวลาที่กำหนด

5. มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาลมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่า ภาระงานและมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสมและสมเหตุสมผล มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งบางครั้งบุคลากรบางกลุ่มอาจได้รับมอบหมายให้ทำงานพิเศษหรือถูกแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องมีการรับผิดชอบภาระงานอื่น ๆ เพิ่มเติม ทำให้บุคลากรกลุ่มนี้ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ความสุขในการทำงานของบุคลากรกลุ่มนี้จะลดลง ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...ภาระงานเยอะ มีผลกระทบต่อตรงที่ว่า หนูเข้าใจว่าผลสัมฤทธิ์ในงานมันจะน้อย เพราะว่าได้รับงานมาก ตอนนี้เป็นทั้งอนุ...ด้วย เพิ่งโดนแต่งตั้ง แล้วยังต้องไปร่วมงานกับคณะอื่น แล้วยังต้องไปเป็นผู้ช่วยเลขาของโครงการ ก ซึ่งตรงนี้นั้นส่งผลกับหนูเองแหละเรื่องมีความสุข หนูก็เลยจะกลายเป็นว่างานมันเหมือนอาจจะไม่สุดเท่าที่ควร งานหลักของตัวเองไม่สุด...”

6. การสนับสนุนตามหลักธรรมาภิบาลมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นใน 2 ประเด็นคือ 1) บุคลากรจะมีความสุขในการทำงานถ้าหน่วยงานจัดสรรวัสดุอุปกรณ์และกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เนื่องจากการจัดสรรทรัพยากรหากมีเกินจำเป็น บุคลากรจะมองว่าการบริหารงานของหน่วยงานไร้ประสิทธิภาพ แต่หากจัดสรรทรัพยากรไม่เพียงพอ บุคลากรจะเกิดความยากลำบากในการทำงานหรือบางครั้งอาจต้องใช้เงินส่วนตัวในจัดหามาใช้เอง ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...ช่วงหลังมาก็เรื่องงบประมาณกับการเบิกค่าวัสดุจะขาดแคลน ก็จัดว่าไม่เหมาะสมดีกว่า มันทำให้การทำงานไม่สะดวก...ถ้าจะสะดวกก็ต้องใช้งบส่วนตัวซื้อซึ่งบางทีรายได้อาจไม่เพียงพอซักเท่าไร...” และ 2) บุคลากรจะมีความสุขในการทำงาน ถ้าผู้บริหารให้การสนับสนุนรับฟังปัญหา ช่วยเหลือ และไม่เลือกปฏิบัติ และเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือ สนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน

7. ความผูกพันตามหลักธรรมาภิบาลมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นว่า หากบุคลากรยึดมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบมากเท่าใด ความสุขในการทำงานของบุคลากรจะลดลง เนื่องจากบางครั้งผู้ร่วมงานหรือผู้มาติดต่องานจะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อบุคลากร ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...บางครั้งเนี่ยเราตรงเกินไปนะคะ ผู้บริหารหรืออาจารย์ที่มาบริหารในสำนักงานจะไม่ชอบเราคือเราบอกว่า เอ๊ะ คุณซื้อของ สมมติเนอะซื้อของเนี่ย ทำไมซื้อบ่อยจัง อะไรประมาณนี้ คำก็จะไม่ชอบเราแล้ว...” โดยผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในการทำงานตามระเบียบปฏิบัติจึงควรต้องดำเนินการให้ถูกต้อง แต่ก็ต้องรู้จักผ่อนปรนบ้าง เนื่องจากมีหลายวิธีที่สามารถทำงานได้โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบ อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติตามกฎระเบียบก็ไม่ควรหย่อนจนเกินไป เพราะอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดที่จะเป็นปัญหาให้ตัวบุคลากรต้องรับผิดชอบสะสมปัญหานั้น ๆ เองในอนาคต

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุรินทร์

1. แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานจากปัจจัยบุคลิกภาพแบบเปิดเผย

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้เสนอแนะว่า ควรมีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ เช่น งานปีใหม่งานกีฬา การอบรมการทำผลงานเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อจะได้เครือข่ายการทำงาน มีความสนิทสนมระดับหน่วยงานและมหาวิทยาลัย และกล้าพูดคุยกะใจให้กันมากขึ้น ส่งผลให้การติดต่อประสานงานซึ่งกันและกันง่ายขึ้น

2. แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานจากปัจจัยบุคลิกภาพแบบมีความรับผิดชอบ

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้เสนอแนะว่า ควรสนับสนุนใน 3 ประเด็น คือ 1) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนางาน เช่น ไปฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงาน ไปดูงานที่เป็นแบบปฏิบัติที่ดี แล้วเอามาปรับใช้ให้การทำงานดีขึ้น 2) การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ มหาวิทยาลัยต้องจัดกรอบ โครงสร้างตำแหน่งให้ชัดเจน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...ในส่วนของสายสนับสนุนมีบางคนทีเตรียมรอ เขาก็รออยู่ถ้ามันชัดเจน โครงสร้างชัดเจน ตำแหน่งชัดเจน เขาก็จะได้อยู่ตรงไหน เขาก็จะยื่นได้คะ แต่ที่นี้ยังไม่มี...” เพื่อที่บุคลากรจะได้ทราบว่าตนเองจะต้องพัฒนาตนเองไปในทิศทางใด มีการแนะนำวิธีปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีการตั้งกลุ่มเครือข่ายพัฒนาผลงาน และกองบริหารงานบุคคลต้องเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน และ 3) การสร้างความเข้าใจร่วมกันในการทำงาน โดยการประชุมอย่างเป็นทางการและ/หรือการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการทั้งกับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีบทบาทสำคัญในการสังเกตดูแล เข้าร่วมประชุมเพื่อสอบถามความคืบหน้าของงาน ให้คำแนะนำ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าพบเพื่อปรึกษาหารือได้อย่างสะดวกและสบายใจ

3. แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานจากปัจจัยบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้เสนอแนะว่า ควรส่งเสริมใน 2 ประเด็นคือ 1) การสังเกตพฤติกรรมผิดปกติ แนะนำ ตักเตือนกันเป็นการส่วนตัว ถ้าเป็นเพื่อนสนิทตักเตือนกันได้ แต่ถ้าไม่สนิทกันผู้บริหารจะต้องคอยสอดส่องดูแลด้วย เพราะผู้บริหารเตือนจะง่ายกว่าบุคลากรในระดับเดียวกันเตือนกันเอง และ 2) การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์และรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง โดยบุคลากรควรฝึกตนเองในการเข้าใจเหตุผลและความจำเป็นของคนอื่น และพยายามฝึกควบคุมอารมณ์ของตนเอง เพื่อลดแรงปะทะ ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

4. แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานจากปัจจัยโครงสร้างตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้เสนอแนะว่า ควรดำเนินการใน 2 ประเด็นคือ 1) ควรมีการจัดการโครงสร้างการทำงานให้บุคลากรสายสนับสนุนมีหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย (1) การกำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาและอัตรากำลังคนให้ชัดเจนและเหมาะสม โดยการสั่งการและรายงานผลการปฏิบัติงานต้องดำเนินการตามสายการบังคับบัญชา เพื่อป้องกันการสับสนหรือคลุมเครือในการปฏิบัติงาน ในขณะที่อัตรากำลังคน ถ้าไม่เพียงพอจริง ๆ ควรมีการพิจารณาโอนย้ายหรือสับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับตำแหน่งและภาระงาน (2) การควบคุมพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการตรวจสอบความถูกต้องตามกฎระเบียบในการทำงาน ถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น จะตักเตือน แนะนำเป็นการส่วนตัว แต่ถ้าไม่ปรับปรุงตัวให้ดีขึ้น ก็ต้องรายงานผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษร ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...ถ้าความประพฤติไม่ดี ก็เรียกคุย แล้วยังไม่ปรับตัว ก็คงจะต้องมีเรื่องของบันทึกอะคะ...” เพื่อควบคุมให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ (3) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน อาจเป็นในรูปแบบของการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ แล้วถอดบทเรียนออกมาเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เมื่อเวลาปฏิบัติงาน หากเกิดข้อสงสัยก็เปิดดูและทำตามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และยังเป็นผลงานเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพของบุคลากรได้ด้วย และ 2) การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับทราบจุดประสงค์และเหตุผลในการตัดสินใจต่าง ๆ ของผู้บริหารในการทำงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควบคู่ไปกับวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ บุคลากรจะรู้สึกสบายใจในการทำงาน

5. แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานจากปัจจัยมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้เสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน ต้องสำรวจภาระงานให้ชัดหรือที่เรียกว่า การวิเคราะห์งาน ว่ามีบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งอย่างไร แล้วจึงค่อยกำหนดกำลังคนให้สอดคล้องกับจำนวนตำแหน่งและภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ โดยในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เกณฑ์ที่ใช้วัดภาระงานต้องมีความเหมาะสมและยุติธรรม และควรประเมินผลการปฏิบัติงานจากหลักฐานการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้สามารถอธิบายได้ จึงจะเกิดการยอมรับ ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...อยากให้มีการเปลี่ยนระเบียบต่าง ๆ ในการประเมิน มันควรจะปรับ มันควรจะเป็นระบบส่งเข้าไปในเน็ตเลย ที่มันเป็นไฟล์แล้วเข้าไปให้ผู้บริหารพิจารณากันในห้องประชุม ให้มีหลักฐานชัดเจนว่าให้ใครได้ เพราะอะไร เราถึงจะเข้าใจและยอมรับ...”

6. แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานจากปัจจัยการสนับสนุนตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้เสนอแนะว่าควรดำเนินการใน 2 ประเด็นคือ 1) การพิจารณาจัดสรรงบประมาณวัสดุอุปกรณ์และกำลังคนให้เกิดความสมดุลผล ประกอบด้วย (1) การจัดสรรงบประมาณวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสม และเพียงพอ ควรมีการทบทวนในแต่ละปีว่ามีวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอหรือไม่ อย่างไร ควรมีการตั้งงบประมาณกลางขึ้นมาเพื่อช่วยสนับสนุนหากวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอตามที่คาดการณ์ไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“ณ ปัจจุบันนี้ก็น้อยอยู่ เพราะว่าส่วนมากงบประมาณที่เราได้รับจัดสรรเราจะใช้ที่เงินรายได้ ซึ่งเป็นค่าบำรุงการศึกษา ก็คือเท่าที่เห็นเด็กลดลงใช้ใหม่คะ ก็จะกระทบนิดหนึ่ง แต่ไม่เป็นไร ก็จะมึงบกลางมา ก็ถือว่าพอดี ในเบื้องต้น อาจจะจัดสรรให้น้อยนิดหนึ่ง แต่ว่าพอเราเกิดปัญหาอะไร รายงานขึ้นไป ขออนุมัติเข้าไป ก็ support ได้คะ...”

(2) การจัดสรรกำลังคนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ควรมีการสำรวจภาระงานของแต่ละหน่วยงานต้องรับผิดชอบ แล้วกำหนดตำแหน่งงานและอัตรากำลังคนให้เหมาะสมและเพียงพอ โดยมีการเกลี้ยกำลังคนไปยังแต่ละหน่วยงาน อย่างยุติธรรมและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน และ 2) การลดความเหลื่อมล้ำหรือการมีระบบอุปถัมภ์ในที่ทำงาน ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารปฏิบัติกับบุคลากรอย่างเท่าเทียม รั้งฟัง ดูแล เอาใจใส่ ให้ความใกล้ชิดบุคลากรทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม หากอยากเลือกปฏิบัติจริง ๆ ควรเลือกคนที่มีคุณสมบัติที่ดี ที่คนส่วนใหญ่ยอมรับได้ไม่รู้สึกรำคาญใจจนเกินไป ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...การอุปถัมภ์กันมันมีทุกที่อยู่แล้ว ถ้าท่านมีใครในใจพิเศษ ก็ขอแค่ทำให้เลือกที่ดี ๆ หน่อย คุณสมบัติยอมรับได้ ทำงานดี ทำงานเก่ง อันนี้ไม่ว่ากัน...”

(2) ผู้บริหารทุกสมัยจะต้องเปิดใจ ปรับตัวเข้าหาผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ใช่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรับตัวเข้าหาเพียงฝ่ายเดียว ไม่มีอคติ และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และ (3) ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าเพื่อตนเอง เป็นกัลยาณมิตร มีเมตตา และมีวิสัยทัศน์

7. แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานจากปัจจัยความผูกพันตามหลักธรรมาภิบาล

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ได้เสนอแนะว่า ควรมีการแก้ปัญหาที่ก่อให้เกิดความพอใจโดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบ ในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารต้องคอยดูแลช่วยเหลือและร่วมรับผิดชอบในการสั่งการของตนเองด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...ถ้าผู้บริหารปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับกฎระเบียบอย่างชัดเจน ก็ไม่ต้องมาลงลึกถึงขนาดนี้ แต่ถ้าพอมีปัญหาที่ผิดระเบียบหรือบางที่เจ้าหน้าที่ผิดพลาด ก็ให้เข้ามาช่วยหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ไม่ใช่โยนมา...”

อภิปรายผล

1. ผลกระทบของบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในครอบครัว และบรรยากาศองค์การแบบธรรมาภิบาลที่มีต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ พบว่า 1) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบมีความรับผิดชอบ และบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Goel and Singh (2015, pp. 143-147) และ Aziz, Mustaffa, Samah, and Yusof (2014, pp. 4209-4212) ที่ระบุว่าบุคลิกภาพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร ในประเด็นต่อมาผลการวิจัยนี้พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ไม่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผ่านมา โดยผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ให้ความช่วยเหลือ หรือยินยอมปฏิบัติตามผู้อื่นในทุกเรื่อง ไม่ได้ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...บางครั้งมันก็ไม่จำเป็นต้องคอยตามเขาหมด...ถ้าเขาไม่ถูกเราก็ต้องบอกว่ามันไม่ถูก มันต้องแบบนี้ ๆ มันถึงจะถูก เพราะว่าถ้าคอยตามแล้วทำให้เราผิดระเบียบเราก็จะเป็นทุกข์ได้ภายหลัง...” ในขณะที่เดียวกัน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ หากเป็นการเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานนั้น เป็นเพียงความสุขเฉพาะตัวบุคคลมากกว่า ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...ถ้าเปิดโลกทัศน์ใหม่ ๆ แล้วไม่ได้เกี่ยวกับการนำมาใช้ในงาน อันนี้มันก็คนละส่วนกัน ไม่น่าเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของเรานะคะ คงเป็นความสุขที่ได้จากการทำเรื่องของตัวเองชอบมากกว่าคะ...” ดังนั้น ผลการวิจัยจึงค่อนข้างสนับสนุนได้ว่า

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร 2) สัมพันธภาพในครอบครัว ไม่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาของจิตติวัจน์ ทองแก้ว และประสพชัย พสุนนท์ (Tongkaew, & Phasunon, 2017, pp. 1943-1958) โดยผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายได้จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเกือบทั้งหมดกล่าวว่าตนเองแยกระหว่างเรื่องงานออกจากเรื่องครอบครัวได้ ทำให้สัมพันธภาพในครอบครัวไม่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...มันก็คนละส่วนนะคะ มันก็เครียดคนละแบบ มันก็เลยไม่มีผล ถ้าไปบ้านมันก็เครียดอีกแบบหนึ่ง ทำงานก็จะเครียดอีกแบบหนึ่ง แต่ว่ามันไม่ได้ไปผสมกันนะคะ ก็คืออยู่ที่ทำงานจบก็จบทิ้ง เราเข้าบ้านละนะ งานไม่คิด...” 3) โครงสร้างตามหลักธรรมาภิบาล และมาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผ่านมาของคมกริช นันทะโรจนพงศ์ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (Nantharojphong, & Jadesadalug, 2018, pp. 21-38) และ Mafini (2016, pp. 1157-1167) ที่ศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การด้านการสื่อสารภายในองค์การ สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน เงื่อนไขการทำงาน ค่าตอบแทน และการจัดแบ่งงาน มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้กลับพบว่า ความรับผิดชอบตามหลักธรรมาภิบาล และการยอมรับตามหลักธรรมาภิบาล ไม่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผ่านมา โดยผลการวิจัยที่เป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มองว่าความรับผิดชอบตามหลักธรรมาภิบาลทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นสิ่งที่ต้องทำอยู่แล้ว เพราะเป็นกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานทั่วไปที่บุคลากรต้องปฏิบัติ จึงรู้สึกเฉย ๆ ต่อสิ่งนี้ เนื่องจากมองว่าเป็นการปฏิบัติเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการทำงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออื่น ๆ ตามมาในภายหลังได้ ดังนั้น ความรับผิดชอบตามหลักธรรมาภิบาลจึงไม่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...เราคนหมู่มากคงจะ เราก็คงยึดกฎเกณฑ์เดียวกัน ถ้าเราไม่ยึดตรงนี้เราก็คงสะเปะสะปะไปมันก็ควบคุมไม่ได้นะคะ มันไม่ได้ทำให้เราสุขในการทำงานมากขึ้น แต่มันช่วยให้การทำงานไม่มีปัญหามากกว่า...” เช่นเดียวกับในกรณีของ การยอมรับตามหลักธรรมาภิบาลที่พบว่า ไม่มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานแทบจะไม่ได้ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเลย เนื่องจากในบางหน่วยงานนั้นผลการประเมินไม่สามารถอธิบายให้ชัดเจนถึงที่มาของการให้คะแนนแก่บุคลากรได้ โดยไม่ว่าบุคลากรจะได้รับผลการประเมินแบบใดก็ตาม บุคลากรส่วนใหญ่จะทำใจยอมรับ เนื่องจากเข้าใจว่าในบางครั้งผู้ประเมินก็ไม่ได้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ถูกประเมิน ทำให้ไม่ทราบข้อเท็จจริงของผลการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า “...เฉย ๆ คือเหมือนอย่างบางทีคนที่เห็นงานเราก็ต้องเป็นคนที่อยู่ใกล้เรา อย่างคนข้างบนเค้าไม่รู้หรอก คนที่จะให้คะแนนเราเบื้องต้นก็จะเป็นหัวหน้าเรา บางทีหัวหน้าให้ไปร้อยเต็ม ข้างบนก็อาจจะไปตัดซึ่งในความเป็นจริงข้างบนเค้าก็ไม่ได้ลงมาถึงข้างล่างเท่าไร...” และในประเด็นสุดท้าย ความผูกพันตามหลักธรรมาภิบาล มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผ่านมาของวิโรจน์ ศิริจรรยาพงษ์ (Sirijanyapong, 2013, p. 86) ที่ศึกษาพบว่าบรรยากาศจริยธรรมในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน สามารถอธิบายด้วยผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มองว่า หากบุคลากรมีความยึดมั่นในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานมากขึ้นเท่าใด ความสุขในการทำงานของบุคลากรจะลดลง เนื่องจากการผูกพันปฏิบัติตามกฎระเบียบอาจก่อให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นที่พอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. แนวทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย 1) การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ 2) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนางาน 3) การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ 4) การสร้างความเข้าใจร่วมกันในการทำงาน 5) การสังเกตพฤติกรรม พุดคุย แนะนำ ตักเตือนกันเป็นการส่วนตัว 6) การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ และรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง ซึ่งแนวทางข้อ 1-6 นี้ สนับสนุนงานวิจัยที่ผ่านมาของ Goel, & Singh (2015, p. 143) ที่กล่าวว่าความเชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพและมีความสุขของบุคลากรนั้น สามารถนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์สำหรับการสร้างความสุขให้แก่บุคลากรในองค์กรได้ โดยงานวิจัยของวีรญา ศิริจรรยาพงษ์ (Sirjanyapong, 2013, p. 100-101) ได้ระบุว่าผู้บริหารควรคนนโยบายส่งเสริมการทำงานอย่างมีความสุข โดยการสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมที่แสดงความสามารถของบุคลากรเพื่อให้เกิดการยอมรับและเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน แนวทางต่อมาคือ 7) การจัดการโครงสร้างการทำงานให้บุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย 8) การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร 9) การปรับปรุงหรือพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน 10) การพิจารณาจัดสรรงบประมาณวัสดุอุปกรณ์และกำลังคนอย่างสมเหตุสมผล 11) การลดระบบอุปถัมภ์ในที่ทำงาน และ 12) การแก้ปัญหาที่ก่อให้เกิดความพอใจต่อทุกฝ่าย โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคาร์ณ โชชนะโชติ (Chotanachote, 2017, p. 75) ที่ได้ให้แนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยมทิดลว่า การปฏิบัติตามข้อบังคับประกาศมหาวิทยาลัยมทิดลของแต่ละตำแหน่งต้องมีความชัดเจน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรยึดมั่นในความถูกต้องและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากร การวางแผนการดำเนินงานต้องมีข้อตกลงที่สอดคล้องและเป็นธรรมทั้งแผนงาน แผนเงิน และแผนคน มีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการสร้างเสริมธรรมาภิบาลและมีความสุขในการทำงาน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแนวทางทางการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานใต้ทั้ง 12 ข้อจากงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวทางต่าง ๆ ที่งานวิจัยที่ผ่านมาได้เคยเสนอแนะมา โดยเป็นแนวทางที่เหมาะสมต่อบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มอีสานใต้

ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานเพิ่มเติม นอกจากนี้ ยังควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างองค์กรอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษานี้และใช้เป็นแนวทางเพื่อสร้างเสริมความสุขในการทำงานที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรที่จะศึกษาในอนาคต

2. ในเชิงนโยบายและปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มอีสานใต้ควรกำหนดนโยบายการสร้างเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นรูปธรรมและลงมือปฏิบัติเพื่อให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้น โดย 1) ในด้านความก้าวหน้าทางอาชีพควรมีการสร้างฐานข้อมูลที่บุคลากรสายสนับสนุนสามารถเข้าถึงไปติดตามดูความคืบหน้าของการส่งผลงานของตนเองได้โดยตรง 2) ควรสนับสนุนการสร้างความเข้าใจร่วมกันในการทำงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุน ดูแล และให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด เช่น การสังเกตพฤติกรรมและอารมณ์ของบุคลากร ตลอดจนการจับคู่เพื่อนสนิทให้คอยช่วยเหลือกันในการทำงาน เป็นต้น และผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการไม่สร้างความเหลื่อมล้ำในที่ทำงาน 3) มีการทบทวนโครงสร้างการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการสอบถามข้อมูลจากบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

สำหรับการวิเคราะห์งาน โดยอาจพัฒนาเว็บไซต์ที่ช่วยให้บุคลากรสามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับงานของตนเองให้กับทางกองบริหารงานบุคคลได้โดยตรง แล้วบรรจุลงในฐานข้อมูลของกองบริหารงานบุคคลโดยอัตโนมัติ และ 4) ควรมีการทบทวนปรับปรุงเกณฑ์ชี้วัดภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้มีความยุติธรรมและเหมาะสม โดยให้ความสำคัญในการเปิดช่องทางการสื่อสารและรับฟังข้อมูลจากบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจริงอย่างสม่ำเสมอ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี งบประมาณแผ่นดิน พ.ศ. 2562

เอกสารอ้างอิง

- Aziz, R., Mustaffa, S., Samah, N. A., & Yusof, R. (2014). Personality and Happiness among Academicians in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 116(2014), 4209-4212.
- Chantavanich, S. (2016). *Qualitative research method* (13th ed.). Bangkok : Chulalongkorn University Press. (In Thai)
- Chompikul, J., Suthisukon, P., Sueluem, K., & Dammee, D. (2009). *Relationship in Thai families*. Nakhon Pathom: ASEAN Institute for Health Development, Mahidol University. (In Thai)
- Chotanachote, K. (2017). Governance Based on Good Governance Principles of Mahidol University. *Journal of Professional Routine to Research*, 4(8), 67-75. (In Thai)
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Goel, D., & Singh, M. (2015). Personality and Employee Happiness: A Study of Working Women in Delhi/NCR. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 6(2), 143-147.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Hampshire: Cengage Learning EMEA.
- Leephaijaroen, S., Onsitutr, W., & Polsri, C. (2016). *Guidelines of supporting staff's service quality enhancement in South Northeast Rajabhat Universities from factors of emotional quotient and motivation to work*. Research report. Ubon Ratchathani Rajabhat University, Ubon Ratchathani. (In Thai)
- Mafini, C. (2016). The Contribution of Organizational Climate to Employee Well-Being. *The Journal of Applied Business Research*, 32(4), 1157-1167.
- Manion, J. (2003). Joy at Work: Creating a Positive Workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-655.
- Nantharajphong, K., & Jadesadalug, V. (2018). The Influences of Organizational Climate and Perceived Organizational Support Affecting Job Performance of the Employee in Manufacturing Industry: the Mediating Effect of Work Happiness. *WMS Journal of Management, Walailak University*, 7(1), 21-38. (In Thai)

- Office of the Council of Rajabhat University Presidents of Thailand. (2018). *The Rajabhat University strategy for local development for 20 Years (2017-2035)* (Revised ed.). Bangkok : Office of the Council of Rajabhat University Presidents of Thailand. (In Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2017). *The twelfth national economic and social development plan (2017-2021)*. Bangkok : Office of the National Economic and Social Development Board, Office of the Prime Minister. (In Thai)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Essex : Pearson Education.
- Sirijanyapong, W. (2013). *Happiness in Work of Registered Nurses in Patient Department, Ramathibodi Hospital*. Thesis, Master of Science degree in Public Health, Mahidol University, Nakhon Pathom. (In Thai)
- Tirakanan, S. (2008). *Developing variable measurement tool in social science research: guideline to practice* (2nd ed.). Bangkok : Chulalongkorn University Press. (In Thai)
- Tongkaew, T., & Phasunon, P. (2017). Factor Influencing Happiness in Workplace of Academic Supporting Staff: Chandrakasem Rajabhat University. *Verdian E-Journal, Silpakom University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 10(1), 1943-1958. (In Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics, an introductory analysis* (3rd ed.). New York : Harper and Row.
- Yoddumnern-Attig, B., & Tangchonlatip, K. (2009). *Qualitative data analysis: data management, interpretation and meaning inquiry*. Nakhon Pathom : Institute for Population and Social Research, Mahidol University. (In Thai)

ผู้เขียนบทความ

- | | |
|---|--|
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ | อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
E-mail: siripapun.lee@hotmail.com |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิลารักษ์ อ่อนสีบุตร | อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
E-mail: wilaruk2008@gmail.com
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดอุบลราชธานี 34000 |
| นางสาวรุ่งทิพา พลแสน | พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน)
E-mail: Lookmor_25@hotmail.com
กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
167 ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ 36000 |