

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ที่มีอิทธิพลและสามารถคาดการณ์ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดและทฤษฎี ประกอบกับผลการศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานมาใช้ในการศึกษา ซึ่งจากการให้สัมภาษณ์การทำงานอย่างมีความสุข ผู้ศึกษาได้แบ่งองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานออกเป็น 5 ด้าน โดยทำการศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ (Leadership) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวม

ระเบียบวิธีการศึกษาและข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง จำนวน 370 คน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 366 ฉบับ เนื่องจากกลุ่มประชากรบางคนมีภารกิจในการออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ และประชุม อบรมต่างจังหวัด รวมถึงกลุ่มประชากรระดับ 9 ที่มีอัตราการทำงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาเป็นแบบสอบถามที่ตรงตามเกณฑ์และมีความสมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 98.92 ของแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการแจกแก่บุคลากร ซึ่งจำนวนที่ได้รับคืนและมีความครบถ้วนดังกล่าว สามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมด และเป็นขนาดประชากรที่เหมาะสมในการศึกษา ข้อมูลที่ได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of

Variance : ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 13.0 for Windows ในการวิเคราะห์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลทั่วไป) ของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ประกอบด้วยพนักงานตั้งแต่ระดับ 3-9 จำนวน 366 คน บุคลากรส่วนมากร้อยละ 58.5 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.2 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปีมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานระดับ 9 มากที่สุด จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) โดยแบ่งความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ (Leadership) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) และได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานด้านภาพรวมซึ่งจะนำไปสู่ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 5 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis พบว่าค่าความเชื่อมั่นของความสุขในการทำงานต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้านมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha  $\alpha$ ) มากกว่า .80 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 5 ด้านมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถยอมรับได้

## ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ในภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลทั่วไป) ประกอบด้วย เพศ อายุ และสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุการทำงานและระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยบุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่า จะมีระดับความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า และบุคลากรที่มีระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานสูงกว่า จะมีระดับความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า ทั้งนี้บุคลากรมีความสุขในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยระดับของความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ใช้วิธีการวัดผลจากความสุขในการทำงานด้านภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน จำนวน 8 ข้อคำถาม ได้แก่

1. รู้สึกเพลิดเพลิน และสนุกกับงานที่ทำ (Really enjoy what you do)
2. รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดี และมีความภูมิใจในงานที่ทำ (Do great work you can feel proud of)
3. รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี (Work with amazing / nice people)
4. รับรู้ว่าการที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (Know that what you do is important)
5. รับรู้ว่ามีคนเห็นคุณค่าในงานที่ทำ (Are appreciated / recognized for your work)
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ (Get to take responsibility)
7. รู้สึกสนุก และมีความสุขในที่ทำงาน (Have fun at work)
8. รู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน (Feel motivated and energized)

จากการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และจากข้อคำถามความสุขในการทำงานแต่ละข้อ บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ เพียงข้อเดียวคือ รู้สึกว่าได้รับแรงกระตุ้น และเสริมพลังในการทำงาน ส่วนในข้ออื่นๆ บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ รับรู้ว่าการที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อน

ร่วมงานที่ดี รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดี และมีความภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกเพลิดเพลิน และสนุกกับงานที่ทำ รับรู้ว่ามีคนเห็นคุณค่าในงานที่ทำ และรู้สึกสนุก และมีความสุขในที่ทำงาน

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง โดยรวม เป็นบุคลากรที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สามารถปฏิบัติงานหรือละทิ้งงานที่ปฏิบัติได้โดยง่าย มีความรู้สึกว่าจะมีความสุข และมีความสุขทุกข้ในการทำงาน ไม่รู้สึกถึงความสำเร็จในงาน และอาจไม่ใส่ใจต่องานที่ทำได้โดยง่าย และไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้

## ตอนที่ 2.2 ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของพนักงาน ในแต่ละองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้นำ (Leadership) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านผู้นำ (Leadership)

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านผู้นำ (Leadership) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบย่อยในระดับเห็นด้วย จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย หัวหน้าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงานหรือหน่วยงาน หัวหน้าสามารถดึงศักยภาพของพนักงานออกมา เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับพนักงานทั้งองค์กร หัวหน้าสามารถสร้างความรู้สึกรักให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมร่วมขององค์กร หัวหน้าสามารถจดจำ และให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และหัวหน้าเป็นบุคคลที่เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับพนักงานในการทำภารกิจ และหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ และองค์ประกอบย่อยที่เหลือจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย หัวหน้ามีการสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผย และโปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์กร หัวหน้าสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าสามารถสร้างแรงบันดาลใจ

กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน และหัวหน้าเป็นบุคคลที่เสียสละ / อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ

2. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace)

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบย่อยในระดับเห็นด้วย จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ มีความสุข รู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความเอื้ออาทร เพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจ ต่างฝ่ายต่างเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงาน มีการแบ่งปันความรู้สึกันอย่างเปิดเผย และกว้างขวางระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่อง และเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญ ส่วนองค์ประกอบย่อยที่เหลือจำนวน 1 ด้าน คือ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุกๆ เรื่อง บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ

3. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics)

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบย่อยในระดับเห็นด้วย จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ การเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก หน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด สามารถควบคุมงานที่ทำได้ด้วยตัวเอง ได้ทำงานที่มีความชำนาญ งานที่ทำในปัจจุบันมีความน่าสนใจ หลากหลาก และท้าทายความสามารถ และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเป็นระบบ ระเบียบ แบบแผนที่แน่นอน ส่วนองค์ประกอบย่อยที่เหลือจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ได้รับงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถ มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ และมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ

4. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value)

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบย่อยในระดับเห็นด้วย



ในทุกด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความเชื่อในค่านิยมร่วมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง เข้าใจว่างานที่ท่านทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร และตระหนักว่าความสำเร็จในงานมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร

5. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เพียงด้านเดียวคือ สามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับองค์ประกอบย่อยที่เหลือจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ มีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ และหัวหน้างานมีการบริหารที่เป็นธรรม บุคลากรมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ

**ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลทั่วไป) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงาน**

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลทั่วไป) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานในด้านผู้นำ (Leadership) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า

1. บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) แตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานสูงกว่าเพศหญิง ส่วนในด้านผู้นำ (Leadership) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) บุคลากรเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2. บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ในด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด ส่วนในด้านผู้นำ (Leadership) และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) บุคลากรทุกกลุ่มอายุ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่าสถานภาพของบุคลากรไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง

4. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ในด้านผู้นำ (Leadership) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) แตกต่างกัน ส่วนในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) และด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) บุคลากรทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) แตกต่างกัน ส่วนในด้านผู้นำ (Leadership) บุคลากรทุกกลุ่มอายุการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

6. บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานในด้านผู้นำ (Leadership) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มบริหาร / บัณฑิตบัญชา / วิชาชีพ / วิชาการ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุดในทุกด้าน ส่วนในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) บุคลากรทุกกลุ่มระดับตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

## ตอนที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง

ผลการเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความสุขในการทำงานในภาพรวม ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. บุคลากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร
2. บุคลากรแต่ละกลุ่มอายุ มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร
3. บุคลากรแต่ละกลุ่มสถานภาพ มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร
4. บุคลากรแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยพบว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. บุคลากรแต่ละกลุ่มอายุการทำงาน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงาน มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยพบว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป และบุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1-3 ปี และบุคลากรที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. บุคลากรแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยพบว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานในกลุ่มบริหาร และกลุ่มสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานในกลุ่มปฏิบัติการ / ทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



**ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ในด้านต่างๆ กับความสุขในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปางในภาพรวม**

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปางในปัจจุบัน พบว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .843 และระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน จะผันแปรตามองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 71.1 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 28.9 เป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานในเรื่องอื่นๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรง (Linear Regression) จะใกล้เคียงกับระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปางในปัจจุบัน และจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านลักษณะงาน สามารถทำนายระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปางในภาพรวมได้มากที่สุด (B = .315) รองลงมาคือ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (B = .267) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (B = .179) ด้านผู้นำ (B = .107) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (B = .095) สามารถทำนายระดับความสุขในการทำงานในภาพรวมได้ตามลำดับ โดยสามารถสร้างสมการถดถอยเพื่อใช้ในการทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด ได้ดังนี้

ความสุขในการทำงาน =  $0.213 + 0.315$  (ด้านลักษณะงาน) +  $0.267$  (ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร) +  $0.179$  (ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน) +  $0.107$  (ด้านผู้นำ) +  $0.095$  (ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน)

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

### 5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง จำนวน 366 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 58.5 และร้อยละ 41.5 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ที่มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาคือ บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 20-25 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.4 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 34.7 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่ และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 4.4 และ 1.6 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.0 ส่วนระดับการศึกษาที่มีน้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.1 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ / ทั่วไป หรือพนักงานระดับ 9 อีกทั้งบริบทงานมีความเหมาะสมกับระดับการศึกษาของบุคลากร สำหรับอายุการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมาคือบุคลากรที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.2 ทั้งนี้ เป็นเพราะบุคลากรมีอายุเฉลี่ยค่อนข้างน้อย คือ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ทำให้อายุการทำงานในบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง น้อยตามไปด้วย ระดับตำแหน่งงานของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มงานปฏิบัติการ / ทั่วไป หรือพนักงานระดับ 9 คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาคือ พนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานสนับสนุน ได้แก่ พนักงานระดับ 7 ร้อยละ 8.5 พนักงานระดับ 8 ร้อยละ 3.8 และพนักงานระดับ 6 ร้อยละ 3.3 สำหรับพนักงานที่อยู่ในกลุ่มบริหาร / บัณฑิตบัญชา มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานระดับ 5 ร้อยละ 3.6 พนักงานระดับ 4 ร้อยละ 1.4 และพนักงานระดับ 3 ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ เนื่องจากโครงสร้างและการบริหารจัดการภายในหน่วยงานที่กำหนดให้มีหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อบริหารจัดการภายในกลุ่มงาน จึงทำให้บุคลากรที่มีตำแหน่งอยู่ในกลุ่มงานบริหาร / บัณฑิตบัญชา มีจำนวนน้อยกว่า

### 5.2.2 ข้อมูลความสุขในการทำงานของประชากรที่ศึกษา

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความสุขในการทำงานเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความสุขในการทำงานรายข้อสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความสุขในการ

ทำงานอยู่ในระดับสูง คือ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ และรับรู้ว่าการที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความสุขเท่ากับ 3.99 และ 3.95 ตามลำดับ รองลงมาคือค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดี และมีความภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รับรู้ว่ามีคนเห็นคุณค่าในงานที่ทำ รู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน และรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน อธิบายได้ว่า บุคลากรรู้สึกพึงพอใจและภาคภูมิใจในการทำงานที่ได้รับมอบ มีความรู้สึกที่ดีผูกพันต่อหน้าที่การงาน มีความสุขเมื่อทำงานสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์ มงคล (2547) ที่ได้อธิบายว่า ความสุขในการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน เกิดจากพหุบาลประจำการมีความรักและเอาใจใส่งาน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ตนกระทำ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของงานที่ทำ มีความพึงพอใจกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และมองว่างานที่ทำอยู่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ สุขใจที่ได้ทำงานที่ตนชอบ และงานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จ

### 5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลทั่วไป) กับความสุขในการทำงาน

#### 1) ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ที่มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสุข โดยใช้ T-test พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเพศหญิง และเพศชายไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าความสุขในการทำงานไม่ได้มาจากความแตกต่างระหว่างเพศเพียงอย่างเดียว อาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานร่วมด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ อภิชาติ ภูพานิช (2551) ที่พบว่า เพศ มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานฯ โดยเพศของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน และเพศหญิงจะมีระดับความสุขมากกว่าเพศชาย ในขณะที่ผลการศึกษาคั้งนี้สนับสนุนว่า แม้เพศที่แตกต่างกัน แต่ความสุขในการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

#### 2) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปี เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานจำแนก

ตามช่วงอายุโดยใช้ F-test พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งแตกต่างกับการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาของ นกัชชลด รอดเที่ยง (2550) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย และผลการศึกษาของ อภิชาติ ภูพานิช (2551) พบว่า ช่วงอายุมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานฯ ในขณะที่ผลการศึกษาคั้งนี้สนับสนุนว่า แม้ช่วงอายุที่แตกต่างกัน แต่ความสุขในการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

### 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของบุคลากรกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า สถานภาพของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา อินตะโดด (2550) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน ที่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ทำการศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาของ นกัชชลด รอดเที่ยง (2550) และประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่พบว่า สภาพสมรส เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ในขณะที่ผลการศึกษาคั้งนี้สนับสนุนว่า แม้สถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน แต่ความสุขในการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

### 4) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในกลุ่มมัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ F-test

พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 65.85 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา ในขณะที่ระดับการศึกษาอื่นๆ มีเพียงส่วนน้อย โดยพบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานสูงที่สุด เมื่อเทียบกับบุคลากรที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา ตามลำดับ อธิบายได้ว่า ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งขององค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Newstrom and Davis (2002) ที่กล่าวว่า การศึกษาสอนให้คนรู้จักคิดวิเคราะห์ และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เสมอ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ย่อมได้รับการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความสามารถมากกว่า จึงเชื่อว่าระดับศึกษาน่าจะมีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสุขในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย เพราะการศึกษาสูง ทำให้มีรายได้สูง ส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน และผลการศึกษาของ นกัชชล รอดเที่ยง (2550) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ที่พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ในขณะที่ผลการศึกษาคั้งนี้สนับสนุนว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรแตกต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า

##### 5) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า อายุการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานจำแนกตามกลุ่มอายุการทำงาน โดยใช้ F-test พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และบุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี และตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี อธิบายได้ว่า อายุการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งขององค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ที่กล่าวว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน



บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ สอดคล้องกับการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด ที่พบว่า อายุงานไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ในขณะที่ผลการศึกษาครั้งนี้สนับสนุนว่า อายุการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน

#### 6) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับความสุขในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มงานปฏิบัติการ / ทั่วไป เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานจำแนกตามกลุ่มระดับตำแหน่งงานโดยใช้ F-test พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการ / ทั่วไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับบุคลากรกลุ่มงานสนับสนุน และกลุ่มงานบริหาร / บังคับบัญชา ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานสูงที่สุดคือ กลุ่มงานบริหาร / บังคับบัญชา อธิบายได้ว่าระดับตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยหนึ่งขององค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) (1970) ที่กล่าวว่า ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นความต้องการขั้นที่ 4 เช่นเดียวกับแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) (1959) ที่กล่าวว่า การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจมีมากขึ้น มีคนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่ต้องการจะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ นภัชชล รอดเที่ยง (2550) พบว่า ตำแหน่งทางการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ซึ่งขัดแย้งกับจากการศึกษาของ สุกัญญา อินตะโคด (2550) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ต่างกัน และผลการศึกษาของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ที่พบว่าปัจจัยด้านระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ในขณะที่ผลการศึกษาคั้งนี้สนับสนุนว่าระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทำให้ความสุขในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน โดยเฉพาะระดับตำแหน่งในกลุ่มบริหาร / บัณฑิตบัญชา มีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร

#### 5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน กับความสุขในการทำงาน

##### 1) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านผู้นำ

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านผู้นำ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง โดยพบว่า มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = 0.623$ ,  $p\text{-value} = 0.003$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านผู้นำรายข้อสูงที่สุด คือ หัวหน้าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงานหรือหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือ หัวหน้าสามารถดึงศักยภาพออกมา เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.52 หัวหน้าสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันให้กับพนักงานทั้งองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.49 หัวหน้าสามารถสร้างความรู้สึกรักให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมร่วมขององค์กร และหัวหน้าจดจำ และให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น โดยท่านอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.45 หัวหน้าเป็นบุคคลที่เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจให้กับพนักงานในการทำภารกิจ และหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.42 หัวหน้าสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผย และโปร่งใสให้เกิดขึ้นในองค์กร และหัวหน้าสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.40 หัวหน้าสามารถสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับท่าน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.39 และหัวหน้าเป็นบุคคลที่เสียสละ / อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.30 อธิบายได้ว่าการทำงานอย่างมีความสุขนั้นเกิดจากการมีผู้นำที่มีความยุติธรรม มีวิสัยทัศน์ ให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งยังจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหารงาน สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และสามารถดึงศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมาได้เพื่อให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันด้วยความเป็นมิตร ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสาร

แบบสองทางที่โปร่งใสและชัดเจน และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานอย่างตลอดเวลา เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ ดังแนวคิดของ Jack Welch (Winning, 2005) ที่กล่าวว่า “ผู้นำ” (Leadership) ถือเป็นตัวจักรสำคัญที่จะขับเคลื่อน และสร้างการทำงานอย่างมีความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งจะต้องเริ่มต้นจากผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่จะสร้างองค์กรแห่งความสุขให้เกิดขึ้น สามารถชักจูงพนักงานทุกคนให้ร่วมกันสร้างสรรค์การทำงานอย่างมีความสุข สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารума ชูช่วง (2550) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานกับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่า บทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 2) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง โดยพบว่า มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = 0.620$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน รายข้อสูงที่สุด คือ มีความสุข รู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเอื้ออาทร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.68 เพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.61 ท่านและเพื่อนร่วมงาน ต่างฝ่ายต่างเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.56 มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.55 เมื่อมีปัญหาสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ทุกเรื่อง และมีการแบ่งปันความรู้สึกันกันอย่างเปิดเผย และกว้างขวางระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.54 เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.49 และการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุกๆ เรื่อง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.36 อธิบายได้ว่าการทำงานอย่างมีความสุขนั้น เกิดจากการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีที่ให้การยอมรับ เคารพ เอาใจใส่และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดทีมงานที่ทำงานประสานกันอย่างราบรื่น มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง และให้ความร่วมมือกันในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรรณภา สืบสุข (2548) ที่สรุปว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงานไว้ว่า สัมพันธภาพที่ดี ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน เช่นเดียวกับ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล

(2547) กล่าวไว้ว่า สัมพันธภาพที่ดีช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน สร้างเสริมคุณภาพงาน การมีสัมพันธภาพที่ดี นำมาซึ่งความสุขความสำเร็จในการทำงาน

### 3) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้าน ลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้ เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง โดยพบว่า มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = 0.779$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านลักษณะงาน รายข้อสูงสุด คือ เข้าใจถึงความสำคัญของงานที่ได้รับมอบในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบในปัจจุบันต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.83 หน้าที่ที่ได้รับมอบในปัจจุบันมีความเด่นชัด มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.62 สามารถควบคุมงานที่ทำได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.60 ได้ทำงานที่ท่านมีความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.59 งานที่ทำในปัจจุบันมีความน่าสนใจ หลากหลาก และท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.51 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเป็นระบบ ระเบียบ แบบแผนที่แน่นอน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.48 มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.36 ได้รับงานที่มีความท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.35 มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.31 และมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.14 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข กล่าวคือได้ทำงานที่รัก ที่ชอบ มีความชำนาญ ถนัด ท้าทาย มีอิสระในการได้คิดได้ทำ สามารถใช้ศักยภาพที่ตนเองมีได้อย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เป็นระบบ ระเบียบที่แน่ชัด มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และผลของงานยังส่งผลต่อคนโดยส่วนรวม องค์กรให้คุณค่ากับตำแหน่งงานและงานที่ทำ เนื้องานที่ทำน่าสนใจ ท้าทาย ทำแล้วไม่น่าเบื่อ ทำแล้วไม่เครียดกับงานมากเกินไป ดังแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2544) ที่กล่าวไว้ว่าเนื้อหาของงานจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจในงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรธนิภา สืบสุข (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้แนวคิดความสุขในการทำงานของ Manion พบว่า การรับรู้ลักษณะงานมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



#### 4) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากร บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง โดยพบว่า มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = 0.725$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรรายข้อสูงที่สุด คือ ตระหนักว่าความสำเร็จในงานมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ เข้าใจว่างานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.82 ยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.72 มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.65 มีความเชื่อในค่านิยมร่วมขององค์กร และได้นำไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.63 และรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่า ค่านิยมขององค์กรที่จะสร้างให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขนั้น ต้องสามารถประสานผลประโยชน์ขององค์กรและคนส่วนใหญ่ ทำงานภายใต้เป้าหมายร่วมกันขององค์กร ซึ่งสามารถตอบสนองกับนโยบายขององค์กร เป็นองค์กรที่มีค่านิยมและนโยบายที่ตรงกับเป้าหมายส่วนตัว ทั้งยังมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีเหมาะสมกับแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุมา ชูช่วง (2550) ที่ทำการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานกับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ค่านิยมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้

#### 5) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงานของบุคลากร บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง โดยพบว่า มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = 0.725$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานรายข้อสูงที่สุด คือ สามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมส่วนตัวและที่ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.49 มีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.39 อยู่ในสภาพแวดล้อมในการ



ทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.32 และหัวหน้างานมีการบริหารที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.18 สามารถอธิบายได้ว่า ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะต้องได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง องค์กรเห็นคุณค่าของพนักงาน ตลอดจนได้รับการค่าตอบแทนที่เป็นธรรมจากการทำงาน ทั้งยังมีสถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสามารถรักษาสัมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Herzberg (1959) ได้อธิบายว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในงาน มีความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) พรรณิภา สืบสุข (2548) รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) และสุกัญญา อินตะโคด (2550) ที่สรุปผลการศึกษาว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีความสุข และประสบความสำเร็จในการทำงาน

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษามีข้อค้นพบ ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาในข้อคำถามย่อยด้านความสุขในการทำงานของบุคลากรพบว่า ข้อคำถามย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด โดยบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ คือ การรู้สึกว่าได้รับแรงกระตุ้น และเสริมพลังในการทำงาน

2. บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) อยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) และด้านผู้นำ (Leadership) ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำสุด ในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.34

3. บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานโดยรวม ด้านผู้นำ (Leadership) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยด้านผู้นำ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่ำที่สุด

อันดับสุดท้ายคือ หัวหน้าเป็นบุคคลที่เสียสละ / อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร รองลงมาคือ หัวหน้าสามารถสร้างแรงปรารถนา กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน หัวหน้าสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหัวหน้ามีการสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผย และโปร่งใสให้ เกิดขึ้นในองค์กร ตามลำดับ โดยบุคลากรมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบย่อยดังกล่าวอยู่ในระดับ เฉยๆ

4. บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานโดยรวม ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยด้าน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่ำที่สุดอันดับสุดท้ายคือ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุกๆ เรื่อง โดยบุคลากรมีความคิดเห็นต่อ องค์ประกอบย่อยดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

5. บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานโดยรวม ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) อยู่ใน ระดับเห็นด้วย โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยด้านลักษณะงาน พบว่า องค์ประกอบที่มี ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่ำที่สุดอันดับสุดท้ายคือ มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน รองลงมาคือ มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ได้รับงานที่มีความท้าทายต่อ ความสามารถ และมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ตามลำดับ โดยบุคลากรมีความคิดเห็นต่อ องค์ประกอบย่อยดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

6. บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานโดยรวม ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) อยู่ในระดับเห็นด้วยในทุกด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความเชื่อใน ค่านิยมร่วมขององค์กรและได้นำไปปฏิบัติ รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ยึดถือเป้าหมายและคุณค่าของ องค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง เข้าใจว่างานที่ท่านทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร และ ตระหนักว่าความสำเร็จในงานมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมขององค์กร

7. บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานโดยรวม ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) อยู่ในระดับเฉยๆ โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่ำที่สุดอันดับสุดท้าย

คือ หัวหน้างานมีการบริหารที่เป็นธรรม โดยบุคลากรมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบย่อยดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ภาพรวมในปัจจุบัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีระดับความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานสูงกว่า จะมีระดับความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่า ทั้งนี้ บุคลากรมีความสุขในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และสถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง

9. บุคลากรเพศหญิงและเพศชายของบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร

10. ปัจจัยด้านอายุ และสถานภาพ เป็นปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11. บุคลากรทุกกลุ่มอายุการทำงานของบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานด้านผู้นำ (Leadership) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12. บุคลากรทุกกลุ่มระดับตำแหน่งงานของบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการ / ทั่วไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับบุคลากรกลุ่มงานสนับสนุน และกลุ่มงานบริหาร / บังคับบัญชา ตามลำดับ โดยกลุ่มระดับตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขในการทำงานสูงที่สุดคือ กลุ่มงานบริหาร / บังคับบัญชา อธิบายได้ว่า ระดับตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยหนึ่งขององค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

13. บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship in Workplace) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีเพศ แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship in Workplace) แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานสูงกว่าเพศหญิง

14. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ในด้านต่างๆ กับความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ภาพรวมในปัจจุบัน พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน โดยมีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในภาพรวมได้ร้อยละ 70.7 ( $p\text{-value} < .001$ ) พบว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) สามารถทำนายระดับความสุขในการทำงานในภาพรวมได้มากที่สุด ( $B = .315$ ) รองลงมาคือ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) ( $B = .267$ ) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Workplace) ( $B = .179$ ) ด้านผู้นำ (Leadership) ( $B = .107$ ) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ( $B = .095$ ) ตามลำดับ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

##### ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากร ในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ คือ การรู้สึกว่าได้รับแรงกระตุ้น และเสริมพลังในเรื่องของการทำงาน ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น องค์กรควรสร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ หรือเกี่ยวข้องกับองค์กร และรวมถึงเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า บุคลากรจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้นั้น ปัจจัยหนึ่งเกิดจากเรื่องของความชำนาญในงานหรือ

ชอบในงานนั้น กล่าวคือ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยไม่ได้มีเรื่องของรางวัลตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้อง สิ่งเหล่านี้เรียกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Nonfinancial Incentive) แต่สิ่งจูงใจประเภทนี้มีผลทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย การรู้สึกว่ามีความมั่นคง ความรักใคร่กลมเกลียวในหมู่เพื่อนร่วมงาน หรือการที่ได้รับผิดชอบงานที่มีความชำนาญ มีความชอบ และสามารถทำได้ดี เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร และสร้างความรู้สึที่ดีต่องานมากยิ่งขึ้น

2. จากการวัดระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน พบว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ประเด็นที่บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ประกอบด้วย หัวหน้างานมีการบริหารที่เป็นธรรม อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ และมีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น องค์กรควรทบทวนเรื่องการกำหนดนโยบายและการบริหารงานขององค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร โดยมีการจัดสรรงาน กระจายงาน หรือปรับเปลี่ยนงาน เพื่อให้เกิดความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในกลุ่มงาน และการประเมินผลงานที่เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่แท้จริง รวมทั้งการส่งเสริมสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ น่าทำงาน และเอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน อันจะส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมเพิ่มสูงขึ้น

3. จากระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบประเด็นที่บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าค่าเฉลี่ย หรือบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ซึ่งบริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือปรับปรุงองค์ประกอบที่บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่ำสุด เป็นลำดับสุดท้าย ดังนี้

#### 1) องค์ประกอบด้านผู้นำ

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านผู้นำ เป็นประเด็นที่บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ รองจากองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน บริษัทฯ ควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการให้การดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างใกล้ชิด ผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ย่อมมีบทบาทหน้าที่ต่างกัน แต่การสื่อสาร การแจ้งผลการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาหลีกเลี่ยงไม่ได้ บริษัทฯ ควรมีระบบการคัดเลือกผู้บังคับบัญชาที่มีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน และผู้บังคับบัญชาที่ได้รับคัดเลือกนั้น ควรมี



ลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการทำงานอย่างมีความสุข ส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกระหน่ำ สร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาจะต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

### 2) องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

สัมพันธภาพที่ดี ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น องค์กรควรให้ความเสมอภาคในการทำงานแก่บุคลากรทุกระดับ อีกทั้ง ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นกันเอง และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

### 3) องค์ประกอบด้านลักษณะงาน

องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากร ได้ทำงานที่รัก ชอบ มีความชำนาญ ถนัด ทำท่ายมีอิสระในการได้คิดได้ทำ สามารถใช้ศักยภาพที่มีได้อย่างเต็มที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน โดยองค์กรควรให้คุณค่ากับตำแหน่งงานและงานที่ทำ ส่งเสริมให้มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ และมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงการส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ อยู่ในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ของบุคลากร กำหนดความสามารถของบุคลากร (Competency Map) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้บุคลากร จัดทำสายอาชีพ (Career Path) ของบุคลากร และแนะนำให้บุคลากรได้รับรู้ถึงแนวทางในการเติบโตภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงและยังคงรักษาสถานภาพในการเป็นพนักงานของบริษัทต่อไป

### 4) องค์ประกอบด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์กรสามารถประสานผลประโยชน์ระหว่างองค์กรและบุคลากรส่วนใหญ่ ให้สามารถทำงานภายใต้เป้าหมายร่วมกันและตอบสนองกับนโยบายขององค์กร โดยมีค่านิยมและนโยบายที่ตรงกับเป้าหมายของบุคลากร ส่งผลให้ บุคลากรมีความเชื่อในค่านิยมร่วมขององค์กรและนำไปปฏิบัติ โดยบุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อองค์กร มีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ อีกทั้งยังยึดถือ

เป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง เข้าใจว่างานที่ทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร และตระหนักว่าความสำเร็จในงานมีผลตามเป้าหมายของค่านิยมร่วมขององค์กร

4. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน กับความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง พบว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน โดยองค์ประกอบด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) สามารถทำนายระดับความสุขในการทำงานในภาพรวมได้มากที่สุด แต่มีระดับความคิดเห็นที่ต่ำกว่าด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และค่านิยมร่วมขององค์กร แสดงให้เห็นว่าหากให้ความสำคัญต่อ องค์ประกอบด้านลักษณะงานแล้ว จะส่งผลให้ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมเพิ่มสูงขึ้น

จากผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า บุคลากรบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง มีความรู้สึกมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่า บุคลากรเหล่านี้พร้อมที่จะทำงานในสิ่งที่พวกเขาต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน หากบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจ หรือมีทัศนคติที่ดีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน และมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำงานด้วยความเต็มใจ ย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง พนักงานที่มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจหมายถึง พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานหรือละทิ้งงานที่ปฏิบัติได้โดยง่าย มีความรู้สึกที่ไม่รู้สึกยินดีในร้าย หรือไม่มีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในการทำงาน ไม่รู้สึกถึงความสำเร็จในงาน และอาจไม่ใส่ใจต่องานที่ทำ หรือละทิ้งงานที่ทำได้โดยง่าย ทั้งนี้ ยังเป็นกลุ่มบุคคลที่ไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่มีความสุข หรือบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้ โดยกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง ถือเป็นกลุ่มบุคคลที่อันตราย เนื่องจากสามารถยอมรับอิทธิพลหรือถูกกระตุ้นจากปัจจัยต่างๆ ได้ง่าย (อ้างถึงใน Positive Sharing Company โดย Alexander Kjerulf, Chief Happiness Officer, 2007) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญต่อบุคลากรตามความเชื่อที่ว่า “ความสุขของพนักงาน นำมาสู่การเพิ่มผลผลิต” และเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความสุขในการทำงาน องค์กรควรมีนโยบายในการสร้าง "องค์กรแห่งความสุข" หรือที่สากลนิยมเรียกว่า Happy Organization โดยได้มีรายงานการวิจัยออกมาว่า หากผู้บริหารสามารถสร้างให้องค์กรของตนมีบรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นมิตร และบุคลากรทุกท่านในองค์กรของตนมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร กระตือรือร้นในการทำงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงานทั้งหลายขององค์กรนั้น

มีความทุ่มเท สนุกสนานกับการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่สิ่งที่องค์กรคาดหวัง และต้องการมากในยุคปัจจุบัน คือ การพัฒนาเข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค์ (Creative Organization) ที่จะมีแนวคิดใหม่ๆ ความคิดที่แปลกแหวกแนว มีการใช้ความพยายามที่มากขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนามูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการต่างๆ ของกิจการในอนาคต (ผศ.ธีรยุทธ วัฒนาสุโขโชค, 2549)

การทำให้บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน ได้มีการประยุกต์หลักการทางจิตวิทยา โดยพิจารณาปัจจัยหลักสองด้าน คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านเนื้อหาของงานที่ทำให้บุคลากรทำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1) ด้านบรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วย

#### 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ให้มีการชิงดีชิงเด่น แข่งขันกันจนมากเกินไป ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานที่เกินกว่าจะควบคุมได้ จะยังนำไปสู่ความเครียดและความไม่ไว้วางใจกัน เกิดการปกปิดข้อมูล ไม่ร่วมมือประสานงานกัน ยิ่งจะทำให้บรรยากาศของการระดมสมองและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ลดน้อยลงไป

#### 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายลูกน้อง

การดูแลที่เป็นธรรม การให้ความเอาใจใส่อย่างเหมาะสม รวมถึงการมีกิจกรรมที่ไม่เป็นทางการระหว่างกันบ้าง เพื่อกระชับความสัมพันธ์และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกัน จะสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรอย่างมาก เนื่องจากลูกน้องเองก็จะมีอาการเครียดเกร็งน้อยลง ไม่คิดแต่จะทำอย่างไรให้ไม่ถูกตำหนิจากหัวหน้า ซึ่งก็จะทำให้ลูกน้องมีความกล้าที่จะนำเสนอไอเดียใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากสิ่งเดิมให้หัวหน้าพิจารณาได้ ซึ่งไอเดียเหล่านี้เองจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างมาก

### 2) ด้านเนื้อหาของงานที่ทำให้บุคลากรทำ

ด้านนี้ได้รับการวิเคราะห์ว่ามีอิทธิพลสูงมาก ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีซูเปอร์สตาร์ที่มีความสามารถในการทำงานสูง หรือมีระบบเทคโนโลยีในการดำเนินงานที่สลับซับซ้อนสูงกว่าคู่แข่งอย่างมากภายในธุรกิจ ก็ยังไม่ใช่เหตุผลที่จะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ในองค์กรได้ ประเด็นหลักที่ค้นพบจากการศึกษานี้คือ ต้องให้บุคลากรมีความรักและมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมาย จึงจะสามารถกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ออกมาได้ โดยทางด้านจิตวิทยาสันนิษฐานแนวคิดดังกล่าวในการจัดการอย่างมาก โดยกล่าวว่าหากพนักงานมีความรักชอบในงานที่ทำ จะช่วยขจัดความเบื่อหน่ายในการทำงานลงได้ อีกทั้งยังสร้างความกระตือรือร้นและสมาธิในการทำงานด้วย เสมือนกับว่านั่งทำงานที่ตนชอบหลายชั่วโมงก็เสมือนว่าเวลาเพิ่งผ่านไปไม่

ถึงสิบนาที และจากความรู้สึกในช่วงดังกล่าวนี้ จะช่วยสร้างและกลั่นกรองความคิดสร้างสรรค์ ออกมาได้โดยไม่จำกัด นับเป็นอาวุธทางการแข่งขันอย่างหนึ่ง

ในเนื้อหาของงานที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ต้องมีความท้าทายแอบแฝง อยู่ในงานดังกล่าว มิใช่เป็นงานประจำวันที่พนักงานทำอยู่ทุกวันได้อยู่แล้ว แต่ควรต้องมีขอบเขตงานที่กว้างขวางขึ้น ท้าทายขึ้น ให้พนักงานมีโอกาสไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม และที่ต้องคำนึงถึงก็คือ เป้าหมายที่ตั้งให้กับพนักงานต้องมีความชัดเจนว่าจะต้องบรรลุอะไรบ้าง จึงจะสร้างความสุขและกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นได้จริง อย่างไรก็ตาม การตั้งเป้าหมายและขอบเขตของงานอย่างท้าทายมากขึ้นนั้น ก็นับว่าเป็นดาบสองคมเช่นกัน เนื่องจากเป็นงานที่ท้าทายมากเกินไป ซ้ำซ้อนและยากเกินกว่าความสามารถของพนักงาน จะยิ่งเป็นการเพิ่มความเครียดและนำไปสู่การทอดทิ้งในการทำงานมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นผลทางลบอย่างมากต่อการพัฒนานวัตกรรม เช่น ในช่วงที่เศรษฐกิจตกสะเก็ดและประชาชนต้องใช้จ่ายอย่างคุ้มค่ามากขึ้น แต่บริษัทกลับตั้งเป้าให้สินค้าใหม่ของตนต้องนำเสนอสู่ตลาด และสร้างสถิติใหม่ของการเติบโตด้านยอดขายในปีนี้ ให้มากกว่าช่วงที่ประชาชนมีอำนาจซื้อสูงๆ และไม่อ่อนไหวต่อราคา ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวจะเห็นว่าเป็นเป้าหมายที่ยาก และมีปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้หลายประการ จึงอาจส่งผลต่อความสุขของพนักงานในด้านลบได้มากกว่า

การสร้างองค์กรแห่งความสุขในภาวะเศรษฐกิจทรงตัวเป็นสิ่งจำเป็น และต้องมีกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้เงินในการซื้อเครื่องมือในราคาสูง แต่ HR สามารถนำความรู้และเครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่มาปรับใช้ อย่างมีประสิทธิภาพได้ โดย

1. วางระบบค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเพื่อจูงใจบุคลากร ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าขององค์กร
2. คิดหาวิธีการให้รางวัลโดยไม่ต้องใช้เงินสูง แต่ต้องเน้นการให้รางวัลด้านจิตใจ
3. จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับ
4. ดูแลสภาพแวดล้อมของทำงานให้น่าอยู่และปลอดภัย
5. ให้มีการประเมินผลงานอย่างโปร่งใสและยุติธรรม
6. วางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถเพียงพอที่จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่องค์กร
7. สนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพให้กับบุคลากร เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากร

8. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่องาน และต่อองค์กรให้กับแต่ละบุคคล
9. ชักชวนบุคลากรทำกิจกรรมเพื่อสังคม ที่จะทำให้อุบลากรเกิดความรับผิดชอบต่อผู้อื่น
10. จัดให้มีระบบการให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ให้คำปรึกษาด้านอาชีพ และปรึกษาด้านการเงิน

การสร้างความสุขในที่ทำงานไม่จำเป็นต้องใช้เงิน เพียงแต่ผู้บริหารและบุคลากรมีความจริงใจในการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร สร้างบรรยากาศให้เกิดการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ มีการให้อิสระเปิดกว้างทางความคิดใหม่ๆ ไม่ให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีข้อจำกัดทางความคิดว่า จะต้องดำเนินไปในแนวทางเดิมๆ เท่านั้น (มาริสซา เซาวัพฤฒิพงศ์ นายกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2009) รวมถึงผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรต่างๆ เงินทุน เวลา และที่สำคัญที่สุดคือ การให้ความเชื่อมั่นกับบุคลากรให้เกิดความกล้าเสี่ยง และยอมรับผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งผู้บริหารเองก็จะไม่ตำหนิหรือเพ้อ ถึงความเสียหายที่อาจจะไม่ได้รับผลตอบแทนดังที่คาดหวัง ทำให้อุบลากรมีความสุขในการทำงาน เหมือนดังที่ตนเองเป็น "ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการคนหนึ่ง" มิใช่เพียงแค่ลูกจ้างเท่านั้น ดังคำกล่าวของคุณสรารวุฒิ พันธุรงค์ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัท เอ็น โอเค พรีซิชั่น คอมโพเนนท์ (ประเทศไทย) จำกัด (อ้างถึงในจดหมายข่าวรายเดือน ประชาชาติธุรกิจ, มิถุนายน 2552) ที่ว่า "องค์กรคุณภาพเริ่มต้นที่คนคุณภาพ ไม่ใช่เริ่มที่เครื่องจักรหรือสำนักงานคุณภาพ เมื่อคนคุณภาพคือ คนที่มีความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ความดี และความสุข"

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรนำคุณค่าและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากผลการศึกษานี้ ไปใช้ในการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดบริษัทในเครือ เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการที่ส่งเสริมความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจมีแนวโน้มผลลัพธ์เชิงคุณภาพต่อบุคลากร ผู้บริหาร และองค์กรต่อไป
2. การพัฒนาแบบสอบถามเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตีเชรามิก จำกัด ในครั้งต่อไป ควรจะเพิ่มความละเอียดของแบบสอบถาม โดยปรับเปลี่ยนแบบสอบถามให้มีค่าความละเอียดอยู่ที่ 1-7 หรือ 1-10 ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถเห็นภาพความสุขในการทำงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น



3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาสร้างเป็นเกณฑ์มาตรฐานทางด้านความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง และบริษัทฯ ในเครือ
4. ควรจัดทำการศึกษาหรือวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการหาแนวทางการพัฒนาความสุขในการทำงาน เพื่อพัฒนารูปแบบการทำงานอย่างมีความสุข
5. เมื่อระยะเวลาเพิ่มขึ้น ควรศึกษาเข้าถึงระดับการเปลี่ยนแปลงความสุขในการทำงานของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง สู่ระดับสูงสุด