

## การสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา\*

### Creating a Happiness Organization for Student Services Departments

ปรัชญา ปิยะมโนธรรม\*\*

รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา ศิริโรจน์\*\*\*

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา และ 2) ศึกษาแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ซึ่งเป็นการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้าที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาจำนวน 17 ท่าน จาก 8 หน่วยงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งจัดทำแบบสอบถามเป็นจำนวน 3 รอบโดยแบบสอบถามรอบแรกเป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดปลายเปิดในประเด็นที่กำหนดให้ จากนั้นนำความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญมาสังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อนำไปถามผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยหาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เพื่อหาความสอดคล้องของคำตอบ จากนั้นนำผลที่ได้ไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 3 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันความคิดเห็น หรือหากเปลี่ยนความคิดเห็นขอให้แสดงเหตุผลเพิ่มเติม เมื่อได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างองค์กรแห่งความสุข ผู้วิจัยได้นำวิเคราะห์ผลอีกครั้ง โดยนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ในหน่วยงานให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีปัจจัยหลักที่ช่วยในการเสริมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ (2) ปัจจัยด้านองค์กร (3) ปัจจัยด้านอื่น ๆ ในการสร้างองค์กรแห่งความสุข (4) ปัจจัยด้านความตระหนักของอุปสรรคในการสร้างองค์กรแห่งความสุขและ (5) ปัจจัยด้านความตระหนักถึงประโยชน์ของการสร้างองค์กรแห่งความสุข

**คำสำคัญ:** องค์กรแห่งความสุข, หน่วยงานบริการนักศึกษา

\* บทความนี้เรียบเรียงจากงานวิจัยเรื่อง การสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ได้รับอนุมัติทุนการวิจัยจากสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

\*\* ผู้วิจัย อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

\*\*\* ที่ปรึกษางานวิจัย

## **Abstract**

In the research investigation entitled “Creating a Happiness Organization for Student Services Department” the researcher uses the Delphi Research technique in carrying out the investigation. As such, the researcher investigates (1) the factors related to the happiness organization of the service organization to the students. Furthermore, the researcher studies (2) the organizational structure of happiness organization for the students. The sample population consisted of 17 experts taken from eight service departments operated in Ramkhamhaeng University.

The opinions exhibited by these experts were examined in the course of three rounds. The data were collected by using Delphi technique to confirm the validity of the questionnaire. The first round was conducted using an open-ended questionnaire concerning which issues should be addressed. The opinions of the experts were then synthesized. On the basis of this synthesis, the researcher thereupon constructed a close-ended five-rating scale questionnaire for the second round again designed to elicit the opinions of the experts. The data obtained from the second round were analyzed to determine the median and interquartile range, thereby allowing the researcher to ascertain the loci of congruence in the opinions expressed by the experts. At the third and final stage, the analytic results of the second round were used in querying the experts. The experts were asked to consider whether their current opinions matched or were congruent with their earlier responses so as to confirm or validate prior opinions. If they changed their opinions, they had to provide additional reasons for doing so. Statistical techniques used by the researcher were determining medians and ascertaining interquartile ranges. In making comparisons of means, the researcher applied the standard deviation.

Findings are as follows:

1. The experts under study evinced opinions concerning the establishment of a happy organization of service agencies to the students at a very high level. When considering each aspect, it was found that all aspects were at high level. In the following order is (1) the benefit to create or develop a happy organization, (2) Service provider, (3) the factors that contribute to the creation or development of organizational happiness and (4) the factors that hinder the creation or development of a happy organization.

**Keywords** : Happiness Organization, Student Services Department

## บทนำ

ในโลกของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อความอยู่รอด อย่างไรก็ตามการปรับองค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรอาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจกับงานและขาดความสุขในการทำงาน (Klehe, Zikic, Van Vianen, & De Pater, 2011) การทำให้อุบลลากรในองค์กรมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงานแม้ว่าจะต้องอยู่ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงจึงเป็นทางออกในการแก้ปัญหาดังกล่าว เพราะหากบุคลากรในองค์กรมีความสุข ประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขาจะเพิ่มขึ้น (Bamby, Bryson, & Eberth, 2012, Dalal, Baysinger, Brummel, & Lebreton, 2012)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีหน่วยงานภายในกว่า 50 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษากว่า 10 หน่วยงาน ที่ต้องรองรับนักศึกษานับแสนคน ทำให้อุบลลากรในหน่วยงานบริการดังกล่าว ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งการบริหารงาน ภายในหน่วยงานและปัญหาในด้านการให้บริการแก่นักศึกษาควบคู่กัน ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความสุข ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

ดังนั้นการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งความสุขในบริบทขององค์กรภาครัฐ โดยการใช้วิธีค้นคว้าอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้งานวิจัยที่สอดคล้องและครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษา จะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาองค์กรภาครัฐไปสู่องค์กรแห่งความสุข และนำมาซึ่งการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ได้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งความสุขขององค์กรภาครัฐ และสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา และ (2) ศึกษาแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา

## ขอบเขตของการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัย ได้แก่ผู้บริหาร หรือ หัวหน้าที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง รวม 8 หน่วยงาน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหาร หรือหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาจำนวน 17 ท่าน จาก 8 หน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.3 กลุ่มตัวอย่างในการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาจำนวน 100 คน จากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาแบบเทคนิคเดลฟาย (Delphi Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้าที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาจำนวน 17 ท่าน จาก 8 หน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเป็นจำนวน 3 รอบ ในรอบที่ 1 ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม จากนั้นนำประเด็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมารวมกัน โดยตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออกไป รอบที่ 2 ผู้วิจัยนำข้อความที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 มาเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งความสุข และจัดทำเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของไลเคิร์ต (Likert's Five Rating Scale) ซึ่งกำหนดค่าระดับคะแนนช่วงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ในรอบที่ 3 ผู้วิจัยนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญในรอบ 2 มาหาค่ามัธยฐาน (median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อเป็นการยืนยันความคิดเห็นในรอบที่ 2 พร้อมกับให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่ามีความคิดเห็นตรงหรือสอดคล้องกับตำแหน่งของคำตอบที่ผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นแสดงความคิดเห็นหรือไม่ หากไม่เห็นด้วยขอให้แสดงผลเพิ่มเติม แต่ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แสดงผลถือว่าเห็นด้วยกับตำแหน่งของคำตอบดังกล่าว จากผลการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ปรากฏว่าผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกันสูงถึงสูงมาก ผู้วิจัยจึงไม่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามรอบที่ 4

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ มีทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก และการส่งแบบสอบถามไปยังผู้เชี่ยวชาญรวม 3 รอบ โดยในแต่ละรอบจะนำเอาข้อมูลที่ได้รับกลับมา ทำการลงรหัส เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในขั้นตอนสุดท้าย เพื่อเป็นการตรวจสอบปัจจัยในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีความสมบูรณ์แล้ว ไปให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ตามสำนัก และคณะต่าง ๆ แบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 100 ชุด เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถามสำหรับใช้ดำเนินการศึกษการสร้างองค์กรแห่งความสุขต่อไป

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ดำรงตำแหน่งเทียบเท่าผู้อำนวยการกอง หรือหัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ/สำนัก สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และมีระยะเวลาในการทำงานเกินกว่า 10 ปี

2. ปัจจัยหลักที่ช่วยในการเสริมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ช่วยในการเสริมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข ทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และคำตอบมีความสอดคล้องกันในระดับสูงถึงสูงมาก (0.25 – 0.50)

2.2 ปัจจัยด้านองค์กรที่ช่วยในการเสริมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข ทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และคำตอบมีความสอดคล้องกันในระดับสูงถึงสูงมาก (0.25 – 0.50)

2.3 ปัจจัยด้านอื่น ๆ ในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ที่ช่วยในการเสริมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข ทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และคำตอบมีความสอดคล้องกันในระดับสูงถึงสูงมาก (0.25 – 0.50)

2.4 ปัจจัยด้านความตระหนักของอุปสรรคในการสร้างองค์กรแห่งความสุขที่ช่วยในการเสริมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข ทุกข้ออยู่ในระดับมาก และมีคำตอบสอดคล้องกันในระดับสูงถึงสูงมาก (0.25 – 0.75)

2.5 ปัจจัยด้านความตระหนักถึงประโยชน์ของการสร้างองค์กรแห่งความสุขที่ช่วยในการเสริมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และคำตอบมีความสอดคล้องกันในระดับสูงถึงสูงมาก (0.25 – 0.50)

3. เปรียบเทียบปัจจัยในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ภาพรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ได้ดังนี้ คือ ปัจจัยด้านความตระหนักถึงประโยชน์ของการสร้างองค์กรแห่งความสุข ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านความตระหนักของอุปสรรคในการสร้างองค์กรแห่งความสุข ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านความตระหนักถึงประโยชน์ของการสร้างองค์กรแห่งความสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้รับบริการเกิดความสุข ความพึงพอใจ ผู้ให้บริการก็มีความสุข ( $\bar{X} = 4.47$ ) เกิดความร่วมมือกันในองค์กร ช่วยกันแก้ปัญหา เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ( $\bar{X} = 4.45$ ) และทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข เพราะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ( $\bar{X} = 4.44$ )

3.2 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการที่ผู้รับบริการประทับใจมีความสุข มีความสบายใจ ( $\bar{X} = 4.47$ ) การให้สิ่งที่ดีกับผู้อื่น หรือยินดีกับผู้อื่นที่ได้รับสิ่งที่ดี ( $\bar{X} = 4.46$ ) การทำกระทำที่ไม่ขัดต่อระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร ( $\bar{X} = 4.45$ ) และการกระทำใดๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา

3.3 ปัจจัยด้านอื่นๆ ในการสร้างองค์กรแห่งความสุข เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร เช่น รายได้ สวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 4.67$ ) การทำงานเป็นทีม การสนับสนุนกันและกันของบุคลากร ในองค์กร ( $\bar{X} = 4.40$ ) และความโปร่งใสขององค์กร ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความจริงใจต่อกัน ( $\bar{X} = 4.00$ )

3.4 ปัจจัยด้านองค์กร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับแรก คือ องค์กรที่มีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และสามารถบรรลุเป้าหมาย โดยที่มีบุคลากรทำงานอย่างมีความสุข ( $\bar{X} = 4.26$ ) องค์กรที่ช่วยกันทำงาน และให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ( $\bar{X} = 4.21$ ) องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ผู้บังคับบัญชาดี เพื่อนร่วมงานดี มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ( $\bar{X} = 4.17$ ) และองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรมีกฎระเบียบที่เอื้อต่อการทำงาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.17$ )

3.5 ปัจจัยด้านความตระหนักของอุปสรรคในการสร้างองค์กรแห่งความสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ทำให้เกิดความล่าช้า ส่งผลต่อการทำงานต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.70$ ) ระบบการบริหารจัดการที่ไม่มีความสอดคล้องกัน หรือต่างคนต่างทำ ( $\bar{X} = 3.63$ ) และกฎระเบียบที่ออกมาไม่สัมพันธ์กับการทำงาน ( $\bar{X} = 3.61$ )

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ในประเทศไทย แนวคิดในการสร้างองค์กรแห่งความสุขที่ได้รับความนิยม ได้แก่แนวคิดของสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กรสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดความสุข 8 ประการ (ชาญวิทย์ วสันต์ธนรัตน์, 2553.) ได้แก่ (1) Happy Body คือ เป็นผู้มีสุขภาพดี (2) Happy Heart คือ เป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น (3) Happy Relaxation คือ เป็นผู้ที่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (4) Happy Brain คือ เป็นผู้รักการเรียนรู้และเป็นมืออาชีพในงานของตนเอง (5) Happy Soul คือ เป็นผู้มีคุณธรรมและความกตัญญู (6) Happy Money คือ เป็นผู้ใช้เงินเป็น มีเงินเก็บ รู้จักใช้ เป็นหนึ่อย่างมีเหตุผล (7) Happy Family คือ เป็นผู้ที่รักและดูแลครอบครัวตนเองได้ และ (8) Happy Society คือ เป็นผู้ที่รักและดูแลองค์กร สังคมของตนเองได้ อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ที่พบว่ามีแค่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างองค์กรแห่งความสุขของ

หน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ (2) ปัจจัยด้านองค์กร (3) ปัจจัยด้านอื่น ๆ ในการสร้างองค์กรแห่งความสุข (4) ปัจจัยด้านความตระหนักของอุปสรรคในการสร้างองค์กรแห่งความสุข และ (5) ปัจจัยด้านความตระหนักถึงประโยชน์ของการสร้างองค์กรแห่งความสุข

ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เกิดจากปัจจัยในการสร้างความสุขที่เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันไป สำหรับการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสามารถยืนยันผลการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 96 คน นั้น พบว่ามีความสอดคล้องกับความความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 17 ท่าน ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการที่ผู้รับบริการประทับใจมีความสุข มีความสบายใจ การให้สิ่งที่ดีกับผู้อื่น หรือยินดีกับผู้อื่นที่ได้รับสิ่งที่ดี การทำกระทำที่ไม่ขัดต่อระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร และการกระทำใด ๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรทุกองค์กรต้องการส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้มาใช้บริการทุกคน อยากให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตามที่ผู้รับบริการต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพาวรรณ ทองตะนูนาม และคนอื่น ๆ (2558) พบว่า องค์กรแห่งความสุขในบริบทขององค์กรภาครัฐจะมีลักษณะเป็นองค์กรที่บุคลากรหรือพนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจต่อการทำงานในองค์กร มีจิตวิญญาณในการทำงานในองค์กร

2. ปัจจัยด้านองค์กร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ องค์กรที่มีวัตถุประสงค์เป้าหมาย และสามารถบรรลุเป้าหมาย โดยที่มีบุคลากรทำงานอย่างมีความสุข องค์กรที่ช่วยกันทำงาน และให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข องค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ผู้บังคับบัญชาดี เพื่อนร่วมงานดี มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน และองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากร มีกฎระเบียบที่เอื้อต่อการทำงาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรที่มีบรรยากาศ

การทำงานที่สามารถพูดคุยกันได้ในเวลาที่มีปัญหา ร่วมกันคิดและแก้ไขปัญหา ระหว่างเพื่อนร่วมงานอย่างไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถผลิตงานหรือทำงานได้อย่างมีความสุข มีสุขภาพใจ และกายแข็งแรง อัตราการลาออกก็ลดน้อยลง เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะพัฒนาองค์กรต่อไปอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan (1974) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ เพราะจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญชัย เฟิงสว่าง (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้สมบูรณ์แบบกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานบริหารสินทรัพย์ในสถาบันการเงิน พบว่าความสุขในการทำงานเกิดจากการที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งของตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความพึงพอใจในงานที่กระทำ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของตน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความสนุกเพลิดเพลิน กระตือรือร้นมีความรู้สึกดีทั้งทางกายและจิตใจมุ่งมั่นที่จะกระทำให้ประสบความสำเร็จด้วยความขยัน มีทักษะ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และ ความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึง เมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่ดีงามหรืองานที่ไม่ถูกต้องจะมีความรู้สึกผิดหวัง และต้องการแก้ไขให้ดีขึ้น

3. ปัจจัยด้านอื่นๆ ในการสร้างองค์กรแห่งความสุข พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร เช่น รายได้ สวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การทำงานเป็นทีม การสนับสนุนกันและกันของบุคลากรในองค์กร และความโปร่งใสขององค์กร ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความจริงใจต่อกัน จะเห็นได้ว่าธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัยรวมทั้ง ความต้องการการยอมรับนับถือ สอดคล้องกับ แนวคิดของ Maslow (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เฟิงมาก, 2548, หน้า 14-16) ที่กล่าวว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่ต้องการอยู่รอด เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นสูงขึ้น คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ รวมถึงการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัย จากความสูญเสียทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน



4. ปัจจัยด้านความตระหนักของอุปสรรคในการสร้างองค์กรแห่งความสุข พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้เกิดความล่าช้า ส่งผลต่อการทำงานต่าง ๆ ระบบการบริหารจัดการที่ไม่มีความสอดคล้องกัน หรือต่างคนต่างทำ และกฎระเบียบที่ออกมาไม่สัมพันธ์กับการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่มีความซับซ้อนมากจะส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า เสียหาย ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ล่าช้า เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน เพราะมีระเบียบขั้นตอนที่ซับซ้อนยุ่งยาก ดังนั้น องค์กรควรมีการบริหารจัดการในเรื่องของขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อลดปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับหลักการบริหารของ Fayol (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2552, หน้า 34-39) ที่กล่าวว่า การบริหารงานองค์กรนั้น จะต้องประกอบไปด้วย (1) การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดผลดีแก่องค์กรมากที่สุด สิทธิอำนาจหรืออำนาจในการสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำอย่างไร (2) ความมีวินัย คือ การยอมปฏิบัติตามกติกาขององค์กร ซึ่งจะกำหนดในเรื่องของความประพฤติของพนักงาน วิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ในองค์กร (3) ระบบการบังคับบัญชาจะต้องมีความชัดเจนว่าใครอยู่ในความควบคุมของใคร สายการบังคับบัญชาจะกำหนดช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และเส้นทางของการใช้อำนาจในองค์กรอย่างชัดเจน (4) ความเป็นธรรม การบริหารงานในองค์กรจะต้องมีความยุติธรรมและความเมตตา เพื่อให้เกิดการยอมรับและมีการปฏิบัติตามระเบียบวินัยในองค์กร และ (5) หลักความสามัคคี การที่บุคคลในองค์กรร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อให้เกิดผลตามความต้องการของหน่วยงาน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน

5. ปัจจัยด้านความตระหนักถึงประโยชน์ของการสร้างองค์กรแห่งความสุข พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้รับบริการเกิดความสุข ความพึงพอใจ ผู้ให้บริการก็มีความสุข เกิดความร่วมมือกันในองค์กร ช่วยกันแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น และทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข เพราะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน ย่อมทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เกิดความร่วมมือกันภายในหน่วยงาน และทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นการรับรู้ อารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่องานในทางบวก การรับรู้สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน ได้กระทำในงานที่ตนเองรัก ผูกพันในงานที่ทำพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุขในบริบทขององค์กรภาครัฐ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน การให้บริการก็จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลไปด้วย และนำมาซึ่งการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป ดังนั้นมหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงควรนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาและหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านบุคลากร การให้ความสำคัญในการทำงานกับบุคลากรในองค์กร ควรให้การยอมรับในความเท่าเทียมกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน เปิดโอกาสและกระตุ้นให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ รวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้องค์กรสามารถเป็นองค์กรแห่งความสุขได้อย่างยั่งยืน
2. ด้านผู้บริหาร ผู้บริหารในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหงควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความตระหนักถึงประโยชน์ รวมไปถึงอุปสรรคในการสร้างองค์กรแห่งความสุขผ่านการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร อันจะส่งผลให้สามารถดำเนินการตามนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างองค์กรแห่งความสุขให้ครบทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างองค์กรแห่งความสุขในองค์กรหรือมหาวิทยาลัยอื่น ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลในการวิจัย

### เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ เฟื่องมาก. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจริญชัย เฟื่องสว่าง. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้สมบูรณ์แบบกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายงานบริหารสินในสถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2553). มาสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ. นนทบุรี: สองขาตรีเอชั่น.

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ยุพาวรรณ ทองตะนูนาม, ดวงเนตร ธรรมกุล, อัจศรา ประเสริฐสิน, จริยา ชื่นศิริมงคล และศิริพร ครุฑทาศ. (2558). *ปัจจัยพัฒนาองค์กรแห่งความสุข (ภาครัฐ): การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ*. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ, 9 (1), 52-62.

วันชัย มีชาติ. (2552). *การบริหารองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Barmby, T., Bryson, A., & Eberth, B. (2012). *Human capital, matching and job satisfaction*. *Economics Letters*, 117, 548-551.

Buchanan, B. (1974). *Building organizational commitment the socialization of managers in work organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.

Dalal, R. S., Baysinger, M., Brummel, B. J., & Lebreton, J. M. (2012). *The relative importance of Employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance*. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(S1), E295-E325.

Klehe, U., Zikic, J., Van Vianen, A. E. M., & De Pater, I. E. (2011). *Career adaptability, turnover and loyalty during organizational downsizing*. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 217-229.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.