



ผลของความสุขในการทำงานต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19  
The Effect of Happiness at Work on the Work Efficiency of Graduate School  
Personnel at Ramkhamhaeng University Under the Situation  
of the Spread of the COVID-19 Virus

พงศธร นัทธีประทุม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

\*ผู้รับผิดชอบบทความ

Pongsatorn Nutteepratum

Graduate School, Ramkhamhaeng University, Thailand

\*Corresponding author: tayja29@hotmail.com

Received: December 9, 2024 / Revised: December 9, 2024 / Accepted: December 19, 2024

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง และ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยดำเนินการด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 51 คน ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความสุขโดยรวมทุกด้านในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และมีความสุขในระดับมากทุกด้านซึ่งวัดด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ด้านความก้าวหน้าของบุคลากร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพงาน พบว่า บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความสุขในการทำงานโดยรวมทุกด้านในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) และมีความสุขในระดับมากทุกด้าน ซึ่งวัดด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ด้านความก้าวหน้าของบุคลากร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) โดยงานมีประสิทธิภาพระดับมากทุกด้าน ซึ่งวัดด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ทั้งพบว่า ระดับความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ( $r = .786$ )

**คำสำคัญ:** ความสุขในการทำงาน; ประสิทธิภาพงาน; การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

## Abstract

This research aimed to (1) Study the level of happiness at work of personnel of the Graduate School, Ramkhamhaeng University and (2) Study the relationship between happiness at work and work efficiency of the Graduate School, Ramkhamhaeng University. The researcher conducted the research using a quantitative research method using a questionnaire from a sample group of 51 personnel working at the Graduate School. The researcher used percentages, means, and correlation coefficients to analyze the data. The research results found that (1) Graduate school personnel are overall happy in all aspects at a high level ( $\bar{X} = 4.05$ ), which is in accordance with the research hypothesis. They are happy at a high level in all aspects, which are measured in 5 different aspects: supervisors and co-workers, nature of work, work environment and atmosphere, personnel advancement, and balance between personal life and work, and (2) The relationship between happiness at work and work efficiency found that graduate school personnel were very happy at work overall in all aspects ( $\bar{X} = 4.05$ ) and very happy in all aspects, which measured in 5 aspects: supervisors and coworkers, work characteristics, work environment and atmosphere, personnel advancement, and work-life balance. As for the work efficiency of graduate school personnel, it was at a very high level ( $\bar{X} = 4.19$ ), with work efficiency at a very high level in all aspects, which measured in 4 aspects: work quality, work quantity, time, and resource economy. It was also found that the level of happiness at work had a positive relationship with work efficiency, with statistical significance at the .01 level, and a high relationship ( $r = .786$ ).

**Keywords:** Happiness at work; Work Efficiency; Spread of the COVID-19 Virus

## 1. บทนำ

จากวิกฤตการณ์การเกิดโรคระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 หรือ COVID-19) ซึ่งเป็นการระบาดของโรคเกิดใหม่ที่ร้ายแรงและเกิดขึ้นทั่วโลก องค์การอนามัยโลก (World Health Organization--WHO) ได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วไป ในวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 (กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค, 2564) ทั้งนี้ ข้อมูลสถิติผู้ป่วยในปี พ.ศ. 2564 พบว่า จำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศรายใหม่และสะสม ระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564 - ธันวาคม 2564 มีจำนวน 2,189,565 ราย (ศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด-19 (ศบค.), 2564) และเมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2565 กระทรวงสาธารณสุข (สธ.) ประกาศให้การระบาดของโควิดนี้เข้าสู่การเป็นโรคประจำถิ่น หลังผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงต่อเนื่องนับตั้งแต่มีการพบสายพันธุ์ โอมิครอน รัฐบาลได้ประกาศว่าประเทศไทยเข้าสู่การระบาดระลอกที่ 5 ของโควิด-19 จากการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วของ เชื้อกลายพันธุ์สายพันธุ์โอมิครอน ที่ทำให้จำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ต่อวันเพิ่มสูงเกิน 5,000 ราย จาก 2,000-3,000 รายในช่วง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 กระทรวงสาธารณสุขยังได้ยกระดับการเตือนภัยโควิด-19 จากระดับ 3 เป็นระดับที่ 4 ซึ่งภายใต้ การเตือนภัยระดับนี้ ทางกรมอาจสั่งให้ปิดสถานที่ที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค และแนะนำให้ประชาชนทำงานที่บ้าน งดการเดินทางข้ามจังหวัด งดการเดินทางไปต่างประเทศ หลีกเลี่ยงการรวมกลุ่ม (BBC NEWS ไทย, 2020)

ข้อมูลจาก World Health Organization (2567) พบว่า ปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ปีที่ 5 นับจากการตรวจพบโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 ครั้งแรก โดยภาพรวมการรายงานทั่วโลก ณ ปัจจุบันมีผู้ติดเชื้อแล้วทั้งสิ้น 774 ล้านคน และมีรายงานผู้เสียชีวิต จากโรคนี้นับว่า 7 ล้านคน แม้จะผ่านระยะระบาดหนักของโรคนี้อไปแล้ว อย่างไรก็ตามเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังไม่หมดไปจาก



ประเทศไทย ยังคงมีผู้ติดเชื้อและยังมีผู้ป่วยจำเป็นต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ผู้ป่วยปอดอักเสบรุนแรง ผู้ป่วยที่ต้องใช้เครื่องช่วยหายใจ รวมถึงผู้เสียชีวิตเพิ่มจำนวนขึ้น ทั้งนี้ ยังไม่มีข้อมูลบ่งชี้ว่าไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์ที่ระบาดในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความเจ็บป่วยรุนแรงเพิ่มขึ้น แต่เชื่อมีความสามารถในการแพร่ระบาดได้รวดเร็วขึ้น กอปรกับประชาชนปฏิบัติตามมาตรการป้องกันตนเองลดลง เป็นเหตุให้จำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ประชาชนบางส่วนในประเทศไทยไม่ได้รับการฉีดวัคซีน หรือได้รับวัคซีนไม่ครบ

จากสถานการณ์ความรุนแรงของโรคระบาดที่กล่าวมา ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่และสังคมในทุกด้านอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน ทั้งมีผลกระทบต่อคนข้างรุนแรงด้านจิตใจ ผลกระทบดังกล่าวไม่ได้อยู่กับผู้ป่วย แต่ส่งผลกระทบต่อครอบครัว การทำงาน องค์กร สังคม และประเทศชาติ โดยส่วนของผู้ประกอบการที่ทำงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อเกิดสถานการณ์นั้นนอกจากต้องปรับตัวในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามนโยบายขององค์กร ยังมีปัญหาส่วนตัวที่แตกต่างกันออกไป ทั้งการดูแลเด็ก ๆ ที่ต้องหยุดเรียน บ้างก็ต้องดูแลผู้สูงอายุ ดูแลครอบครัว การทำงานที่ต้องมีการปรับรูปแบบ ทุกอย่างล้วนส่งผลกระทบต่อบุคคล และปฏิเสธไม่ได้ว่าสิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์และเป็นเหตุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพราะความวิตกกังวลหรือสุขภาพจิตใจนั้นจะส่งผลต่อการทำงานและประสิทธิภาพของงาน ทั้งนี้ สถานการณ์ของโรคระบาดทำให้องค์กรต้องปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน เช่น การทำงานที่บ้าน (work from home) ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) การประชุม การสอน ผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น เพื่อเป็นการจำกัดการติดต่อและการสัมผัสระหว่างบุคคลที่จะช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรค ซึ่งเป็นมาตรการลดจำนวนบุคลากรที่มาปฏิบัติงาน โดยมาตรการต่าง ๆ อยู่ในดุลพินิจขององค์กรหน่วยงาน เพราะมีลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป

สำหรับ “ความสุขในการทำงาน” (happiness at work) เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กรปรารถนา หากองค์กรใดที่สามารถทำให้สมาชิกมีความสุขในการทำงานมากขึ้นเท่าใด โอกาสที่องค์กรนั้นจะประสบผลสำเร็จได้มากขึ้นเท่านั้น การสร้างให้องค์กรเป็น Happy Workplace จึงเป็นสิ่งที้องค์กรในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ เพราะทรัพยากรบุคคลคือหัวใจขององค์กร สุขภาวะที่ดีของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่ง Manion (2003) ได้สรุปองค์ประกอบของความสุขในการทำงานว่ามี 4 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ คือความรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้มีการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (2) ด้านความรักในงาน เป็นความรู้สึกรัก ผูกพันกับงาน มีความกระตือรือร้นที่จะมาทำงาน รู้สึกสนุก ภูมิใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย (3) ด้านความสำเร็จในงาน เป็นความรู้สึกเป็นสุขที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีผลทำให้เกิดความภูมิใจ และหาหนทางที่จะพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้งานสำเร็จ และ (4) ด้านการเป็นที่ยอมรับ เป็นความสุขจากการที่รับรู้ว่าคุณค่าได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ

จากผลการเกิดโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งเป็นองค์กรราชการต้องรับนโยบายการปฏิบัติงานตามมาตรการและคำสั่งของรัฐบาล ทั้งในส่วนของมหาวิทยาลัยเองก็มีมาตรการต่าง ๆ ที่เข้มงวดเพื่อป้องกันการระบาดของโรค ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน สำหรับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบกิจการต่าง ๆ ของนักศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป โดยเนื้อหาของบัณฑิตวิทยาลัยครอบคลุมงานต่าง ๆ ทั้งงานบริหารภายในองค์กร การประสานงานกับองค์กรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาจะดำเนินงานรับผิดชอบตั้งแต่กระบวนการรับสมัคร การสอบเข้า การจัดทำทะเบียนประวัติ การประมวลผลสอบ การตรวจงานนิพนธ์ การจัดประชุมวิชาการระดับชาติ และเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาจะรับผิดชอบงานบัณฑิตที่จะเข้ารับพระราชทานปริญญา จึงกล่าวได้ว่า บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยจะต้องปฏิบัติงานที่มีเนื้องานที่หลากหลาย ทั้งเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ เช่น งานทะเบียนประวัติ การบันทึกข้อมูลสำคัญของนักศึกษา งานตรวจสอบงานนิพนธ์ เป็นต้น และยังมีส่วนของงานให้บริการทางโทรศัพท์และบริการหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งงานบริการเป็นงานที่ต้องสัมผัสพูดคุยกับผู้รับบริการ ต้องพร้อมตอบปัญหา ให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการ

จากมาตรการการปรับรูปแบบการปฏิบัติงานและปัญหาครอบครัวดังที่กล่าวมา อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพงานหากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปรับตัวรับกับสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งความสามารถในการปรับตัวจำเป็นต้องได้รับการดูแล การสนับสนุนจากองค์กร การช่วยเหลือและความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน หากองค์กรมีการจัดระบบงานที่ดี สนับสนุนส่งเสริมทั้งสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านเครื่องมือ การดูแลสภาพจิตใจและดูแลปัญหาของบุคลากรก็จะทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ช่วยให้สามารถปรับตัวต่อปัญหาและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป สิ่งต่าง ๆ นี้ล้วนส่งผลต่อชีวิตและการทำงาน ซึ่งเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลในการจัดสรรบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงและความแปรปรวนของสภาพแวดล้อม หากบุคคลใดสามารถปรับตัว รับผิดชอบในหน้าที่แต่ละด้านให้สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน ก็จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน สามารถทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พิชิต เทพวรรณ, 2554) แต่หากบุคคลไม่สามารถปรับตัวก็จะส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ การปรับบทบาททั้งในครอบครัว ในการทำงาน และย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากความสำคัญปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลของความสุขในการทำงานต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด – 2019 เพื่อวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ด้านความก้าวหน้าของบุคลากร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพงานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ด้านความก้าวหน้าของบุคลากร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ซึ่งผลของการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพงานแม้จะต้องปรับตัวรับกับสถานการณ์และปัญหาต่าง ๆ ด้วยเหตุการณ์การระบาดของโรคครั้งนี้ นับเป็นบทเรียนและประสบการณ์สำคัญของโลกที่ในอนาคตก็อาจจะพบกับวิกฤติการณ์อื่น ๆ ดังนั้น หากองค์กรสามารถเรียนรู้จากสถานการณ์นี้และนำมาถอดบทเรียนเพื่อการเตรียมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรและประสิทธิภาพของงานในที่สุด

จากความสำคัญที่กล่าวมาจึงได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ข้อ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานของการวิจัย

H0: ความสุขในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

H1: ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

## 2. ทบทวนวรรณกรรม

จากสถานการณ์ที่กล่าวมานำมาสู่การศึกษาค้นคว้าผลของความสุขในการทำงานต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จึงได้นำแนวคิดทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้



## 2.1 แนวคิดความสุขในการทำงาน

“ความสุข” มีหลายรูปแบบ นับตั้งแต่วัยเด็ก ความสุขก็คือ ได้เล่น ได้เรียน และได้อยู่กับเพื่อน เมื่อโตมาแล้ว ได้มีงานทำ สิ่งหนึ่งที่หลายคนปรารถนานั้นก็คือ “ความสุขในการทำงาน” หรือที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า Happy at Work ซึ่งการทำงานอย่างมีความสุขนั้นเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กรปรารถนา ดังนั้น การสร้างให้องค์กรเป็น Happy Workplace จึงเป็นสิ่งที่องค์กรในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ เพราะทรัพยากรบุคคลคือหัวใจขององค์กร สุขภาวะที่ดีของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยเฉพาะในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา การเกิดภาวะระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ที่คร่าชีวิตผู้คนจำนวนมาก และทำให้เกิดการปรับรูปแบบการทำงาน ทั้งมีกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ ต่าง ๆ มากมาย ทำให้องค์กรต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน จากการปรับตัวและสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขมีประสิทธิภาพ

### 2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความหมายของคำว่า “ความสุข (happiness)” นั้น มีผู้ให้นิยามความหมายไว้มาก ทั้งนี้ นิยาม “ความสุข” เป็นการยากที่หาคำจำกัดความที่ได้ความหมายที่แท้จริง เนื่องจาก “ความสุข” ในบริบทของแต่ละบุคคล แต่ละสังคม สภาพแวดล้อมต่างมีความหมายที่แตกต่างกันออกไป

นักจิตวิทยาชื่อ วินโฮเฟิน (Veenhoven, อ้างถึงใน คคณาจค์ มณีสรี และวัชรภรณ์ บุญญศิริวัฒน์, 2545) ให้นิยาม “ความสุข” ว่าหมายถึง การประเมินของแต่ละคนว่าชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากแค่ไหน การที่เราบอกว่าเรามีความสุข จึงหมายถึงเรารู้สึกชอบหรือพึงพอใจกับชีวิตเรานั่นเอง คนที่มีความสุขนั้นเป็นคนที่แทบจะไม่มีใครจะรู้สึกวิตกกังวลกับชีวิตตนเอง ชอบสนุกสนานอยู่กับเพื่อนฝูง และชอบประสบการณ์ใหม่ ๆ มีอารมณ์มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงง่าย และมักจะหวังว่าตนเองจะพบเจอสิ่งดี ๆ ในอนาคต ส่วนคนที่ไม่มีความสุขนั้น มักจะรู้สึกว่าชีวิตตัวเองแย่ แย่ ไม่สนใจความรู้สึกของคนอื่น หรือถึงขนาดคิดฆ่าตัวตายก็มี เพราะฉะนั้นความสุขจึงเหมือนสิ่งหล่อเลี้ยงชีวิตเรา

สำหรับความสุขในการทำงานนั้น มีงานศึกษาวิจัยจำนวนมาก ได้แก่ วรรณพร พรายสวาท (2552, หน้า 18) กล่าวว่า ความสุขที่ทุกคนได้จากการทำงาน คือ ความสุขจากการดำรงชีวิตที่เหมาะสม มีผลงานที่ดีมีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้น มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่นำไปเผยแพร่ต่อครอบครัว ชุมชน และแรงงานที่มีคุณค่าของประเทศ และสิ่งที้องค์กรจะได้อาจจากการมีความสุขในการทำงาน คือ ผลผลิตสูงสุด คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น ลดการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วย ลากิจของพนักงาน เป็นชุมชนที่เข้มแข็งในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ลดอัตราการเลิกจ้างงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ฝึกพนักงานใหม่ ตลอดจนทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้นและลดความไม่พอใจของผู้ใช้แรงงาน นอกจากนี้ ยังทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น พนักงานรักองค์กรมากขึ้น ซึ่งท้ายสุดผลดีก็จะสะท้อนกลับไปยังองค์กรโดยรวม

### 2.1.2 องค์ประกอบความสุขในการทำงาน

Manion (2003) ได้สรุปองค์ประกอบความสุขในการทำงานว่ามี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (connections) คือ ความรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้มีการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (2) ด้านความรักในงาน (love at work) เป็นความรู้สึก รัก ผูกพันกับงานมีความกระตือรือร้นที่จะมาทำงาน รู้สึกสนุก ภูมิใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย (3) ด้านความสำเร็จในงาน (achievement) คือ การรู้สึกเป็นสุขที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รู้สึกมีอิสระ ได้ทำงานที่ท้าทาย ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีผลทำให้เกิดความภูมิใจ และหาหนทางที่จะพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้งานสำเร็จ และ (4) ด้านการเป็นที่ยอมรับ (recognition) การมีความสุขจากการที่รับรู้ว่าคุณค่าได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ผู้ร่วมงานต่างรับรู้ถึงความพยายามของคนที่ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานไว้วางใจ มีความคาดหวังที่ดี มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ Diener (2003, pp. 544-546) ได้กล่าวถึง



องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตอบสนองของบุคคลที่นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) คือ การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็นและกระทำอยู่มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว (2) ความพึงพอใจในงาน (work satisfaction) คือ การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม (3) อารมณ์ทางบวก (positive effect) คือ การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี มีความสุขสนุกสนานกับการทำงาน มีความเลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่ได้รับผิดชอบ และ (4) อารมณ์ทางลบ (negative effect) คือ อารมณ์หรือความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุขจากองค์ประกอบสำคัญข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของความสุขในการทำงานมีหลายองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งการศึกษานี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเรื่องความสุขในการทำงานของ Diener (2003); Manion (2003) และ Warr (1990) มาเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยวัดความสุขในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน และด้านความก้าวหน้าของบุคลากร

### 2.1.3 กลวิธีสร้างสุขในการทำงาน

กลวิธีที่ทำให้ทำงานแล้วมีความสุขมีนักทฤษฎีกล่าวไว้หลายท่าน โดยให้ความสำคัญว่าต้องมีการปรับแนวคิดหรือพฤติกรรมอย่างไรบ้าง ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) เข้าใจคุณค่าในงาน งานแต่ละอย่างมีประโยชน์ตามบริบทที่แตกต่างกัน บางคนไม่เข้าใจว่างานของตัวเองมีคุณค่าต่อองค์กรอย่างไรบ้าง การทำงานที่ไม่เข้าใจคุณค่าหรือเป้าหมายของตัวเองจะทำให้เรารู้สึกเบื่อหรือรู้สึกว่าการทำอยู่นั้นไม่มีความหมาย รู้สึกว่าสิ่งที่เราทำไม่มีความหมาย เกิดความรู้สึกต่ำต้อย ก็จะทำให้ทำงานได้อย่างไม่มีความสุข (2) การพัฒนาตนเองและการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากร บางทีบุคคลทำงานไปเรื่อย ๆ ทุกวัน รู้สึกว่า “ติดกับดักความคิดของตัวเอง” เหมือนไม่รู้จะพัฒนาอะไร ฉะนั้น การพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนในระบบหรือการศึกษาความรู้ด้านอื่น ๆ จะช่วยให้ได้เปิดโลกกว้าง และพัฒนาศักยภาพของตัวเองด้วย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการให้รางวัลและชมเชยบุคลากรที่มีผลงานดี (3) สมดุลชีวิตระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิต หรือเรียกว่า “พื้นที่อิสระจากงาน” ซึ่งหมายถึงว่า มีเวลาสำหรับทำกิจกรรมอื่น ๆ บ้างนอกจากงานประจำ หากบางคนมุ่งแต่งานอย่างเดียว ชีวิตนี้จะเคร่งเครียด บางรายอาจจะไร้เพื่อน ไร้สังคม หรือหากใช้ชีวิตสำหรับเรื่องส่วนตัวมากเกินไป ก็จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่ดี ฉะนั้น การจัดสมดุลชีวิตจึงจะมีผลต่อความสุขในการทำงาน (4) ค่าตอบแทน หรือระบบโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจนเหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีพสวัสดิการ สิทธิประโยชน์การเลื่อนขั้นเงินเดือน ที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในภาพของปัจจุบัน (5) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานที่มีความปลอดภัย การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่เอื้อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก ปลอดภัย รวมถึงการมีแผนที่ดีในการบำรุงรักษา และ (6) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ภายในหน่วยงาน ต่างหน่วยงาน สายงานเดียวกันและต่าง สายงาน การมีระบบงานที่ชัดเจน รวมถึงความยุติธรรมในการประเมินผลงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติตามได้อย่างชัดเจน รวมถึงการประเมินผลงานที่ยุติธรรม รวมถึงวิธีการสื่อสารไปยังผู้บริหาร เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูล ก็จะช่วยทำให้บุคลากรรู้สึกว่ามีอิสระและแนวทางในการสื่อสาร (สวนดอกวาไรตี้, 2564)

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน ที่สามารถส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน โดยจัดสภาพแวดล้อมให้จูงใจ อยากที่จะทำงานซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ความสุขยังเป็นพลังของอารมณ์ทางบวก เป็นความรู้สึกสดชื่นมีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุ



ตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไป อย่างไรก็ตาม การที่บุคคลจะมีความสุขในการทำงานนั้นหลายคนต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับภาระงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนไปจากการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่องค์กรต่าง ๆ มีการนำรูปแบบการทำงานที่บ้าน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน

## 2.2 ทฤษฎีการปรับตัว

### 2.2.1 ความหมายของการปรับตัว

วารภรณ์ ตระกูลสุภชาติ (2545, หน้า 3) ให้ความหมายของการปรับตัวว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ความพยายามในการปรับตนเองเมื่อเผชิญกับสภาพปัญหา ความอึดอัด ความคับข้องใจ ความเครียด ความทุกข์ใจ ความวิตกกังวลต่าง ๆ จนเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลนั้นสามารถอยู่กับสภาพแวดล้อมหรือในสภาพปัญหานั้น ๆ ได้ ถ้าบุคคลปรับตัวแล้วสามารถอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างมีความสุข แสดงว่าบุคคลนั้นมีสุขภาพจิตดี แต่หากบุคคลปรับตัวแล้วยังมีความสุขทุกข์ใจไม่สบายใจอยู่ ความรู้สึกดังกล่าวย่อมจะทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตไม่ดี และหากเรื้อรังรุนแรงมากขึ้นอาจจะเจ็บป่วยเป็นโรคประสาทหรือโรคจิตได้

ถวิล ธาราโภชน และศรัณย์ ดาริสุข (2548, หน้า 108-109) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวว่า บุคคลแต่ละคนจะต้องตอบสนองความต้องการของตนตลอดเวลา ความต้องการมาจากสิ่งแวดล้อม และเป็นความต้องการที่จำเป็นในร่างกาย (needs) หรืออาจเป็นความต้องการที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ และบุคคลพยายามที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานะที่อยู่ภายนอกและสถานะที่อยู่ภายในตัว เมื่อใดก็ตามที่สามารถจะได้รับหรือตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นได้สำเร็จถือได้ว่าเป็นการปรับตัวที่มีความเหมาะสม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การปรับตัว คือ การที่บุคคลสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน ปรับสภาพของร่างกายและจิตใจจากปัญหาและแรงกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์สภาพแวดล้อม และสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตนให้อยู่ในสังคมนั้นได้อย่างมีความสุข

### 2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว

ทฤษฎีการปรับตัวมีต้นกำเนิดจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ จากการศึกษาวิวัฒนาการด้านชีววิทยาเพื่ออธิบายถึงการพัฒนาลักษณะทางพันธุกรรมหรือพฤติกรรมที่ช่วยให้สิ่งมีชีวิตสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและสามารถมีชีวิตอยู่รอดได้ การปรับตัวของบุคคลมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถอยู่รอดได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ความสามารถในการปรับตัวของบุคคลซึ่งมีทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

1) แนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's adaptation model) (Roy, 1984, pp. 11-17) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวและสร้างเป็นรูปแบบโดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า มนุษย์ประกอบด้วยร่างกาย จิตใจ และสังคมที่จะต้องผสมผสานเป็นหน่วยเดียวกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ สิ่งกระทบใด ๆ ล้วนมีผลไปทั้งระบบ และการตอบสนองที่เกิดขึ้นจะเป็นการตอบสนองร่วม อันเกิดจากการกระทำประสานกันของหน่วยย่อย พฤติกรรมการตอบสนองดังกล่าวจะปรากฏชัดเจนมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับชนิดและความรุนแรงของสิ่งที่มากระทบ และความสามารถในการปรับตัว ด้วยมนุษย์จะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและต้องคงไว้ซึ่งภาวะปกติสุขหรือภาวะสุขภาพดี เพราะความเจ็บป่วยหรือสิ่งกระตุ้นที่มากระทบอาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงภายนอกหรือภายในตัวบุคคล ส่งผลให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อบุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวจะมีความมั่นใจในชีวิต พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเด่นชัดคือ มีสุขภาพที่ดี ยอมรับความเป็นจริง มีความพึงพอใจในชีวิต เป็นต้น ส่วนผู้ที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวจะมีปัญหาด้านสุขภาพ ไม่ยอมรับความเป็นจริง อาจเป็นภาวะซึมเศร้า

2) ทฤษฎีการปรับตัวของ Rogers (1974, p. 108) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยตนและทฤษฎีให้คำปรึกษาแบบผู้รับเป็นศูนย์กลาง โดย Rogers พิจารณาจากการปรับตัวภายในของตนเอง โดยเชื่อว่าบุคคลเป็นศูนย์กลางของประสบการณ์ต่าง ๆ รอบตัวที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น บุคคลจะมีประสบการณ์และรับรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งก่อให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับตนในด้านต่าง ๆ เช่น ความสามารถของตน บทบาท บุคลิกลักษณะที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น สิ่งแวดล้อม ตลอดจนทัศนคติและค่านิยม ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล Rogers เห็นว่า บุคคลที่ปรับตัวได้คือ บุคคลที่เป็นตัวของตัวเอง เข้าใจและยอมรับตนเองและผู้อื่น สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง และสามารถนำประสบการณ์มาจัดการให้สอดคล้องกับบุคลิกลักษณะของตน ในขณะที่บุคคลที่ไม่สามารถจะปรับตัวได้จะมีความขัดแย้งระหว่างความคิดเกี่ยวกับตนเองและประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวล สับสน ความตึงเครียด สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง และส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในที่สุด

### 2.2.3 ปัจจัยในการปรับตัว

ความสามารถในการปรับตัวของบุคคลมีความแตกต่างกัน บางคนสามารถปรับตัวได้ดีในขณะที่สถานการณ์เดียวกันบางคนอาจไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์นั้นได้ เช่น การปรับตัวในครอบครัวและการทำงานในช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่เป็นหัวข้อการวิจัยนี้ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวนั้น สิริชัย ประทีปฉาย (2533) ได้เสนอแนะว่า ปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวได้ดีต้องประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้ คือ (1) การรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ หรือปัญหาอย่างถูกต้องตรงความเป็นจริง เพื่อที่จะได้แก้ไขให้ถูกต้อง (2) การมีมนุษยสัมพันธ์ดีจะช่วยให้บุคคลได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากครอบครัว ญาติมิตร เพื่อน และบุคคลทั่วไปในสังคม (3) การมีสติปัญญาเฉลียวฉลาดพอควร (4) การได้รับการเลี้ยงดูอย่างถูกต้องตั้งแต่วัยเด็ก จะช่วยให้บุคคลเติบโตด้วยความเข้มแข็ง อดทน หนักแน่น กล้าเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ (5) การมีประสบการณ์ในการแก้สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ สิ่งเหล่านั้นจะช่วยให้คิดได้ว่าในสถานการณ์ใดควรแก้ไขปัญหาคือการถอยหนีหรือต่อสู้เผชิญหน้า และ (6) หากเป็นสถานการณ์หรือปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อนอาจต้องใช้เวลาในการปรับตัวแก้ไขปัญหาก็จำเป็นต้องมีเวลามากพอสำหรับการปรับตัว

ความเห็นข้างต้นสอดคล้องกับคำอธิบายการปรับที่ดีตามทฤษฎีของ Erikson (อ้างถึงใน ดวงเดือน พันธมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจจนิก, 2524, หน้า 10-12) ที่อธิบายว่า สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการปรับตัว คือ พื้นฐานที่บุคคลได้รับการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็กที่หล่อหลอมความคิด บุคลิกภาพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในช่วงที่เผชิญปัญหา เช่น ครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น การที่บุคคลจะปรับตัวได้ดีเพียงใดนั้น Erikson เห็นว่า ความสัมพันธ์ของบุคคลที่อยู่รอบข้างมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการปรับตัวได้ดี

จากความเห็นข้างต้นจึงสรุปได้ว่า บุคคลแต่ละคนจะสามารถปรับตัวก้าวผ่านปัญหาที่เผชิญได้นั้นมีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัว ทั้งการรับรู้เข้าใจกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น และหากบุคคลนั้นเคยมีประสบการณ์มีสติปัญญาความสามารถเฉพาะตัวที่ดีก็จะช่วยให้สามารถปรับตัวแก้ปัญหาได้ ตลอดจนการได้รับการเลี้ยงดูที่สร้างความเข้มแข็งกล้าคิด กล้าตัดสินใจ การมีครอบครัวสนับสนุน และบางปัญหาก็จำเป็น ต้องใช้เวลาในการแก้ปัญหาแบบค่อยคิดค่อยทำ หากบุคคลมีคุณลักษณะดังกล่าวก็เชื่อว่า จะสามารถปรับตัวแก้ไขปัญหาและใช้ชีวิตในสถานการณ์นั้น ๆ ได้

### 2.2.4 การปรับตัวในครอบครัว

ลักษณะการจำแนกครอบครัวสามารถจำแนกได้ตามแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ โดย สอนอง ปัจโจปการี (2553, หน้า 217-218) จำแนกไว้ ดังนี้ (1) ครอบครัวเดี่ยว (nuclear family) เป็นครอบครัวที่มีสมาชิกสองชั่วอายุ และมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดที่สุด คือ สามี ภรรยา บุตร ส่วนคนอื่น เช่น ปู่ ย่า ตา ยาย หลาน คนอาศัย คนรับใช้ไม่จัดอยู่ในครอบครัวเดี่ยว ครอบครัวลักษณะนี้ มักจะอยู่ในสังคมเมือง (2) ครอบครัวขยาย (extended family) ได้แก่ ครอบครัวที่มีหลาย ๆ ครอบครัวอยู่ร่วมกัน หรือมีสมาชิกตั้งแต่สามชั่วอายุขึ้นไป คือ สามี ภรรยา บุตร ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ญาติพี่น้องอื่น ๆ อาศัยอยู่บ้านเดียวกัน หรือเขตบริเวณบ้านใกล้เคียงกัน สมาชิกผู้อาวุโสที่สุดจะเป็นหัวหน้าครอบครัวดูแลทุกข์สุข





ทางเศรษฐกิจ การศึกษา ฯลฯ ของสมาชิกในครอบครัว แต่สมาชิกในครอบครัวขยายจะขาดอิสระ ครอบครัวลักษณะนี้มักจะมีอยู่มากในสังคมชนบท (3) ครอบครัวรวม (compound family หรือ polygamous family) เป็นครอบครัวที่เกิดจากผู้ชายหนึ่งคนสมรสกับผู้หญิงหลายคนในเวลาเดียวกัน กล่าวคือ เขาสมรสกับ ภรรยาคนที่ 1 จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยาบุตรเกิดครอบครัวเดียว ต่อมาเมื่อเขาสมรสกับภรรยา คนที่ 2 ทำให้เกิดครอบครัวขึ้น ครอบครัวรวมในบางสังคมสมาชิกแต่ละครอบครัวเดี่ยวดังกล่าวจะอยู่ร่วมกัน ภายใต้หลังคาบ้านเดียวกันแต่บางสังคมก็จะแยกกันอยู่กันคนละบ้าน แต่ผู้ชายคนเดียวกันเป็นหัวหน้าครอบครัวหรือเป็นศูนย์กลางของครอบครัว เช่น สังคมมุสลิม (muslim society) ซึ่งเป็นสังคมที่มีวัฒนธรรมอนุญาตให้ผู้ชายมีภรรยาได้ 4 คน

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันโครงสร้างครอบครัวได้เปลี่ยนแปลงไปจากครอบครัวขยาย ซึ่งประกอบด้วยบุคคล 3 ช่วงชีวิต คือ ปู่ย่าตายาย พ่อแม่ และลูกหลาน กลายมาเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น คือ ครอบครัวที่มีเฉพาะพ่อ แม่ และลูก นอกจากนี้ ยังพบแนวโน้มครอบครัว ที่มีแม่หรือพ่อคนเดียวอยู่กับลูกมากขึ้น ตลอดจนยังมีครอบครัวอีกหลากหลายประเภทที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรม จากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทางสังคมและวัฒนธรรมมีผลกระทบต่อครอบครัว โดยเฉพาะในด้านสัมพันธภาพ จากเหตุผลและปัจจัยหลายประการ ทั้งจากสภาพของสถานที่อยู่ที่กำลังกลายเป็นเมือง และสภาพของความทันสมัยที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงด้านความเจริญทางเทคโนโลยี กระแสโลกาภิวัตน์ การเน้นความเป็นตัวตนเฉพาะหรือปัจเจกบุคคล และการให้ความสำคัญต่อการบริโภคและค่านิยมทางวัตถุ ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างเงื่อนไขต่าง ๆ ทางสังคมให้เปลี่ยนไปจากเดิม ส่งผลต่อเสถียรภาพความมั่นคงของครอบครัวไทย (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2562, หน้า 1-4)

### 2.2.5 การปรับตัวในการทำงาน

อภิขญา อินทรสุภา (2547, หน้า 5) ให้ความหมายว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับกายและใจในการทำงานให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมงาน เพื่อช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้การทำงานนั้นประสบความสำเร็จ และทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำ Arkoff (1968, p. 41) ให้ความหมายว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความพยายามของบุคคลที่จะบรรลุความต้องการให้ไปถึงเป้าหมายของตน ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการปรับพฤติกรรมในทางที่ถูกต้องเพื่อนำไปสู่การทำงานที่สัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดย Arkoff เห็นว่า การปรับตัวที่ดีเกี่ยวกับอาชีพ (good vocational adjustment) ประกอบด้วยความหมายสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ (1) ความมีวุฒิภาวะทางด้านอาชีพ (terms of vocational maturity) เป็นแนวความคิดหนึ่งซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวของมนุษย์ในด้านอาชีพ ความสามารถในการปรับตัวในลักษณะงานนี้คือ ระดับความสามารถและศักยภาพในการปรับตัวด้านอาชีพของแต่ละบุคคลที่จะสามารถพัฒนาตนเองในงานอาชีพนั้น ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการแสดงออกของพฤติกรรมในงานอาชีพนั้น ๆ ว่า ได้รับการพัฒนาในระดับที่เหมาะสมหรือไม่เมื่อเทียบกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมเกี่ยวกับอาชีพของคนทั่วไป (2) ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน (the idea of orderly progression) เป็นลักษณะของบุคคลที่สามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ดี บุคคลในลักษณะนี้จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน และมุ่งหวังในความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองไปในจุดที่สูงสุดของตำแหน่งงานในหน่วยงานที่ตนเองทำอยู่ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่ประสบปัญหาในการปรับตัวของบุคคล ในลักษณะนี้จะเป็นผู้ที่ทำงานอย่างไร้จุดหมาย ไม่มีการกำหนดแนวทางและเป้าหมายของตนเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมักประสบปัญหาความสามารถในการปรับตัวลดลง และ (3) ความพึงพอใจในงาน (the nation of job satisfaction) บุคคลที่สามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ดีมักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์ที่ชี้ได้ว่าบุคคลใดจะสามารถปรับตัวด้านอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด บุคคลที่ประสบปัญหาการปรับตัวด้านอาชีพส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำและมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ได้ดี หรือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าตนเองจะยึดอาชีพใดเป็นหลักในการดำรงชีวิตต่อไป หรือตนมีความสามารถเหมาะกับอาชีพใด

ดังนั้น บุคคลที่ปรับตัวในการทำงานได้ดีจะเป็นบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำงาน มีวุฒิภาวะในงานอาชีพ และมีแบบแผนของความก้าวหน้าในงานอาชีพของตนเอง รวมทั้งจะต้องเป็นผู้ที่เข้าใจและยอมรับสภาพของตนเอง สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่นและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.2.6 ผลกระทบการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 กับความสุขการทำงาน

จากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิดมาตรการ Work from Home หรือการทำงานที่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนต่างมีนโยบายให้พนักงานของตนทำงานจากที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของทางรัฐเพื่อลดการติดเชื้อและการแพร่กระจายของโรค ลดการเดินทางเข้าที่ทำงานทุกวัน เปลี่ยนไปทำงานที่บ้านแทน นโยบายทำงานจากที่บ้านนี้ดูเหมือนจะเกิดความลำบากกับคนบางกลุ่ม และเมื่อต้องทำงานจากที่บ้านเป็นระยะเวลานาน ๆ และต้องกักตัว (self-isolation) ไปด้วย อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อบุคคลได้ นั่นคือ ความขัดแย้งในบทบาทระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว (work-life/family conflict) จากแนวคิด Role of Boundary ที่พนักงานโดยปกติแล้วจะแยกบทบาทของตนออกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทในงานและบทบาทของชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว ซึ่งพนักงานจะพยายามที่จะรักษาสมดุลทั้ง 2 บทบาทนี้ไม่ว่าจะเป็นในเชิงของกายภาพหรือจิตใจ หากทั้ง 2 บทบาทนี้สมดุล ก็จะทำให้การรับรู้ที่เราได้ยินบ่อย ๆ มากคือ “Work-Life balance” แต่หากทั้ง 2 บทบาทนี้ไม่สมดุล พนักงานก็จะรับรู้ว่ามีอาการขัดแย้งกันของ 2 บทบาท คือ “Work-Life conflict” โดยความขัดแย้งสามารถเกิดได้ 2 ลักษณะ คือ (1) บทบาทในงานไปขัดแย้งกับบทบาทชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว และ (2) บทบาทชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัวไปขัดแย้งกับหน้าที่การงาน (สหรัฐ วงศ์ชมพู, 2564) จึงกล่าวได้ว่าจากสถานการณ์ของโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อชีวิตความรู้สึกและการต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งด้านครอบครัวและการทำงาน อาจเกิดความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับการปรับรูปแบบการทำงานมาเป็น Work from Home ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับรู้และแยกแยะบทบาททั้ง 2 บทบาทได้ทั้งเชิงกายภาพและจิตใจ แม้ว่าอาจมีความขัดแย้งอยู่บ้าง รูปแบบของการทำงานที่บ้านทุกวันเป็นเวลาติดต่อกันยาวนานและไม่สามารถคาดเดาได้ถึงสถานการณ์และจุดจบของการแพร่ระบาดโควิด 19 รวมทั้งการปรับตัวเรียนรู้ต่อเทคโนโลยีสื่อสารต่าง ๆ สิ่งนี้เมื่อเกิดเป็นระยะเวลานาน ๆ อาจส่งผลกระทบในเชิงลบ ไม่ว่าจะเป็น อารมณ์ ความรู้สึก ความเครียดที่เพิ่มขึ้น การบริหารจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพลดลง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน รวมถึงความขัดแย้งระหว่างความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น

### 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน (job efficiency) คือ ความสามารถของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง โดยมีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีการใช้ทรัพยากรที่อยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย (วิมลมาศ ไร้ไสว, 2551, หน้า 8) จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ตัวชี้วัดศักยภาพของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยการนำเอาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ รวมถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จมีคุณภาพได้มาตรฐานมีปริมาณของงานที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจทันต่อเวลา ซึ่งประกอบด้วย ด้านเวลา (time) ด้านคุณภาพ (quality) และด้านปริมาณ (quantity) (ประชุม รอดประเสริฐ, 2545, หน้า 332-333)

สำหรับ Peterson and Plowman (1953) ได้สรุปองค์ประกอบประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพของ (quality) งานที่จะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน (2) ปริมาณงาน (quantity) ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (3) เวลา (time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น (4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (costs) จะต้องเหมาะสม



กับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยแต่ให้ได้ผลกำไรมากที่สุด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด จากความหมายและความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงานข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นลักษณะความสัมพันธ์กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยสามารถพิจารณาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน เป็นสิ่งที่บ่งบอกผลงานของผู้ปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งทุกองค์กรต่างมุ่งหวังให้ผลงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน การวิจัยนี้จึงเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในองค์กรทั้งหมด จำนวน 56 คน (ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 51 คน)

**3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เพื่อวัดผลของความสุขในการทำงานต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

##### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2) สร้างแบบสอบถาม จากการศึกษาในข้อ 1 ดังกล่าว นำมาสู่การสร้างเครื่องมือ การวิจัยเป็นแบบสอบถาม ระดับความสุขในการทำงาน และประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย โดยแบบสอบถามการศึกษาได้จากการสังเคราะห์

แนวคิดทฤษฎี แยกแบบสอบถามออกเป็น 2 ประเด็น คือ (1) แบบสอบถามเรื่องความสุขในการทำงาน และ (2) แบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพของงาน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุการทำงานที่บัณฑิตวิทยาลัย สถานภาพครอบครัว และสถานภาพทางเศรษฐกิจ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงาน โดยเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพของงาน โดยเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ

3) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ อาศัยเกณฑ์การพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่ร่างไว้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถามและตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการตรวจสอบหาความสอดคล้อง และหาความเชื่อมั่น เพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยประเมินแบบสอบถามเป็นรายบุคคลว่า ข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งการพิจารณาจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ถ้าข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 จะคัดเลือกเอาไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรืออาจตัดทิ้ง

### 3.3 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลปฐมภูมิ จัดเก็บจากบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้วิจัยชี้แจงทำความเข้าใจและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 56 คน และได้รับกลับมา จำนวน 51 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจความถูกต้อง การตรวจความตรง และความเที่ยงของเครื่องมือ แยกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของงาน โดยผู้วิจัยชี้แจงทำความเข้าใจและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ ดังนี้ (1) ใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (2) ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) อธิบายระดับความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพงานของบุคลากร และ (3) หาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพงานด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 103)

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	รับรู้ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	รับรู้ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	รับรู้ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	รับรู้ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	รับรู้ในระดับน้อยที่สุด

## 4. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### 4.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาผลของความสุขในการทำงานต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 51 คน สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

4.1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยความสุขในการทำงานตามนิยามการศึกษานี้ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการ



ปฏิบัติงานในหน้าที่ ภาระงานที่ตนรับผิดชอบ โดยวัดด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน (4) ด้านความก้าวหน้าของบุคลากร และ (5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน พบว่า บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยมีความสุขโดยรวมทุกด้านในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่า (1) ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) โดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งค่าคะแนนที่น่าสนใจ คือ ผู้ตอบให้ค่าความรู้สึกกับเพื่อนร่วมงานมากเป็น 2 อันดับต้น คือ การร่วมงานที่ต่างให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน ( $\bar{X} = 4.35$ ) และรู้สึกสบายใจ เป็นกันเองในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมาคือ การมีอิสระในการพูดหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ( $\bar{X} = 4.16$ ) และเห็นว่าผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาความร่วมมือ ( $\bar{X} = 4.14$ ) แต่ข้อคำถามความเห็นที่ ผู้นำสร้างการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและโปร่งใส แม้จะอยู่ในระดับมากแต่ก็ได้ค่าคะแนนน้อยที่สุดในกลุ่ม ( $\bar{X} = 3.94$ ) (2) ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) โดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.29$ ) และความรู้สึกว่างานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร ( $\bar{X} = 4.24$ ) นอกจากนี้ คือ ความสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานอย่างอิสระ โดยใช้วิจารณ์ญาณของตน ( $\bar{X} = 4.16$ ) ส่วนความเห็นที่มีคะแนนน้อยที่สุดแม้จะอยู่ในระดับมาก คือ การมีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.96$ ) (3) ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) โดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ เรื่องการจัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.22$ ) และภายในองค์กรมีความปลอดภัย ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ภายใต้อาคาร การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.14$ ) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยใน การทำงาน ภายใต้อาคาร การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ ภายใต้อาคาร การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.12$ ) ส่วนความเห็นที่มีคะแนนน้อยที่สุดแม้จะอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมให้บุคลากรคลายเครียดในการทำงาน เช่น โครงการท่องเที่ยวศึกษา ดูงาน ( $\bar{X} = 3.75$ ) (4) ด้านความก้าวหน้าของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) โดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาคือ การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น โครงการ KM การศึกษาต่อ การอบรมสัมมนา เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.18$ ) ส่วนความเห็นที่มีคะแนนน้อยที่สุดแม้จะอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะ ( $\bar{X} = 3.82$ ) และ (5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) โดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ ท่านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ภายใต้อาคาร การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.20$ ) และท่านจัดสรรเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ภายใต้อาคาร การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.18$ ) แม้จะอยู่ในระดับมากแต่ค่าคะแนนไม่ถึง 4.00 ได้แก่ ความเห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลต่อความเครียด ( $\bar{X} = 3.75$ ) และค่าคะแนนน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ คือ บ่อยครั้งที่ท่านมีงานติดพันจนทำให้ไม่สามารถไปร่วมกิจกรรมกับครอบครัวหรือเพื่อนเพื่อทำกิจกรรมที่สนใจได้ มีค่าคะแนนเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.57$ )

**4.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง** จากการศึกษาประสิทธิภาพงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยได้นิยามประสิทธิภาพงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ โดยผลการทำงาานั้นจะต้องมีคุณภาพสามารถปฏิบัติได้ตามเนื้องานและสำเร็จทันต่อเวลา ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ โดยวัดด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา และ (4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ทั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านคุณภาพงาน ประสิทธิภาพงานด้านคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) โดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าคะแนนมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบ กฎหมายและจรรยาบรรณ



ของข้าราชการ ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีที่กำหนด และการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 งานที่ให้บริการคงมีความถูกต้อง และได้มาตรฐาน มีค่าคะแนนเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.27$ ) การปฏิบัติงานมีการวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และรวดเร็วขึ้นภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.22$ ) และมีการตรวจทานเอกสารเพื่อลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น ( $\bar{X} = 4.00$ ) (2) ด้านปริมาณงาน ประสิทธิภาพงานด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) โดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าคะแนนมากที่สุด 2 ข้อมีค่าคะแนนเท่ากัน คือ งานที่ท่านรับผิดชอบสามารถบริหารจัดการโดยไม่มีงานค้างค้ำ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละภาระงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.25$ ) (3) ด้านเวลา ประสิทธิภาพงานด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) โดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุดในคำถามชุดนี้ คือ การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และระยะเวลาแล้วเสร็จ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานสำเร็จตรงตามกรอบระยะเวลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.29$ ) ส่วนการให้บริการรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และงานต่าง ๆ ได้รับความร่วมมือสนับสนุนภายในหน่วยงาน ทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ตามเวลาที่กำหนด ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีค่าคะแนนเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.18$ ) ประเด็นเรื่องปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับระยะเวลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีค่าคะแนนน้อยที่สุดแต่ก็อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) และ (4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตอบเห็นว่า การปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรมีค่าคะแนนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมา คือ มีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.12$ ) มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 4.10$ ) และมี 2 ข้อที่มีค่าคะแนนเท่ากัน คือ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เช่น เงิน วัสดุต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ทำ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ( $\bar{X} = 3.98$ ) ส่วนการหาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพงานจากสมมติฐานในข้อที่ 2 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ ความสุขในการทำงาน (happiness at work) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพงาน (work efficiency) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ( $r = .786$ )

#### 4.2 อภิปรายผลการวิจัย

4.2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นว่า การปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 นั้น บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยก็ยังคงมีความสุขในการทำงานแม้จะเป็นช่วงที่ต้องได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ของโรคระบาด ซึ่งสามารถอธิบายได้จากองค์ประกอบความสุขในการทำงานของ Manion (2003) ที่อธิบายถึงองค์ประกอบของความสุขในการทำงานว่ามี 4 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้มีการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (2) ด้านความรักในงาน เป็นความรู้สึกรักผูกพันกับงาน ทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะมาทำงาน รู้สึกสนุก ภูมิใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย (3) ด้านความสำเร็จในงาน คือ การรู้สึกเป็นสุขที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รู้สึกมีอิสระ ได้ทำงานที่ท้าทาย ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีผลทำให้เกิดความภูมิใจ และหาหนทางที่จะพัฒนาปรับปรุง เพื่อทำให้งานสำเร็จ และ (4) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ทั้งจากผู้ร่วมงาน หัวหน้า มีลักษณะไว้วางใจ มีความคาดหวังที่ดี มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ดังจะเห็นว่า คะแนนความสุขด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีคะแนนสูงเป็นอันดับต้น ๆ



4.2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากผลการศึกษาประสิทธิภาพงานของบัณฑิตวิทยาลัย พบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพงานอยู่ในระดับมาก โดยวัดด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา และ (4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ซึ่งประสิทธิภาพงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยโดยรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างผลของความสุขในการทำงานต่อประสิทธิภาพงานของบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ ชุตินา แหวนนาค และชินโสธร วิสิฐนิธิกิจ (2564) เรื่อง “ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร” พบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยความสุขในการทำงานด้านสังคมและด้านแสวงหาความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังเป็นไปตามแนวคิดของ Merrill and Merrill (2003) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญในชีวิตของมนุษย์ที่จะสามารถเสริมสร้างตนเองให้มีชีวิตสมดุล มีความสุขในการทำงานได้นั้นจะต้องมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและบุคคลจะสามารถดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีปราศจากความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ (1) ด้านการทำงาน (2) ด้านครอบครัว (3) ด้านเวลา (4) ด้านการเงิน และ (5) ด้านสติปัญญา เนื่องจากชีวิตและความคิดของมนุษย์ไม่หยุดนิ่ง ทุกอย่างเป็นพลวัตล้วนมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ทุกคนจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพ พัฒนาสติปัญญา พัฒนาความสามารถในการทำงาน

จากผลการศึกษาที่ได้นำเสนอมาทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย และเป็นผู้หนึ่งที่ทำหน้าที่ภายใต้โครงสร้าง นโยบายและการบริหารงานของคณะผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย สิ่งที่พบว่าเป็นจุดแข็งและส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ความผูกพันของบุคลากร ด้วยบัณฑิตวิทยาลัยเป็นองค์กรที่มีขนาดไม่ใหญ่มาก ทั้งการทำงานมีลักษณะที่ต้องประสานความร่วมมือ ต้องใช้ฐานข้อมูลและการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูล การให้บริการนักศึกษา ทุกงานจะมีความถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพของงานก็จะต้องมาจากความร่วมมือ โดยผู้บริหารที่มีความเข้าใจและพร้อมให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดความรักความผูกพันในองค์กร ให้เกิดการยอมรับ การมอบหน้าที่พร้อมกันให้อำนาจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ สิ่งเหล่านี้เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น

นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยยังมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การวัดประสิทธิภาพของงานโดยใช้ระบบ ISO ซึ่งเป็นระบบการประกันคุณภาพที่มีตัวชี้วัด และประการสำคัญบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยได้ผ่านการอบรมมีความรู้ที่ดีในเรื่องการทำงานตามระบบ ISO ทั้งการตรวจประเมินนั้นก็เป็นการให้บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยได้เป็นส่วนสำคัญของแต่ละกลุ่มในการตรวจประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นการทำงานแบบกัลยาณมิตร ทั้งยังได้เห็นว่า ปัญหาการทำงานของแต่ละหน่วยจะแก้ไขได้ก็ต้องมาจากหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นการทำงานที่เป็นลักษณะลูกโซ่ที่ทุกหน่วยงานต่างส่งผลต่อกัน ที่กล่าวมานั้นนับเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขและประสิทธิภาพงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กล่าวสรุปจากผลการวิจัยนี้ได้ว่า บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นไปตามความหมายการปรับตัวที่ Arkoff (1968, p. 4) ให้ความหมายว่า คือ การที่บุคคลสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีจนทำให้บุคคลก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยปราศจากความขัดแย้งทั้งต่อตนเองและสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ตลอดจนการที่บุคคลสามารถปรับความสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและอารมณ์ให้เข้ากับสภาพสังคมนั้นได้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร เป็นการปรับตัวในการทำงานโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ทักษะการทำงาน

ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ทั้งการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล เป็นความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับที่คาดหวัง และมีความใส่ใจในความสำเร็จของงาน มีโอกาสได้ใช้ความสามารถของตนเองเข้าไปเสริมการทำงาน และต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน ที่สามารถส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักองค์กร เห็นถึงคุณค่าของตนต่องานที่รับผิดชอบ สร้างความรักความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารสามารถส่งเสริม สนับสนุนโดยจัดสภาพแวดล้อมให้จิตใจ ที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงาน และเกิดความสุขในงานตามมา ทั้งนี้ ความสุขในการทำงานจะเป็นพลังของอารมณ์ทางบวก เป็นความรู้สึกสดชื่นมีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไปอย่างไรก็ดี การที่บุคคลจะมีความสุขในการทำงานนั้น หลายคนต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับภาระงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน โดยเฉพาะในสถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนไปจากการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่องค์กรต่าง ๆ มีการนำรูปแบบการทำงานที่บ้าน การใช้เครื่องมือ มีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลต่อความรู้สึกและมีความสุขในการทำงาน การปรับตัวจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

## 5. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.1 ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรมีความเห็นว่า ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาความร่วมมือ และเห็นว่าการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดเผยและโปร่งใสยังมีค่าคะแนนน้อยกว่าข้ออื่น ๆ จึงเป็นประเด็นที่ผู้บริหารต้องตระหนักและปรับปรุงพัฒนาให้เกิดการสื่อสารที่มากขึ้น

5.2 ด้านลักษณะงาน ประเด็นเรื่องการมีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบนั้น บุคลากรให้ค่าคะแนนน้อยที่สุด ดังนั้นในองค์กรควรนำมาพิจารณาถึงการจัดโครงสร้างองค์กร การมอบหมายงานรับผิดชอบที่ชัดเจน และให้อำนาจควบคู่กับหน้าที่รับผิดชอบ

5.3 ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน บุคลากรเห็นว่าองค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรคลายเครียดในการทำงาน เช่น โครงการท่องเที่ยวศึกษาดูงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะในสถานการณ์การระบาดนี้ทุกคนมีความเครียดทั้งเรื่องส่วนตัว ครอบครัวและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน จึงต้องการผ่อนคลายมากกว่าสถานการณ์ปกติ

5.4 ด้านความก้าวหน้าของบุคลากร ข้อที่บุคลากรให้คะแนนน้อยที่สุด คือ การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีพ เพราะเป็นสถานการณ์ที่เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น เช่น การดูแลลูกหลานที่ต้องเรียนผ่านสื่อที่บ้าน เป็นต้น ดังนั้น องค์กรอาจต้องจัดสวัสดิการเพิ่ม หรือหาแนวทางช่วยเหลือเยียวยา

5.5 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน บุคลากรเห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดส่งผลต่อความเครียดและบ่อยครั้งที่มึนงงงัดพันจนทำให้ไม่สามารถไปร่วมกิจกรรมกับครอบครัวหรือเพื่อน ๆ ข้อนี้เป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องพยายามหาแนวทางให้บุคลากรสามารถสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ต้องมีกิจกรรมคลายเครียด มีการปรับลดงานตามสถานการณ์ เป็นต้น

โดยสรุปนั้น องค์กรควรสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจถึงสถานการณ์ และกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการทำงานที่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง องค์กรควรส่งเสริมให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรกำหนดนโยบายและมาตรการบริหารค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำงาน



### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรในแต่ละคณะของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป
- 2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคลากรเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของบุคลากรมากที่สุด เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาประสิทธิภาพงานต่อไป

### 6. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2562). *นิยาม และประเภทครอบครัว*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค. (2564). *รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 575*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566, จาก [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/situation\\_more.php](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/situation_more.php)
- คัคนางค์ มณีศรี และวัชรภรณ์ บุญญศิริวัฒน์. (2545). *ความสุขคืออะไร?*. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก <https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/what-is-happiness>
- ชุตินา แหวนนาค และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2564). *ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(4), 157-166.
- ดวงเดือน พันธมนานิน และเพ็ญแข ประจันปัจจนิก. (2524). *ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวกับสุขภาพจิต และจริยธรรมของนักเรียนวัยรุ่น*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.
- ถวิล ธาราโกชน และศรีณย์ ดำริสุข. (2548). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตนเอง* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2545). *การบริหารโครงการ*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา คณะศึกษาศาสตร์, ภาควิชาการบริหารการศึกษา.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน*. กรุงเทพมหานคร: วี. พรินท์ (1991).
- วรรณพร พรายสวาท. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการฟังเพลงในขณะที่ทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานของบริษัทอริคสัน (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วราภรณ์ ตระกูลสถิตย์. (2545). *จิตวิทยาการปรับตัว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิมลมาศ ไร่ไสว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด-19 (ศบค.). (2564). *สถานการณ์ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) [https://media.thaigov.go.th/uploads/public\\_img/source/311264.pdf](https://media.thaigov.go.th/uploads/public_img/source/311264.pdf)
- สนอง ปัจโจปการี. (2553). *มนุษย์กับสังคม*. กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟ พรินท์.
- สวนดอกวาไรตี้. (2564). *ความสุขในการทำงาน*. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก <https://w2.med.cmu.ac.th/suandok-variety/other/5336/>
- สหรัฐัฐ วงศ์ขมภู. (2564). *ผลกระทบของ COVID-19 และ Work from Home กับมนุษย์เงินเดือน*. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/work-life-conflict-covid19>

- สิริชัย ประทีปฉาย. (2533). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว*. จันทบุรี: วิทยาลัยรำไพพรรณี.
- อภิษฐา อินทรสุภา. (2547). *การปรับตัวในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Arkoff, A. (1968). *Adjustment and mental health*. New York: McGraw-Hill.
- BBC NEWS ไทย. (2020). *โควิด-19: ลำดับเหตุการณ์ แผนที่ อินโฟกราฟิก ยอดติดเชื้อ-เสียชีวิตในไทยและทั่วโลก*. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-52090088>
- Diener, E. (2003). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positive work place. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-655.
- Merrill, A. R., & Merrill, R. R. (2003). *Life matter: Crating a dynamic balance of work, family, time and money*. New York: McGraw-Hall.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management* (3 rd ed.). Ill: Irwin.
- Rogers, C. R. (1974). *Client-centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Roy, S. C. (1984). *Introduction to nursing: An adaptation model* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupation Psychology*, 62, 193-210.
- World Health Organization. (2567). *สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทย: 7 กุมภาพันธ์ 2567*. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก <https://www.who.int/thailand/news/detail/07-02-2024-update-on-covid-19-in-thailand--7-february-2024-THA>