

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 6 ตอน ได้แก่ ตอน 1 มโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ตอน 2 มโนทัศน์ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ตอน 3 มโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ตอน 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุข ตอน 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตอน 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอน 1 มโนทัศน์เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

การทำงานเป็นประสบการณ์ทางสังคมของบุคคลที่เกิดจากการรวมกันระหว่างความพยายาม การรับรู้บทบาท และผลผลิตเชิงผลลัพธ์ ทั้งนี้การทำงานเป็นผลที่เกิดจากความสามารถและการตั้งใจที่เกิดขึ้น ซึ่งการทำงานตรงส่วนนี้จะต้องดำเนินการด้วยความสามารถ ความฉลาด การเรียนรู้ และแหล่งทรัพยากรของแต่ละบุคคล ดังนั้นการทำงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ จะต้องคำนึงถึงผลสำเร็จในงานซึ่งจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความสำคัญของจุดมุ่งหมายขององค์กรทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และกฎเกณฑ์ต่างๆ (Rue and Byars, 2003; Whetten and Cameron, 2002; Gibson, 2000)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงานขององค์กรไว้ว่า เป็นการแสดงพฤติกรรมและอารมณ์ในทิศทางบวก ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน รวมถึงเกิดจากความสนุกสนาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เกิดความรักในงานและมีความยึดมั่นในองค์กรสูง ดังนั้นความสุขของบุคคลเกิดขึ้นมาจากความพึงพอใจในชีวิตหากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะนำมาซึ่งความสุข (Diener, 2000; Manion, 2003; Warr, 2007)

ซึ่ง Diener (2000) ได้ระบุถึงความสุขในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่มาจากประสบการณ์ด้านบวกภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถประเมินได้จากการสังเกตพฤติกรรมจากภายนอก เป็นการแสดงออกของความรู้ในด้านบวก และทางตรงกันข้ามหากบุคคลที่ไม่มีความรู้สึกในการปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรมทางด้านลบโดยจะไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน การรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกพึงพอใจ หรือรู้สึกเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานให้เกิดคุณค่าชีวิต อันเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ประกอบด้วย 4 มิติ คือ มิติที่ 1 เป็นความรู้สึกทางบวก บุคคลที่มีอารมณ์ความรู้สึกทางบวกบ่อยครั้งแค่ไหน มิติที่ 2 เป็นความรู้สึกทางลบ บุคคลที่มีอารมณ์ความรู้สึกทางลบบ่อยครั้งแค่ไหน มิติที่ 3 ความพึง

พอใจในชีวิต บุคคลประเมินความพึงพอใจในชีวิตของตนเองในภาพรวมอย่างไร และมีมิติที่ 4 ความพึงพอใจในงาน เป็นความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขที่ได้ทำงาน

ทั้งนี้ในบริบทประเทศไทยได้มีบุคคลที่ทำงานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงานในองค์กร ได้กล่าวถึงว่า การสร้างความสุขในที่ทำงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากที่จะทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปได้ด้วยความสะดวกราบรื่น เนื่องจากการที่บุคคลในองค์กรมีความสุขจะทำให้มีคุณภาพของงาน ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กรได้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้การมีความสุขในการทำงานไม่ได้เกิดจากตัวบุคคลเดียว แต่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ช่วยให้ตนเองมีความสุขใจการปฏิบัติงาน นั่นคือ ความเป็นมิตร การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน งานที่ทำมีความสนุก เจ้าหน้าที่ การมีความสุขในการทำงานที่ดี งานมีความหลากหลายและท้าทาย รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ได้รับการยอมรับในความสำเร็จที่ตนเองปฏิบัติมา และเงินเดือนที่ดี เป็นต้น (จรรยา ดาสา, 2552; ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2553)

ดังนั้นสรุปได้ว่า แนวคิดความสุขในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ให้มีคุณภาพ ทั้งมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ มีรายละเอียดดังนี้

1) งานที่น่าพึงพอใจ บุคคลที่ทำงานด้วยใจรัก และมีความพึงพอใจในงาน ย่อมมีโอกาสสูงที่จะได้ทำงานได้ดี ไม่เบื่องานแม้จะมีอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย มีความสนุกสนานจากการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุข และความสำเร็จในชีวิตได้ (ลดาวัลย์ รวมเมฆ, 2544; Diener, 2003; Manion, 2003; Stracbota, 2003; Kall, 2004)

2) งานที่ท้าทายความสามารถ งานบางอย่างถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนสูง แต่ไม่ค่อยท้าทายความสามารถ มีลักษณะซ้ำซากจำเจ เมื่อทำงานนานขึ้นมักทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานที่ท้าทายความสามารถและเกิดจากการพัฒนาตนเองเชิงเหตุผล ปัญญา และอารมณ์ ทำให้มีความสุขในการทำงาน และประสบความสำเร็จในชีวิตได้ (ชีวนันท์ พิษสะกะ, 2544; เสาวรส คงชีพ, 2545; Diener, 2003; Manion, 2003; Kall, 2004)

3) งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานบางอย่างถึงแม้จะมีค่าตอบแทนสูง แต่ก็ไม่ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ เช่น งานที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรม บางคนสร้างฐานะจนร่ำรวยจากการค้าของเถื่อน เปิดบ่อนหรือช่องโสเภณี แต่ก็ขาดความภูมิใจ งานที่ทำอยู่บนเหตุผลเชิงศีลธรรม ทำให้บุคคลมีความสุข (วิทยานาควิชระ, 2543; เกษม ตันติผลาชีวะ, 2544; ชีวนันท์ พิษสะกะ, 2544; อภิชัย มงคล และคณะ, 2545; ดวงพร เลหาบุตร, 2546; Diener, 2003)

4) งานที่มีคุณค่า การมองเห็นคุณค่าในงาน ทำให้บุคคลมีความสุข และสร้างสรรค์สิ่งดีงามในสังคม ซึ่งบุคคลต้องตั้งเป้าหมายและวางแผนการดำเนินชีวิตในแต่ละวันเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เวลาอย่างมีระเบียบวินัย บนเป้าหมายหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (โสภณ สุภาพงษ์, 2542; ฟาริดา อิบราฮิม, 2543; นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร, 2544; วรณภา โอฐยัมพราย, 2545; สิริยา สัมมาวาจ, 2545; สิวลี ศิริโล, 2546; สุวิริยา สุวรรณโคตร, 2545; Buss, 2000; Argyle, 2002; Swansburg, 2002; Lucas & Diener, 2003)

ทั้งนี้แนวคิดความสุขในการทำงาน ของ Diener มุ่งอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบความสุขว่า คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิต เหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อความต้องการของบุคคลทำให้เกิดความพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็น และกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดีกับสิ่งไม่ดี ที่สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใส ศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่ทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ หรือไม่ถูกต้อง อยากรังปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Iopener (2010) ได้กล่าวถึง การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) ว่าเป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะเข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความสุข ผลผลิต และกำไร องค์กรเข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์ และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนี้ พนักงานเหล่านั้นยังสร้างแรงบันดาลใจ และแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย โดยบัญญัติ 12 ประการ ของ Iopener สำหรับการทำงานอย่างมีความสุข มีดังนี้

1. ทำงานให้เสร็จ โดยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของค่านิยม
2. ทำงานที่มีความหลากหลาย
3. มีความสามารถควบคุมงานที่ทำได้
4. ได้รับการขอบคุณจากผู้อื่น
5. ใช้ความสามารถที่คุณชำนาญทำงานนั้นให้ดี
6. รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากคุณ
7. เข้าใจถึงความสำคัญในสิ่งที่你做
8. ได้รับการรับฟัง
9. มีเพื่อนในที่ทำงาน
10. มีความคิดในแง่ดีหรือมองโลกในแง่บวก

11. มีหัวหน้าที่เหมาะสมกับตัวเอง
12. มีการให้และรับข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์

Lockergnome (2006) ได้กล่าวว่า การมีความรู้สึกในทางบวกจะช่วยลดความเครียดในการทำงาน และทำงานและทำให้คนสามารถคิดในการสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการมีความรู้สึกเชิงบวกนั้นจะทำให้ได้แนวคิดใหม่ ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพอย่างชาญฉลาด พนักงานที่มีความสุขจะมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสุข ความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าที่ได้รับความสุขนั้นๆ ไปด้วย ทำให้องค์กรสามารถกลับเข้าสู่การแข่งขันในตลาดได้อย่างสมบูรณ์ โดยวิธีการในการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับลูกค้า นั้น ต้องเริ่มจากตัวพนักงานในองค์กรก่อนซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 8 ประการ ในการสร้างความสุขที่พนักงานสามารถขึ้นมาเองได้ คือ

1. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การมองโลกในแง่ดีสามารถเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่เกิดกับมุมมองแต่ละคนที่จะเลือกที่จะอธิบายหรือกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
2. ความรู้สึกขอบคุณ (Gratitude) การแสดงความรู้สึกขอบคุณ หรือซาบซึ้งต่อคนอื่นรอบข้าง
3. การให้อภัย (Forgiver) ปลดปล่อยความรู้สึกที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น และสร้างความรู้สึกที่สงบเพื่อที่จะนำไปสู่ความสุขที่ลึกซึ้ง
4. พัฒนาการพูดกับตัวเอง (Improve Your Self-Talk) การปรับเปลี่ยนการพูดกับตัวเองในเชิงที่สร้างสรรค์ หรือลงโทษตัวเองสู่การพูดในเชิงสร้างสรรค์ และให้กำลังใจเป็นสิ่งที่สำคัญ
5. ปลดปล่อยสิ่งที่ชอบ (Flow) การคิดถึงสิ่งที่ตัวเองชอบ พูดหรือคิดจะช่วยให้เกิดช่วงเวลาแห่งความสุขเกิดขึ้นได้
6. สร้างความตื่นเต้น (savor) การสร้างความตื่นเต้น คือ การสร้างความรู้สึก ณ ขณะนั้น สิ่งที่ดีของการสร้างความตื่นเต้นคือ การรอคอยความสุขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น หรืออาจสร้างความตื่นเต้นในขณะที่คุณมีความสุขได้
7. การปรับเปลี่ยนมุมมอง (Reframe) ให้มองเหตุการณ์ที่ตึงเครียดเหมือนกับภาพที่เราสามารถเลือกที่มองได้ โดยอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูป ย่อหรือขยายเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้อาจปรับเปลี่ยนในความรู้สึกการตอบสนองเชิงลบไปสู่เชิงสร้างสรรค์
8. สร้างส่วนที่แข็งแกร่ง (Build on strengths) ความสุขนั้นเกิดจากการใช้ความสามารถที่ชำนาญ ต้องระบุส่วนที่มีความชำนาญหรือแข็งแกร่ง และจงปลดปล่อยและทำความสามารถให้ชำนาญเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพนักงานได้เลือกความสุขแล้วนั้น หมายถึง ได้เลือกที่สร้างและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ความสุขจะช่วยฟื้นฟูความเป็นมนุษย์ให้เกิดขึ้นในองค์กร การที่ทั้งพนักงานและลูกค้ามีอารมณ์ที่ดีจะก่อให้เกิดผลโดยตรงต่อกับผลกำไรขององค์กร

Baker, Greenberg, and Hemingway, (2006). ได้ให้คำจำกัดความขององค์กรแห่งความสุขว่า คือ องค์กรที่ทุกคนในทุกระดับสามารถแสดงจุดเด่นที่หลากหลายของตนออกมา เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน ในอันที่จะสร้างนัยสำคัญ

การผลิตที่ประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพอใจในสินค้าและบริการ เพื่อที่จะสร้างผลกำไรให้เกิดขึ้น และให้สินค้าและบริการนั้น สามารถสร้างสิ่งที่แตกต่างและนำสิ่งที่ดีสู่ผู้บริโภค กล่าวคือหากเกิดความสุขในองค์กรแล้วผลที่จะตามมาคือ องค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้เพิ่มสูงขึ้น มีโอกาสเติบโตในธุรกิจ และความพึงใจของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างแผนการเติบโตในระยะยาวขององค์กรในฐานะองค์กรแห่งความสุข (Organizational Happiness) ซึ่งประกอบด้วยความสุขอันลึกจากความเบิกบานอย่างเต็มที่ ซึ่งเกิดจากความผูกพันของคนในองค์กรที่จะสร้างพลังแห่งความสำเร็จให้เกิดขึ้นตามพันธกิจที่ได้สร้างร่วมกันขององค์กร

1.2 องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดของ Manion (2003) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลื้มใจที่ได้ไปสู่การปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่อยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพัน มีใจรักในงาน และมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน สำหรับความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ในทางบวก เกิดความสนุกสนาน แสดงพฤติกรรม รวมถึงมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น

ทั้งนี้ความสุขที่เกิดขึ้นนี้มี 4 องค์ประกอบ คือ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Manion, 2003)

1) การติดต่อสัมพันธ์ (connections) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนา พูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน

2) ความรักในงาน (Love of the work) เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกทางบวกที่ได้ปฏิบัติ มีความเพลิดเพลิน สนุกเมื่อได้ปฏิบัติงาน บรรณาณาที่จะทำงาน รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ทำงาน ภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) เป็นการรับรู้ว่าตนได้ปฏิบัติงาน ได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ท้าทายให้สำเร็จ เกิดผลลัพธ์ในการทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า องค์กรเกิดการพัฒนา

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) เป็นการรับรู้ว่าตนเองได้รับความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามของตนเกี่ยวกับเรื่องงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้ร่วมงาน ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ Warr, 2007 ได้ระบุถึงความสุขในการทำงานมี 3 องค์ประกอบ คือ ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานอย่างมีความสุข สนุกสนานกับการทำงาน ไม่มีความรู้สึกที่จะต้องกังวลในการปฏิบัติงาน

2) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยมีความรู้สึกเพลิดเพลิน รัก ชอบใจ ถูกใจ พอใจ เต็มใจ และมีความยินดีที่จะได้ปฏิบัติงานของตนเองที่ชอบ

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีความรู้สึกในขณะที่ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงในการทำงาน รวมถึงมีชีวิตชีวาในการปฏิบัติงาน

Vicker, Mark (2006). ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข (Components of Happiness) 3 ประการ คือ

1. ความสามารถของบุคคลที่จะมีความรู้สึกตื่นเต้นกับสิ่งที่ตนปรารถนาหรือพอใจ
2. ความรู้สึกผูกพันกับงานอย่างจริงจัง ทำงานด้วยความรื่นรมย์ ด้วยความรัก
3. ความรู้สึกว่าการทำงาานนั้นตอบสนองหรือมีส่วนกับความสำเร็จขององค์กร

Kjerulf (2007) ได้กล่าวถึง วิธีการเริ่มต้นการทำงานอย่างมีความสุข 5 ประการ คือ

1. จ้างพนักงานที่มีความสุข (Hire Whole People) โดยอย่าจ้างคนที่ฉลาดที่สุดแต่จงจ้างคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์

2. จ้างทั้งตัวพนักงาน (Hire Whole People) โดยจ้างพนักงานที่สามารถทำงานได้มากกว่าหนึ่งอย่าง และเต็มใจทำงาน

3. สร้างห้องแห่งความสุข (Make Room for Fun) โดยอย่าให้ความเครียดมาบดบังความสุข องค์กรจะต้องสร้างกิจกรรมที่พนักงานทำร่วมเพื่อให้เกิดความสุขและสร้างสรรค์

4. หลีกเลี่ยงการทำงานมากเกินไป (Avoid The Cult of Overwork) โดยจำไว้ว่าการทำงานหลายชั่วโมงไม่ได้หมายถึงว่าจะได้ผลมากมาย เวลาที่ไม่ทำงานจะสร้างพลังทำงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้กับพนักงาน

5. แบ่งปันความเป็นเจ้าของ (Share Ownership) เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันของพนักงานทั้งองค์กร

Margolis, Sheila and Wilensky, (2006) ได้กล่าวถึง โครงสร้างคุณลักษณะองค์กรแห่งความสุข ประกอบด้วยมิติ 5 ระดับด้วยกัน ที่จะช่วยสะท้อนลักษณะภายในองค์กรนั้นๆ ได้แก่

1. เป้าหมาย (Purpose)
2. ปรัชญา (Philosophy)
3. ปณิธาน (Priorities)
4. ปฏิบัติ (Practices)
5. ปรากฏ (Projection)

ตอน 2 มโนทัศน์ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน

สภาพแวดล้อม เป็นส่วนที่ช่วยในการพัฒนาความสามารถในการทำงานของบุคลากร เมื่อได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (บุริมรพี ดำรงรัตน์, 2542) ดังนั้นสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ มีประโยชน์ในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นเครื่องมือจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลัง และเต็มความรู้ความสามารถ เป็นผลให้องค์กรสามารถเพิ่มคุณภาพของงานได้มากขึ้น

2.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน

มีนักวิชาการและนักวิจัยในต่างประเทศได้รวบรวมแนวคิด ความหมายที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่ทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่องานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับความสามารถที่เหมาะสม และถูกต้อง ทำให้บุคคลนั้นมีการปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการทำงานที่จะส่งผลให้องค์กรเพิ่มคุณค่าของงานได้มากขึ้น รวมถึงสภาพแวดล้อมยังเป็นความต้องการในการทำงานด้านสุขภาพ ซึ่งวิธีจะทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้นนั้น เกิดขึ้นจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ขึ้นอยู่กับการสื่อสารแบบเปิดเผย ซื่อสัตย์เคารพซึ่งกันและกัน การพรรณนางาน การพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมีทั้งสุขภาพดีทั้งด้านร่างกาย และด้านจิตใจย่อมส่งผลให้งานที่ทำออกมาดีด้วย (Carified and Miller, 2005; Ivancevich, 2001)

ทั้งนี้ในบริบทไทยมีนักวิจัยได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในงานเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดีลักษณะเสี่ยงอันตราย หรือมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ร่วมงานไม่มีกำลังใจในการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีขึ้นเป็นเครื่องมือจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ ความสามารถ เป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น (สิริลักษณ์ สมพลกรัง, 2540) ทั้งนี้ กนกศิลป์ พุทธิศิลปรสกุล (2543) ได้ระบุว่า สภาพแวดล้อมในหน่วยงานก็มีความสำคัญ ซึ่งเป็นสภาพและองค์ประกอบต่างๆ ภายในหน่วยงานที่จะส่งเสริมและเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของบุคคลในองค์กร ซึ่งประเมินได้จากการรับรู้ของบุคลากรจากสภาพแวดล้อม

ทั้งนี้สภาพแวดล้อมในงานที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือความสุขในการทำงาน พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยสามารถแบ่งสภาพแวดล้อมในงานไว้ 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ด้านที่ 2 สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม และด้านที่ 3 สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน มีรายละเอียดดังนี้ (ชนิษฐา กุลกฤษฎา, 2539)

ด้านที่ 1 สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ

1.1 ความเป็นอิสระ เป็นความมากน้อยที่อิสระในการตัดสินใจ หรือปฏิบัติการด้วยตนเอง ยิ่งได้ทำงานอย่างอิสระมากเท่าใดก็จะยิ่งทำให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ท้าทายให้คิด และนำมาพัฒนา ปฏิบัติในงานได้ดียิ่งขึ้น

1.2 การมุ่งงาน เป็นระดับความมุ่งมั่นในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพ และดำเนินการตามแผน

1.3 ความชัดเจน หน่วยงานมีการประกาศ หรือแจ้งให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหาร หรือหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวัน และการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน หรือไม่มีการแจ้งให้ทราบกันอย่างทั่วถึงหรือไม่ ถ้าหน่วยงานไม่มีความชัดเจนในสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความขัดแย้ง และความไม่ชัดเจนในบทบาท

1.4 การนำนวัตกรรมมาใช้ หน่วยงานที่มีการส่งเสริมในการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงานซึ่งส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านที่ 2 สภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม คือ การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญน้อยทั้งงาน และบุคคล ต้องการให้สภาพแวดล้อมคงอยู่ และควบคุมสภาพแวดล้อมโดยใช้ประโยชน์จากกฎเกณฑ์นั้น ทำให้บุคลากรเกิดความคับข้องใจ เกิดความเครียด และอาจส่งผลต่อบรรยากาศองค์การได้

ด้านที่ 3 สภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน คือ สภาพแวดล้อมที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ และสภาพแวดล้อมที่ต้องทำงานในที่ที่ต้องตัดสินใจในความเป็นความตายของผู้อื่น

ตอน 3 มโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตนเอง หรือเป็นภาวะของความรู้สึกที่ดีการอารมณ์ที่ดีซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ภาวะความรู้สึกที่ดีจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคคลนั้น ได้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคลมากน้อยเพียงใด

ทั้งนี้ Vroom (1964) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมี 6 ด้าน ได้แก่

1. การนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ การสอนงาน ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีทัศนคติที่ดีต่อพนักงาน การตัดสินใจที่ให้นักงงานมีส่วนร่วม เป็นต้น

2. กลุ่มผู้ร่วมงาน (The work group) คือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการเป็นสมาชิกในกลุ่มที่ทำงานที่ดี ก็ถือเป็นรางวัลที่ดีสำหรับมนุษย์ ซึ่งเป็นสัตว์สังคมที่ต้องการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม

3. ลักษณะงาน (Job content) ได้แก่ ระดับค่างานที่รับผิดชอบ (job level) ลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization) ที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน และการมีอำนาจควบคุมกระบวนการทำงาน เป็นต้น

4. ค่าจ้าง (Wages) การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจ

5. โอกาสก้าวหน้า (Promotional opportunities) คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้น เกี่ยวข้องกับการได้รับค่าจ้าง อำนาจหน้าที่และสถานะทางตำแหน่งในองค์กรที่ดีขึ้น

6. ชั่วโมงการทำงาน (Hours of work) กล่าวคือ ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปนั้น จะกระทบต่อการใช้เวลาว่างของพนักงานในการพักผ่อนจากการทำงาน รวมทั้งการใช้เวลากับครอบครัว เพื่อนฝูงและงานอดิเรกส่วนตัว

Locke (1976) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 8 ด้าน คือ

1. งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หากบุคคลนั้นชอบงานและมีความสนใจ ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานที่ทำท่าย มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ งานมีความหลากหลาย รวมทั้งระดับความยากง่ายของงาน และปริมาณงานต้องเหมาะสมกับความสามารถและเวลาของบุคคล งานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จ บุคคลสามารถควบคุมกระบวนการทำงานของตนเองได้ก็จะทำให้บุคคลรู้สึกต้องการทำงานมากขึ้น

2. ค่าตอบแทน (Pay) คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งต้องมีความยุติธรรม และเท่าเทียมกันระหว่างบุคคลที่มีงานประเภทเดียวกัน และมีคุณสมบัติแบบเดียวกัน นอกจากนี้เงินจะสามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพแล้ว เงินยังเปรียบเสมือนเป็นสัญลักษณ์ของความประสบความสำเร็จ สถานภาพและการได้รับการยอมรับ

3. ความก้าวหน้าในงาน (Promotion) ในการทำงานทุกคนมักคาดหวังการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เป็นความพึงพอใจที่คล้ายกับการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Verbal Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะเป็นการได้รับความเชื่อถือ การได้รับการยกย่องและความเคารพนับถือแก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จ

5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท สภาพห้องทำงาน และสถานที่ทำงานอยู่ใกล้ที่พักมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากทำงาน

6. ตัวบุคคล (Self) เล่น ทักษะคติ ประสบการณ์ในงาน ความสามารถในการรับแรงกดดันได้ การรับมือกับความขัดแย้ง การยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่นได้ เป็นต้น

7. ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Supervisors, Co-workers and Subordinates) กล่าวคือ การทำงานร่วมกันด้วยมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในงาน

8. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) คือ การมีนโยบายที่ชัดเจนด้านการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ หรือเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง สภาพแวดล้อมทางกายภาพพบพบาท ในงานงานความชัดเจน เป็นต้น

Luthans (1998) แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มี 6 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (The Work Itself) คือ ลักษณะของงานเป็นส่วนสำคัญของความพึงพอใจในงาน

2. ค่าตอบแทน (Pay) กล่าวคือ ค่าจ้างและสวัสดิการนั้น เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้ และมีงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานพอใจสวัสดิการที่มีความยืดหยุ่น และสามารถเลือกแผนสวัสดิการที่เหมาะสมกับตนเองได้

3. การเลื่อนขั้น (Promotions) เป็นโอกาสในการก้าวหน้าในองค์กร ซึ่งเป็นรางวัลรูปหนึ่งจากการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

4. การนิเทศงาน (Supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือด้านเทคนิคในงาน และพฤติกรรมการสนับสนุนในงาน รูปแบบการบังคับบัญชามีอยู่ 2 แบบที่มีผลต่อความพึงพอใจ แบบแรก คือ ผู้บังคับบัญชาจะดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และแบบที่สอง คือ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน ซึ่งวิธีนี้ทำให้ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

5. กลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Work Conditions) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานสะอาด สวยงาม อากาศเย็นสบาย เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้สะดวก และง่ายต่อการดำเนินงาน ซึ่งองค์กรหลายแห่งพยายามสร้างสภาพในการทำงานที่ดี เพราะเป็นปัจจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน

Beck (2003) ได้สรุปถึงมิติของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ในที่ทำงาน

1.1 ลักษณะงาน คือ งานที่ได้เรียนรู้ ทำหาย และมีอิสระ

1.2 รางวัล คือ ค่าตอบแทนมีความยุติธรรม เหมาะสมกับงาน และมีความก้าวหน้าในงาน รวมทั้งการได้รับคำยกย่อง การยอมรับนับถือและความไว้วางใจในงาน

1.3 บริบทของงาน คือ สภาพแวดล้อมในงานที่มีความเหมาะสม เช่น ชั่วโมงการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ คุณภาพชีวิตการทำงาน และสวัสดิการต่างๆ

2. บุคคลในสถานที่ทำงาน

2.1 ตัวพนักงาน ในด้านของทัศนคติ ทักษะความสามารถในงาน

2.2 บุคคลอื่นภายในบริษัท คือ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถในงานอย่างเพียงพอ เป็นมิตร และให้ความช่วยเหลือ

2.3 บุคคลอื่นภายนอกบริษัท เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว

พิบูล ทีปะपाल (2550) ได้สรุปจากผลการวิจัย พบว่า มี 4 ปัจจัย ที่จะช่วยยกระดับความพึงพอใจของบุคลากรให้สูงขึ้น ได้แก่

1. งานที่ท้าทายสติปัญญา (Mentally Challenging Work) คือ การมีโอกาสได้ใช้ทักษะ และความสามารถอย่างเต็มที่ งานมีความหลากหลาย และมีอิสรภาพในการทำงาน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุน (Supportive Working Conditions) ได้แก่ ความสะดวกสบายการทำงาน ความเป็นส่วนตัว สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สะอาดเป็นระเบียบ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัยและเพียงพอ

3. เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive Colleagues) คือ ส่วนหนึ่งของการทำงานก็เพื่อสนองความต้องการทางด้านสังคม และการมีหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานที่ใกล้ชิดมีความเข้าใจเป็นมิตร กล่าวชมเชยเมื่อบุคคลทำงานได้สำเร็จ รับฟังความเห็น เป็นต้น

4. การให้รางวัลผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Rewards) ได้แก่ ระบบการจ่ายค่าจ้างนโยบายการเลื่อนตำแหน่ง ที่มีความยุติธรรมและสอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน และที่มีผลต่อความพึงพอใจ Savichi and Cooly (อ้างใน กรวิภา พรหมจวง, 2541) ได้กล่าวไว้ 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ความอิสระ หมายถึง ความมีอิสระในการตัดสินใจ หรือปฏิบัติการด้วยตนเอง หากได้ทำงานอย่างอิสระมากเท่าใด ก็จะทำให้ทำให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับนำมาพัฒนาปฏิบัติในงานได้ดียิ่งขึ้น

4.2 การมุ่งมั่น หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพ และดำเนินการตามแผน

4.3 ความชัดเจน หมายถึง บุคคลทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหารหรือของหน่วยงาน ในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบภายในหน่วยงาน อย่างชัดเจนและทราบโดยทั่วถึง หากขาดความชัดเจนในสิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาท

4.4 การนำนวัตกรรมมาใช้ หมายถึง หน่วยงานที่มีการส่งเสริมในการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน

4.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน

ตอน 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของบุคลากร

Carified and Miller (2005) ได้เสนอวิธีการทำให้มีความสุขในการการปฏิบัติงานมีอยู่ด้วยกัน 4 วิธีการ คือ วิธีการที่ 1 จัดตั้งการรวมกลุ่มขึ้น มีความสัมพันธ์กัน ให้ความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน วิธีการที่ 2 ใช้ทักษะการติดต่อกับผู้ร่วมงาน ตั้งเป้าหมายในการดำเนินไปให้ถึงความสุขที่ตั้งไว้ วิธีการที่ 3 องค์การ กลุ่ม สร้างแรงจูงใจให้เกิดการทำงาน และวิธีการสุดท้าย คือ จัดสภาพแวดล้อม ให้เป็นบรรยากาศที่เป็นสุข ผู้ทำงานมีความเป็นอิสระในการจัดสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ Quick and Quick (1984) ได้ระบุถึงความต้องการของบุคคลที่จะทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานในบริบทขององค์กร คือ สัมพันธภาพในการทำงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศ และสังคมในการทำงานอบอุ่น บุคลากรในหน่วยงานมีการเอื้อเพื่อ

ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ผู้นำมีบทบาทส่งเสริมและสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานได้อย่างไม่มีความกดดันจากผู้บังคับบัญชา

ทั้งนี้ในบริบทประเทศไทย ได้มีงานวิจัยส่วนหนึ่งที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานขององค์กร นั่นคือ ลดาวัลย์ รวมเมฆ (2544) ได้กล่าวว่าบรรยากาศเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เป็นบรรยากาศที่บุคคลทำงานอย่างมีความสุข และเป็นบรรยากาศของคุณภาพชีวิตของบุคคลในองค์กร ผู้บริหารจะต้องริเริ่มให้เกิดบรรยากาศที่ทำให้มีความภาคภูมิใจ การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรตระหนักในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และทำงานอย่างมีความสุข ส่งเสริมการแก้ปัญหาการใช้ความคิดสร้างสรรค์ เป็นบรรยากาศที่ตัดสินใจและมุ่งดูแลบุคคลในองค์กร ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เกิดความร่วมมือในการสร้างสรรค์และพัฒนางาน ดังนั้นบรรยากาศในองค์กรจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่

- 1) ผู้บริหารตระหนักถึงบรรยากาศที่อัดอั้นและไม่เป็นสุขในองค์กร แล้วดำเนินการแก้ไข
- 2) การสร้างบรรยากาศที่เป็นสุขในงาน เสริมสร้างบรรยากาศในงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้สภาพการทำงานขององค์กรจะประทับใจประกอบการทำงานให้มีความสุขประกอบด้วย 9 ประการ คือ ประการที่ 1 กำหนดธรรมชาติงานและความสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความสบายใจ เห็นความท้าทายและรู้สึกในความเจริญงอกงามเป็นลำดับ ประการที่ 2 สร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้เกิดพัฒนาการในวิชาชีพและส่วนบุคคล ประการที่ 3 พัฒนาความสามารถในงานให้ได้ผลผลิตที่สูง ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและดำรงคุณภาพการดูแล ประการที่ 4 มีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในหน่วยงาน ประการที่ 5 มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปฏิบัติภารกิจร่วมกันในกิจกรรมขององค์กร ประการที่ 6 อุทิศตนให้กับองค์กรในโครงการต่าง ๆ ประการ 7 การคลายเครียดและลดความขัดแย้งจากการปฏิบัติงาน ประการที่ 8 มีความรู้สึกพอใจกับภารกิจในความรับผิดชอบ การนิเทศของผู้บริหาร และมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และ ประการ 9 พึงพอใจในภาพลักษณ์ขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ ที่เสริมสร้างความพอใจ

นอกจากนี้ ความสุขในการทำงานมาจากงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า ค่าตอบแทนที่ดี บรรยากาศ และเพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตรที่ดี ความก้าวหน้าในงานขึ้นอยู่กับความรู้ และความสามารถของแต่ละบุคคล แต่อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของบุคคลยิ่งกว่าความสามารถในการทำงาน หากได้ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถที่ดี มีความเป็นผู้นำ ก็จะทำให้บุคคลในองค์กรมีความสุขไม่เกิดความกังวล ซึ่งหากบุคคลที่เกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และส่งผลให้ไม่มีความสุขในการทำงาน และอาจส่งผลต่อเนื่องไปถึงการทำงานในอนาคต เพราะความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นโดยที่เรารู้ตัว และไม่ทราบว่าขณะนั้นตัวเองเครียดจึงทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง และคุณภาพการทำงาน

จนถึงกระทั่งเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นต้น (เกษม ตันติผลชีวะ, 2545; อภิชัย มงคล, 2551)

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบการทำงานที่ส่งเสริมให้มีความสุขและประสบความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ รวมถึงมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รายละเอียดดังนี้

1) งานที่ท้าทายความสามารถ เป็นลักษณะงานที่น่าสนใจทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้ (ชีวนันท์ พิษสะกะ, 2544; Manion, 2003; Foren, 2004)

2) บรรยากาศในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เป็นบรรยากาศของความร่วมมือกันปฏิบัติงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ไม่แออัด ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกรักอยากทำงาน (ลดาวัลย์ รวมเมฆ, 2544; เกษม ตันติผลชีวะ, 2545; Carfield and Miller, 2005)

3) สัมพันธภาพที่ดี ช่วยทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันตลอดจนความสามัคคีในหน่วยงาน นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน (ลดาวัลย์ รวมเมฆ, 2544; Brockner, 1988; Quick and Quick, 1984)

4) การมีส่วนร่วมในงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปฏิบัติภารกิจร่วมกันในกิจกรรมขององค์กร ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าในงาน เกิดความรู้สึกรักสนุก ตั้งใจ มุ่งมั่น อยากที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน (ลดาวัลย์ รวมเมฆ, 2544; Brockner, 1988)

5) มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งหรือได้เงินเดือนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของตน เกิดความพึงพอใจและมีความสุข (เกษม ตันติผลชีวะ, 2545)

6) คุณภาพชีวิตในงาน คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันในองค์กร ส่งเสริมคงอยู่ในงานของบุคลากรได้ (จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง, 2543; Manion, 2003)

จากแนวคิดดังกล่าว พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย มีทั้งปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์กร ที่องค์กรต้องการให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานซึ่งจะต้องมีการส่งเสริมปัจจัยทางบวก หากบุคลากรมีความสุขในการทำงานจะนำมาสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งนี้หากมีปัจจัยทางลบ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานไม่มีคุณภาพ ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยต้องมีการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน อีกทั้งเป็นบุคคลที่ต้องมีความเสียสละสูง มีความรักในองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ กระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Manion, 2003) และคณะผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Manion, 2003 มาศึกษาการวิจัยในครั้งนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพัฒนาการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา และสังคมของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นส่วนส่งเสริมความสุขในการทำงาน (ชีวันนัท พิษสะกะ, 2544; Diener, 2003) บุคคลที่มีพัฒนาการตามวัยที่เหมาะสม จะมีความสามารถในการปรับตัว มีความคิดริเริ่มมีเหตุผล มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สุขุมรอบคอบ ยอมรับความเป็นจริง มีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่เป็นอย่างดี สามารถเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสรา จารุสุลินธ์ (2547) ที่ค้นพบว่า ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่อายุน้อย ทั้งนี้ผลการศึกษาของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) พบว่าอายุมีผลต่อความสุขในการทำงาน

สถานภาพสมรส มีบทบาทต่อการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก โดยพบว่าครอบครัวเป็นแหล่งของความสุข ความรัก และปัญญา รวมทั้งมีการสนับสนุนซึ่งกันและกันจะทำให้มีความเครียดน้อยลง ก่อให้เกิดวุฒิภาวะทางอารมณ์มากขึ้น ไม่รบกวนการทำงาน ทำให้มีเหตุผลไม่หวั่นไหว ทำงานด้วยสติปัญญาที่สุขุมรอบคอบ ทั้งนี้บุคคลที่มีการแต่งงานแล้วจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรสมีการระบายความคับข้องใจในการทำงาน มีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจแก้ปัญหา มีคู่คิด สัมพันธภาพที่มีในครอบครัวจึงช่วยลดความเครียดจากการทำงาน (เสาวรส คงชีพ, 2545) สอดคล้องกับการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสคู่ พบว่า มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอาจกล่าวได้ว่ามีผลต่อความสุขในการทำงาน

ระดับการศึกษา มีงานวิจัยที่ศึกษาความสุขในการทำงาน พบว่า การศึกษาส่งผลต่อความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน สำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง มีความสุขมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เพราะการศึกษาสูงทำให้มีรายได้สูง ส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ระดับพื้นฐานการศึกษาที่ได้รับ ทำให้คนมีความสามารถในการทำงานและพัฒนาตนเองไม่เท่ากัน (ภัสรา จารุสุลินธ์, 2547) สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวรส คงชีพ (2545) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น จะทำให้มีความสามารถ และความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น ทั้งนี้งานวิจัยของ ชีวันนัท พิษสะกะ (2544) พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลให้มีความเชื่อมั่นเช่นเดียวกับเพิ่มความสามารถและศักยภาพของบุคคลให้เกิดความสุขและความสำเร็จในการทำงานได้

ประสบการณ์การทำงาน เป็นช่วงเวลาของการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรมีการตัดสินใจที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งจะมีการวางแผนจะทำงานต่อไปโดยเชื่อว่าการอยู่ทำงานนานจะนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่าการออกจากงาน ผู้ที่ทำงานเป็นเวลานานจะมีความคิดกว้างไกล และแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้มีประสบการณ์น้อยความคิด และการกระทำจะปรับเปลี่ยนไปตามระยะเวลาการทำงาน

ตอน 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่าความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรรถส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญ/กำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดการณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษา เรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทภาคพิเศษของสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 207 คน ซึ่งเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะออกแบบเครื่องมือ ที่สามารถวัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้โดยเครื่องมือดังกล่าวสามารถที่จะบอกระดับความสุขและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานนี้มีทั้งหมด 5 มิติด้วยกัน คือ มิติทางด้านผู้นำ มิติทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มิติด้านงาน มิติทางด้านค่านิยมขององค์กร และมิติทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และได้นำเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาทั้ง 5 มิติมาออกแบบเครื่องมือวัดดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามการทำงานอย่างมีความสุขที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยประวัติส่วนบุคคล และแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข และระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน ในการทดสอบค่าความเชื่อถือของข้อมูล ได้ใช้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือมาใช้ในการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ สำหรับผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข พบว่า เครื่องมือนั้นมีค่าความน่าเชื่อถือสูงทั้ง 2 ส่วน กล่าวคือ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ถือว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก นอกจากนี้ในส่วนของระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับความสุขในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาโทภาคพิเศษ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความสุขอยู่ที่ 3.48

สุกัญญา อินตะโตด (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 223 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้านรายได้ ขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรระดับสูง มีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรระดับต่ำ

นภตล กรรณิกา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,023 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบ ว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าความสุขในการทำงาน โดยเมื่อจำแนกออกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท และประเภทธุรกิจของบริษัท ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน สำหรับผลการศึกษาระดับความสุขในการทำงาน พบว่า ความสุขของคนทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนสูงสุดรองลงมาคือ ด้านสุขภาพกาย ด้านสุขภาพ/อารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ไป ด้านหัวหน้าที่รายงานตรง ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านการใช้เวลา/การจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านบริษัท/ด้านนโยบาย/ผลิตผล ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าได้ตามลำดับโดยเมื่อวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติต่อสังคม และด้านงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าได้ตามลำดับโดยเมื่อวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติวิจัยสัมประสิทธิ์การถดถอย พบปัจจัยสำคัญ 3 อันดับแรกที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านการงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับอยู่ระดับสูง ซึ่งมีค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับอยู่ในระดับสูง ส่วนความสามารถใน

การเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยอายุ อายุงานระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

อภิชาติ ภูพานิช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 142 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความสุขในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง โดยพบว่า ทิศนะของความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ และช่วงอายุกับเพศมีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีช่วงอายุ 20-34 ปี จะมีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุ 35-49 ปี และเพศของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีความสุขในการทำงานที่ต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีระดับความสุขมากกว่าเพศชาย

วัณณะ พรหมเพชร (2544) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวนบุคลากรทั้งหมด 671 คน โดยจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากร จำนวน 286 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมีความสัมพันธ์กับนโยบายการบริหารมากที่สุด รองลงมา คือ ความอิสระในการทำงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

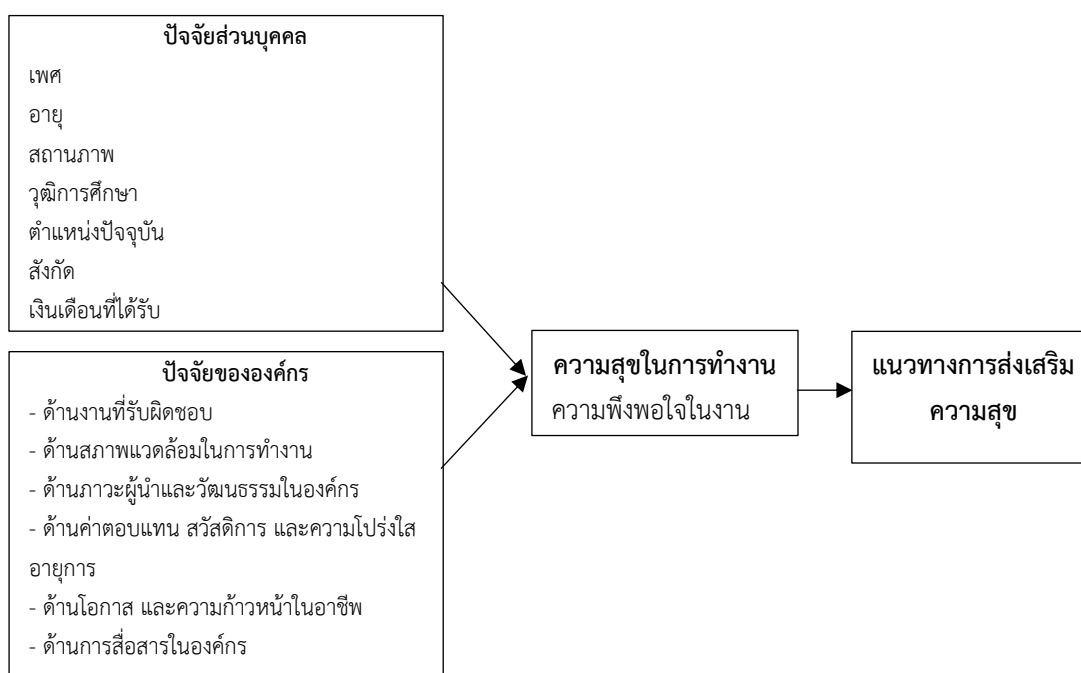
สุมิตร สุวรรณ และคณะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดระบบเงินเดือนและสวัสดิการ เพื่อการพัฒนาองค์กรสู่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: บทสะท้อนจากพนักงานมหาวิทยาลัย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจ การสนทนากลุ่มย่อย การสัมภาษณ์กลุ่ม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการจัดเวทีสัมมนา มีเป้าหมายการศึกษาเฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในมหาวิทยาลัยต่างๆ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการส่วนใหญ่ มีความคิดไม่พอใจในเรื่องต่างๆ ได้แก่ เรื่อง เงินเดือนขั้นต้น จำนวน 154 คน ร้อยละ 54.80 เรื่องการเลื่อนขั้นเงินเดือน จำนวน 136 คน ร้อยละ 48.40 เรื่องเงินโบนัสจำนวน 118 คน ร้อยละ 42.00 และเรื่องสวัสดิการที่ได้รับหรือที่สถาบันจัดไว้ จำนวน 171 คน ร้อยละ 60.90 ซึ่งมีความคิดที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน มีจำนวนมากถึง 105 คน ร้อยละ 37.40 นอกจากนี้ จากการจัดเวทีสัมมนาสะท้อนความคิดเห็นสรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยยังขาดความชัดเจน ปัญหาต่างๆ ของพนักงานไม่ได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ตำแหน่งอาจารย์เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญแต่ในความเป็นจริง ไม่เป็นอย่างที่คิดผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่อง ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและอาจารย์ที่เป็นข้าราชการ รวมทั้งตัวพนักงานมหาวิทยาลัยเองยังไม่เข้าใจในเรื่องนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นในบางมหาวิทยาลัยมีการแบ่งแยกระหว่างข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย มีระเบียบปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ทำให้อาจารย์ที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมีความรู้สึกไม่ดี และเป็นชนชั้นที่สอง มีความคิดที่จะออกหากมีโอกาสที่ดีกว่าถึงแม้จะได้รับเงินที่มากกว่าข้าราชการแล้วก็ตาม

ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18-60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,023 คน พบว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด คือ งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด การมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงาน บนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญ ส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานเพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

จรรยา ชูช่วง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน และบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการระดับ 3-8 ที่มีใช้ผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 279 คน พบว่า ค่านิยมในการทำงาน และบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้า ไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00

ตอน 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย