

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ความสุขในการทำงานถือเป็นสิ่งที่สำคัญ และสิ่งที่พึงประสงค์ของคนระดับในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงาน เพราะในแต่ละวันคนส่วนใหญ่ใช้เวลาหมดไปกับการทำงาน มีปัจจัยหลายประการที่เป็นปัจจัยที่สร้างให้คนในองค์กรมีความสุข ซึ่งที่ผ่านมามีงานวิจัยที่ได้สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในการมองความสุขในองค์กรที่แตกต่างกัน เช่น ความสุขในการทำงานที่เป็นความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่องาน ความกระตือรือร้นตั้งใจปฏิบัติและรักในงานของตน ซึ่งความสุขในการทำงานนี้มาจากแนวคิดของ Manion (2003) เป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง โดยการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากทำงาน แสดงพฤติกรรมยินดีที่จะทำงาน เช่น ตั้งใจปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงานคือ ทำให้การดำเนินงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร และเกิดการคงอยู่ในงานของบุคคล หากองค์กรมีนโยบายส่งเสริมการจัดการสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากร ย่อมทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีความรักและความผูกพันต่อองค์กร (Cowin & Hengstberger, 2006)

มีงานวิจัยส่วนหนึ่งที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่บุคคลไม่มีความสุขในการทำงาน เกิดขึ้นจากการที่มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น และปฏิบัติงานที่ไม่ใช่งานหลักของตนเองโดยตรง ซึ่งต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานหลายๆ ด้าน ทำให้เกิดความเครียด คับข้องใจ เหนื่อยล้า เบื่อหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงานลดน้อยลง เมื่อมีความพึงพอใจลดน้อยลงจะมีการแสดงพฤติกรรมที่ไม่กระตือรือร้น ไม่รับผิดชอบ ไม่อยากทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง จึงส่งผลให้ความสุขในการทำงานลดลง หรือไม่มีความสุขในการทำงาน (จุฑาวดี กลิ่นเฟื่อง, 2543; ทศนา บุญทอง, 2543; กฤษดา แสงวดี, 2545) ทั้งนี้ทำให้เกิดกระทบที่ตามมาเป็นการขาดงาน รวมทั้งมีความคิดที่จะออกจากงาน เปลี่ยนงาน และลาออกจากงานในที่สุด เนื่องจากสภาพร่างกายและจิตใจที่ต้องพบกับความเครียดในการทำงาน ภาระงานหนัก มีความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น บุคลากรไม่เพียงพอ รายได้และค่าตอบแทนน้อย ขาดความมั่นคงปลอดภัย ขาดอิสระในการทำงาน ขาดการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และขาดความสุขในการทำงาน (House, 1981; Robbin, 1998)

องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้มีปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดัน และมองข้ามไม่ได้เลยก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข เนื่องจากชีวิตคนทำงานไม่มีใครที่ไม่ต้องการความสุข เพราะความสุขที่เกิดขึ้นเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามที่ต้องการ ดังนั้นความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหา (อาภรณ์

ภูวิทย์พันธ์ุ, 2553) ซึ่งองค์การที่ต้องการจะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องสามารถบริหารและทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานของคนทำงานที่อยู่ในองค์การให้ได้ด้วย จะเห็นได้ว่าถ้าบุคคลในองค์การมีความสุขในการทำงานจะส่งผลดีต่อทั้งตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร กล่าวคือ บุคลากรที่มีความสุขทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการทำงาน นำไปสู่การพัฒนาขององค์การต่อไป

ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องสร้างความสุขในการทำงาน ซึ่งความสุขในการทำงานของคนเกิดขึ้นจากบุคคลที่รู้สึกภาคภูมิใจจากการได้ทำงาน โดยทำงานที่ท้าทาย ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานและทักษะเฉพาะในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นการทำงานที่ต้องใช้ความอดทน เสียสละ และมีความรับผิดชอบสูงในการทำงาน และเป็นงานที่มีคุณค่า เป็นงานที่ทำแล้วเกิดประโยชน์โดยตรงทั้งต่อตนเอง และต่อองค์กร (รัชมน วรรณพิน, 2553; นฤมล แสงวงผล) นอกจากนี้พบว่าความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากความสุขในการทำงานเกิดขึ้นจากการสุขใจที่ได้ใช้ศักยภาพทั้งความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน (สุมาลี โชติยะ 2551; รัชนิ หาญสมสกุล, 2550) โดยความสุขส่วนใหญ่ของบุคคลจะเกิดขึ้นด้วย 6 ประเด็นหลัก1) ความสุขที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน 2) ระยะเวลาจะเป็นการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานจะทำให้ความสุขในการทำงาน 3) สุขกาย สบายใจเมื่อได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่อบอุ่นและปลอดภัย 4) สุขที่เพิ่มขึ้นจากการมีอิสระในงานที่ทำ 5) ความรู้สึกดีจากการที่ผู้ร่วมงานยอมรับ และ 6) สุขที่ได้พัฒนาตนเอง พัฒนางานด้วยการได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถ (รัชมน วรรณพิน, 2553)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ดังนั้นงานวิจัยนี้ศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อใช้กำหนดนโยบายในการสร้างความสุขของบุคลากร และหาแนวทางในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
3. แนวทางการส่งเสริมความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจในงานของตนเองที่ได้ปฏิบัติ การประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในที่ทำงาน การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยขององค์กร หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบรรยากาศในองค์กรที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ ประกอบด้วย ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความโปร่งใส ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการสื่อสารในองค์กร

1) **ด้านงานที่รับผิดชอบ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ งานที่ได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับคำแนะนำ ปรีกษาจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

2) **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อสภาพแวดล้อมทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการทำงานและสิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้แก่ วัสดุครุภัณฑ์ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงาน

3) **ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร** หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อนโยบายขององค์กร การปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างกับผู้บังคับบัญชา การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และการมอบอำนาจในการตัดสินใจ

4) **ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความโปร่งใส** หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อสิ่งตอบแทนที่ได้รับเมื่อทำงานประสบความสำเร็จและความโปร่งใส เช่น เลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ที่มีระเบียบเป็นเกณฑ์ ตรวจสอบได้ และมีความโปร่งใส

5) **ด้านโอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพของตนเอง เช่น การอบรม การพัฒนาทักษะความรู้เพื่อสู่การเลื่อนตำแหน่ง และการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

6) **ด้านการสื่อสารในองค์กร** หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งเรื่องของกฎระเบียบ การได้มีช่องทางในการสื่อสารในการแสดงความคิดเห็นทั้งในหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. สารสนเทศของความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต สะท้อนให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพัฒนาให้องค์กรมีความสุขด้านใดมากที่สุด
2. สารสนเทศที่จะนำไปสู่การหาแนวทางในการส่งเสริมความสุขให้กับบุคลากร องค์กรความรู้ที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและประยุกต์ใช้ในงานวิจัยอื่นต่อไป

ประโยชน์เชิงนโยบาย

ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย จะเป็นแนวทางในการให้ผู้บริหารมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มนโยบายเพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต