บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง” ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความรู้สึกมีความสุขกับการทำงานกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในองค์กร การลงทุนเพื่อสร้างบรรยากาศให้คนทำงานมีความสุข ถือเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การสร้างบรรยากาศให้เกิดความสุขในการทำงานเป็นประโยชน์ทั้งพนักงานและนายจ้าง โดยเชื่อว่าคนที่มีความสุขหรือองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งความสุข จะมีพลังอันยิ่งใหญ่ในการสร้างสรรค์ผลงานในทุกมิติ เช่น การเพิ่มผลผลิต การเพิ่มคุณภาพ เพิ่มยอดความพึงพอใจของลูกค้า สร้างสรรค์นวัตกรรม และสามารถปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง ลดความสูญเสีย ลดการขาดหรือลางาน ลดความเครียดของคนงาน ลดอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน (Boonchong Chawsithiwong, 2007) พนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความรักและมีความผูกพันในงาน ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Diener (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 25)

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้องค์กรระลึกอยู่เสมอว่า องค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน และพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงาน เมื่อพนักงานได้เลือกความสุขแล้วนั้นหมายถึงได้เลือกที่จะสร้างและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ เพราะหากเกิดความสุขขึ้นในองค์กรแล้วผลที่จะตามมา คือ องค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้เพิ่มสูงขึ้น มีโอกาสเติบโตในธุรกิจ และก่อให้เกิดความผูกพันของคนในองค์กรที่จะสร้างพลังแห่งความสำเร็จให้เกิดขึ้นตามพันธกิจที่ได้สร้างร่วมกันขององค์กร และพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่ม และรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขาย และผลกำไรอย่างยั่งยืน จนกระทั่งสามารถเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้ (The Gallup Organization, 2008: Online)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

Positive Sharing Company โดย Alexander Kjerulf, Chief Happiness Officer (อ้างถึงใน Boonchong Chawsithiwong, 2007: 63) กล่าวว่าความสุขในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้น

- เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ (Really enjoy what you do)
- รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ (Do great work you can feel proud of)
- รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี (Work with amazing / nice people)
- รับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (Know that what you do is important)
- รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (Are appreciated/recognized for your work)
- มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (Get to take responsibility)
- มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน (Have fun at work)
- มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน (Feel motivated and energized)

นอกจากนี้ Alexander Kjerulf ยังกล่าวว่าความสุขในการทำงานไม่สามารถที่จะผลักดันหรือกดดันให้ใครเกิดความสุขในการทำงานได้ ความสุขในการทำงานจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ปัจจัยหรือองค์ประกอบเดียวกันอาจทำให้บุคคลหนึ่งมีความสุข ในขณะที่อีกคนหนึ่งไม่มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ความสุขในการทำงานนั้นหากเกิดขึ้นแล้วจะยืนยาว และความสุขในการทำงานไม่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ในทันทีทันใด

Diener (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือการรับรู้ของบุคลากรถึงอารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

Manion (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 38) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคำนึงถึงการรับรู้ การแสดงออก การปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน บุคลากรมีความผูกพันและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความผูกพันในงานและทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Warr (อ้างถึงในพรรณิภา สืบสุข, 2548: 34) กล่าวว่าความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายว่า

1) ความรื่นรมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน โดยเกิดความสนับสนุนกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

2) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

จิรา เติมจิตรอารีย์ (2550) กล่าวว่า การมีความสุขกับการทำงาน ได้แก่ การเลือกทำงานที่ชอบ หรือการสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำ หาวิธีการทำงานให้มีความสุข พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายหลายอย่างภายในขอบเขตที่สังคมยอมรับ ตามความสามารถของตนเอง และมองเห็นทางไปสู่ความสำเร็จได้ แล้วลงมือปฏิบัติอย่างตั้งใจ ก็ย่อมจะเกิดความสุข เกิดความปีติจากความสำเร็จในงานตามมา

พรรณิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538) กล่าวว่า การทำงานให้สนุกและบังเกิดผลดี จำเป็นต้องสร้างทัศนคติทางบวกขึ้น เพื่อร่างกายจะได้หลั่งสารสุขหรือสารบุญ (Endorphin) ออกมาทำให้ชีวิตมีความสุข ทำงานให้เกิดผลดีมีคุณภาพ เพราะจิตใจสบายทำให้เกิดชีวิตสร้างสรรค์และเกิดพลังในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกว่าได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี รับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน และมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน

(1) แนวคิดความสุขในการทำงานของรวมศิริ เมนะโพธิ

การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) ตามแนวคิดของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงาน และผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ และตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข (Happiness in the Workplace) 5 ประการด้วยกัน คือ

1) ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครอง เกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนัก สร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้นำจักต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกันผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนั้น จะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3) ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4) ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(2) แนวคิดความสุขในการทำงานของ Manion

ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) ตามแนวคิดของ Manion (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 39) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ด้วยความสุข สนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกผันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป มุ่งอธิบายโดยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 ด้านดังนี้

1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงาน เกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือ และได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ได้ว่าอยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2) ความรักในงาน (Love of the Work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกผันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าตนปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน รวมทั้งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังกล่าว Manion (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 45) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน ที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จัดสภาพแวดล้อมให้จูงใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงาน และเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ Manion (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 42) กล่าวว่า ความสุขเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่า และประสิทธิภาพต่อไป

(3) แนวคิดความสุขในการทำงานของ Gavin and Mason

Gavin and Mason (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 40) กล่าวถึงความสุขว่าเป็นผลจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ โดยความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความมีอิสระ คือ บุคคลมีความสามารถที่คิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการและอำนาจ เสรีภาพ ในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

2) ความรู้เป็นผลสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3) ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัดอบรมต่างๆให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

(4) แนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener

Diener (อ้างถึงในจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) มุ่งอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบความสุขว่าคือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุขดังนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใส ศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

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

โดยสรุปแล้ว ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายองค์ประกอบที่จะให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตของแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงประยุกต์ใช้แนวคิดและองค์ประกอบของความสุข (Happiness or Subjective Well-being) ของ Alexander Kjerulf, Chief Happiness Officer (อ้างถึงใน Boonchong Chawsithiwong, 2007: 63) และรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) มาอธิบายความสุขในการทำงานของบุคลากรในการศึกษาครั้งนี้

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

2.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ทรัพยากรบุคคล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จของงาน หากบุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานหรือมีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ ย่อมส่งผลต่อผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการหรือนักวิจัยได้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ในมุมมองที่แตกต่างกัน ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2447) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สมยศ นาวีการ (2544) กล่าวว่า ความพอใจในงานคือ ความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อพูดว่าคนมีความพอใจงานสูง โดยทั่วไปจะหมายความว่า ชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

สรุป ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ได้รับผิดชอบและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลให้เกิดความพอใจและภาคภูมิใจ ส่งผลให้เกิดการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

Maslow (1970) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจ โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ดังนี้

1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ ความต้องการนั้นจะมีอยู่ตลอดเวลาและจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการถ้าได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะยังเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง คือบุคคลจะมีความต้องการในระดับต่อไปเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว

Maslow (1970) ได้จัดลำดับความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้คือ “Hierarchy of Needs” ความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ได้ชี้ให้เห็นการจูงใจคนที่สำคัญคือ การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติแห่งความต้องการของบุคคลอย่างถ่องแท้เสียก่อน เพราะเมื่อบุคคลมีความต้องการทางด้านร่างกายแล้ว ความต้องการในลำดับขั้นอื่นๆ จะตามมา

2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1959) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมจากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ โดยเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยภายในที่อยู่ในบุคคล อันเป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางเฉพาะตน โดยศึกษาว่าคนเราต้องการได้อะไรจากงาน โดยพบว่า คนต้องการความสุขจากการทำงาน และหา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกในด้านที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานและความไม่สบาย ความเป็นทุกข์ในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยค้ำจุนที่ช่วยป้องกันไม่ให้บุคลากรในองค์กรเกิดความไม่พอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ และสามารถอธิบายปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน อันจะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เพราะหากบุคลากรในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดี หรือพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ประพนธ์ ผาสุกยืด (2549) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1) งาน โดยงานที่ทำนั้นมีความท้าทาย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมีคุณค่า

2) วัฒนธรรมการทำงาน การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ มีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

3) ปัจจัยแวดล้อม การมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4) ภาวะผู้นำ ผู้นำส่งเสริมการทำงาน มีการให้ทิศทางที่ชัดเจนในการทำงาน สามารถสร้างขวัญกำลังใจได้ดี

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2544) สรุปปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดการทำงานและความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ได้ทำงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ จูงใจให้คนปฏิบัติงาน พิจารณาถึงความสามารถ ความถนัด ทักษะ และการศึกษาในการที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายงาน มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานของตนเอง ได้รับการยกย่อง ยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น ความมั่นคงและความปลอดภัย ความเป็นอิสระในการทำงาน โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว (Opportunity for Personal Growth) ทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และประสบการณ์ โอกาสในการก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) ในตำแหน่งหน้าที่การงาน เงินและรางวัลเกี่ยวกับเงิน สภาพของการทำงานที่ดี (Good Working Condition) และการแข่งขัน (Competition)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สมยศ นาวีการ (2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การบังคับบัญชา ลักษณะงาน กลุ่มงานหรือเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การที่บุคคลได้ทำงานที่น่าพึงพอใจ งานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานที่มีคุณค่า มีโอกาสก้าวหน้าในการงาน มีผลตอบแทนคุ้มค่า มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดี มีคุณภาพชีวิตงานที่ดี และได้ปฏิบัติงานที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

พรรณิภา สืบสุข (2548) ได้ศึกษาและสรุปปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย การที่บุคคลได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ บรรยากาศในการทำงานที่ดี มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในงาน มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

2.3 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัด ลำปาง

บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด (Quality Ceramic Co., Ltd.) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2536 มีสำนักงานและโรงงานตั้งอยู่เลขที่ 59 หมู่ 4 ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารที่ทำจากเซรามิก ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ได้แก่ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารที่ทำจากเซรามิก ที่มีลักษณะที่โดดเด่น และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบริษัทในเรื่องสีของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นสีที่เกิดจากตัววัตถุดิบหรือเนื้อดินธรรมชาติโดยไม่ผ่านการชุบเคลือบสี ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สีครีม (Ivory Ironstone) และผลิตภัณฑ์สีขาว (Pearl Ironstone) รวมถึงการมีลวดลายในตัว (Emboss) จึงทำให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง และจากลูกค้าที่ต่างกันไปในแต่ละประเทศและทวีปทั่วโลก บริษัทฯ จึงมีการออกแบบสินค้าที่หลากหลาย ทั้งรูปแบบคลาสสิก (Classic) ร่วมสมัย (Casual / Contemporary) และโมเดิร์น (Modern) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าต่างประเทศแล้ว บริษัทฯ ยังมีการทำการตลาดภายในประเทศและได้รับการตอบรับที่ดีจากห้างสรรพสินค้าชั้นนำต่างๆ อาทิ ห้างสรรพสินค้าดิเอ็มโพเรี่ยม ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน เป็นต้น รวมถึงร้านขายสินค้าตกแต่งบ้านชั้นนำของเมืองไทยอย่างอินเด็กซ์ ลีฟวิ่ง มอลล์ (Index Living Mall)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์เซรามิกประเภทเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ที่มีเอกลักษณ์ในรูปแบบและมีคุณภาพเป็นที่ต้องการของตลาดโลก

พันธกิจ (Mission)

1. สรรค์สร้างผลิตภัณฑ์เซรามิกประเภทเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารที่มีคุณภาพยอดเยี่ยม มีการออกแบบที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และตรงกับความต้องการของตลาด
2. เสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรทุกกลุ่ม ทั้งผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน พันธมิตรในอุตสาหกรรม หน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนชุมชนและสาธารณชน
3. ปลูกสร้างศักยภาพ และพัฒนาสมรรถนะขององค์กรให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งระบบการผลิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาด

ค่านิยมร่วม (Shared Values)

คุณค่าของเครือบริษัทฯ ตั้งอยู่บนพื้นฐานสมรรถนะหลัก “ACCESS”

A	*	Assertive	:	กล้าแสดงออก
C	*	Customer-oriented	:	มุ่งเน้นลูกค้า
C	*	Collaborative	:	ประสานสัมพันธ์
E	*	Ethical	:	มีจริยธรรม
S	*	Speedy	:	รวดเร็ว
S	*	Self-motivated	:	มีแรงจูงใจในตนเอง

แนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตั้งมั่นอยู่บนวิสัยทัศน์ ที่ต้องการเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์เซรามิกประเภทเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารสำหรับครัวเรือน ที่มีเอกลักษณ์ในรูปแบบและมีคุณภาพยอดเยี่ยมเป็นที่ต้องการของตลาดโลก บริษัทจึงมุ่งเน้นทั้งการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และการออกแบบเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยไม่ลืมที่จะใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในด้านการผลิต บริษัทฯ มีการควบคุมคุณภาพการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการคัดสรรวัตถุดิบ โดยมีศูนย์วิจัยและพัฒนาวัตถุดิบเป็นของตนเอง มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีระบบการควบคุมคุณภาพการผลิตที่เข้มงวด ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ได้มาตรฐานสำคัญของผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารโดยสามารถใช้กับไมโครเวฟและเครื่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ล้างจานได้ มีปริมาณสารโลหะไม่เกินมาตรฐาน ผ่านการทดสอบจากห้องทดลองปฏิบัติการที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ในด้านการตลาด เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ให้เป็นที่ยอมรับในตลาดโลก บริษัทฯ มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ภายใต้ตราสินค้าของตนเอง คือ “QUALITIER” และมีการประชาสัมพันธ์บริษัทฯ และผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการออกงานแสดงสินค้าเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารชั้นนำของโลกในนานาประเทศ อาทิเช่น งานแสดงสินค้าในประเทศเยอรมัน (Ambiente) และงานแสดงสินค้าในประเทศฮ่องกง (Hong Kong Houseware Fair) เป็นประจำทุกปี

ในด้านการออกแบบ บริษัทฯ เน้นการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์เพื่อเสริมจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมือนใครด้วยลวดลายในตัว (Embossment) ต่างจากผู้ผลิตรายอื่นๆ และเพิ่มมูลค่าด้วยการตกแต่งต่างๆ ทั้งการชุบเคลือบสี การตกแต่งด้วยการเผาติดสติ๊กเกอร์ (Decal) และการตกแต่งด้วยเงินหรือทอง (Gold or Platinum Lining) เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) ที่ต่างกันของผู้บริโภคในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ด้วยประสบการณ์ที่มีมานานในธุรกิจเซรามิกประเภทผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ปัจจุบันบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด ได้ขยายกิจการและแตกบริษัทในเครือ ภายใต้บริษัทร่วมทุนชื่อ Q Alliance Co., Ltd. โดยแบ่งออกเป็น 4 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด (Quality Ceramic Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารประเภทเซรามิก สำหรับครัวเรือน (Houseware)

2. บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอรี่ จำกัด (Imperial Pottery Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารประเภทเซรามิก สำหรับโรงแรม ภัตตาคาร และธุรกิจร้านอาหาร (Hotelware)

3. บริษัท ประติมาแอนด์บราลี จำกัด (Pratima & Balalee Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารประเภทเซรามิกสำหรับบริษัทฯ ในเครือ ภายในประเทศ

4. บริษัท คิวรีเสิร์ชแอนด์เดเวลอพเมนท์ จำกัด (Q Research & Development Co., Ltd.) ดำเนินธุรกิจการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การผลิต และจัดจำหน่ายวัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารประเภทเซรามิก รวมถึงการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บริษัทฯ ในเครือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท

บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด มีการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในเกณฑ์ของมาตรฐานแรงงาน พร้อมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ โดยมีฝ่ายทรัพยากรบุคลและบริหารงานกลาง ซึ่งทำหน้าที่ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยจะทำหน้าที่ในการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานตามตำแหน่งต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรและทำการประกาศรับสมัครพนักงานใหม่พร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์คัดเลือกเบื้องต้น เพื่อนำเสนอบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดให้แก่หน่วยงานที่มีความต้องการพนักงานใหม่

2. ด้านการฝึกอบรม ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมเบื้องต้นก่อนการทำงานจริงในแต่ละหน่วยงาน ตามตำแหน่งและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการประสานงานและจัดทำแผนการฝึกอบรมทั้งในและนอกบริษัท

3. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ทำหน้าที่ในการเก็บข้อมูลการทำงานของบุคลากร ทั้งการทำงานล่วงเวลา การลาหยุด รวมไปถึงการนำเสนอเพื่อกำหนดอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานในระดับต่างๆ

4. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับปีละสองครั้ง โดยจะทำหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรและทำการทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องของแบบประเมินให้มีความถูกต้อง และใกล้เคียงกับสภาพการทำงานจริง

5. ด้านแรงงานสัมพันธ์ บริษัทจัดให้มีการตรวจสุขภาพของบุคลากรเป็นประจำทุกปี และมีการติดต่อประสานงานช่วยเหลือเกี่ยวกับการเบิกจ่ายตามสิทธิของประกันสังคม รวมทั้งการประสานงานกับกรมแรงงานเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎหมายและสิทธิของผู้ใช้แรงงานหรือลูกจ้างตลอดเวลา เพื่อให้บุคลากรได้รับสิทธิตามกฎหมายอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ศึกษาถึงระดับของความสุขในการทำงานของพยาบาลเช่นกัน ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านอายุ อายุงาน ระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งพบว่าขัดแย้งกับผลการวิจัยของจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ว่าปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาล และพบว่าการรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาล

อภิชาติ ภู่พานิช (2551) ทำการศึกษาเรื่องการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสังกัดสำนักงานฯ จำนวน 142 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนะคติต่อความสุขในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง โดยพบว่า ทัศนะของความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ และช่วงอายุกับเพศมีผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานฯ กล่าวคือ ผู้ที่มีช่วงอายุ 20-34 ปี จะมีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุ 35-49 ปี และเพศของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเพศหญิง จะมีระดับความสุขมากกว่าเพศชาย

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ทำการศึกษาเรื่องเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน ผลการวิจัยพบว่า ผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุขมีความน่าเชื่อถือสูง โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 (จากค่าของ Alpha) และพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง 26-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานสภาพโสด ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ ส่วนมากทำงานภาคเอกชน ระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความสุขอยู่ที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.487 ทั้งนี้ยังพบว่า มิติที่ก่อให้เกิดความสุขด้านผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ค่านิยมขององค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลอย่างมากต่อการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข กล่าวคือ ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างและพัฒนาทีมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในเรื่องความเอื้ออาทร ความใส่ใจ และความสนุกเพลิดเพลินที่มีต่อกัน งานที่มีลักษณะที่สามารถทำให้ผู้ทำงานเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ และสามารถควบคุมงานที่ทำได้ด้วยตัวเอง องค์ประกอบของค่านิยมองค์กรที่พนักงานเข้าใจว่างานที่ตนเองทำส่งผลต่อองค์กรอย่างไร และการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ เป็นองค์ประกอบหลักที่มีส่วนในการสร้าง และมีผลต่อการทำงานอย่างมีความสุข

จารุมา ชูช่วง (2550) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานกับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการระดับ 3-8 ที่ไม่ใช่ผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 279 คน พบว่า ค่านิยมในการทำงาน และบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าค่านิยมในการทำงาน และบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ มีเพียงค่านิยมในการทำงานเท่านั้น ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมาและศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญ/กำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สุกัญญา อินต๊ะโดด (2550) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสิ่งทอในอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดกลางในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 223 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้านรายได้ ขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการการมีส่วนร่วมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยที่พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรระดับสูง มีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรระดับต่ำ

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการระดับปฏิบัติการจำนวน 375 คน ผลการวิจัยพบว่าความสุขในการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนการเสริมพลังอำนาจในงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากที่กล่าวมาทั้งหมด การสร้างการทำงานอย่างมีความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้นั้น จะต้องให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นกับองค์กร โดยทั้งนี้ผู้นำจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรทุกคน เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นการเลือกปฏิบัติหรือการแบ่งชนชั้นการทำงาน นอกจากนี้สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ องค์กรต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของงานที่ทำ และรวมถึงเป้าหมายขององค์กร โดยอาจจะให้พนักงานที่มีความถนัดในงานนั้น ทำงานที่ตนเองรัก ชอบ เพื่อสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้น ที่สำคัญสังคมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน เกิดการยอมรับ ให้ความสำคัญ นับถือในความสามารถกับทุกๆ คนในฐานะครอบครัวที่รัก ความเชื่อใจก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานนั้นเกิดความสุขได้ ดังนั้นการทำงานอย่างมีความสุขจะเกิดขึ้นได้เมื่อทุกคนในองค์กรมีความรัก ให้เกียรติกัน เคารพ และหวังดีต่อกัน เพื่อไปถึงเป้าหมายร่วมกันของทั้งองค์กรและตนเองเพื่อสร้างผลิตผลที่ยั่งยืนต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved