

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน มีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

หมายถึง การทำงานอย่างสบาย ละมีความสำราญทั้งกายและใจ มีความพอใจในสถานะของตนเองทั้งที่ทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวัน (หรรษา เศรษฐบุปผา, 2551)

Diener (อ้างในจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลากรถึงอารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลักอันเป็นผลมาจากการทำงานสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองกับการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเองมีการแสดงออกโดยการยิ้มหัวเราะมีความปลาบปลื้มใจซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผลส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการทำงานสำเร็จทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน สถานที่ทำงานมีความน่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุข จะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน

Warr (1990) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ของแต่ละคนที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานประกอบด้วย

- 1) ความรื่นรมย์ในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสนุกในการทำงานปราศจากความวิตกกังวลใดๆ
- 2) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

3) ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยมีความรู้สึกว่าจะอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Kjerulf (2006) ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยบุคคลนั้น

- 1) เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ
- 2) รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ
- 3) รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนที่ดี
- 4) รับรู้ว่าการที่ทำงานนั้นมีความสำคัญ
- 5) รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน
- 6) มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ
- 7) มีความรู้สึกสนุกแลมีความสุขในที่ทำงาน
- 8) มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

Iopener (2003) การทำงานอย่างมีความสุขนั้นแตกต่างจากความพึงพอใจ ในการทำงาน (Job Satisfaction) กล่าวคือ การทำงานอย่างมีความสุขนั้นมุ่งในเรื่อง ของการควบคุมและมีอิทธิพล ในขณะที่ความพึงพอใจในงานจะครอบคลุมการวัดต่างๆ ที่มีผลต่อ พนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทน สถานที่ทำงาน บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความสุขในการทำงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงานแต่เป็นเครื่องมือที่ดีกว่าทั้งในด้านผลการปฏิบัติงานความผูกพันกับองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน

Gardner (2004) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 7 ประการ ประกอบด้วย การเห็นคุณค่าในการทำงาน (Appreciation) การยอมรับนับถือ (Respect) ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา (Trust) การเติบโตในสายงานส่วนบุคคล (Individual Growth) ผู้บังคับบัญชาที่ดี (Good Boss) เพื่อนร่วมงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้ (Compatible Co-workers) และการรับรู้ในเป้าหมายของการทำงาน (A Sense of Purpose)

2.1.2 แนวคิดด้านความสุขในการทำงาน

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550) กล่าวถึง ความหมายของการทำงานอย่างมีความสุขว่า หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือน ไม้รู้สึก ว่าตนเองได้ทำงาน และผลงานที่ออกมา นั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการด้วยกัน คือ

1) ผู้นำ (Leadership) หมายถึง ระดับผู้บริหาร หรือหัวหน้างานในระดับองค์กรที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการดำเนินงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริม และสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกระหนัก อีกทั้งสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังจะต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ในขณะเดียวกันผู้นำต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ ดังกล่าวนั้นจะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม และมีการยอมรับซึ่งกันและกัน

3) ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคล ต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลนั้นมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4) ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมกันและปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรนั้นๆ

5) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและ พนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพ ในการทำงานอย่างสูงที่สุด อีกทั้งยังได้กล่าวถึงส่วนผสมที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรนั้นจะต้องประกอบด้วย

- 1) ทักษะที่ดีและการมองโลกในแง่ดี(Positive Attitude and Optimistic)
- 2) การได้ทำงานที่ตนชอบหรือถนัดและมีความท้าทาย (Strength and Challenge)
- 3) เพื่อนร่วมงานที่ดี (Good Teamwork)
- 4) การได้รับการยอมรับจากองค์กร (Recognition)
- 5) มีส่วนร่วมกับเป้าหมายองค์กร (Participation)
- 6) เข้าใจถึงสิ่งที่คาดหวังจากองค์กรและเป้าหมายขององค์กร
- 7) มีหัวหน้าที่เหมาะสมกับตัวเอง

8) มีความรู้สึกกระตือรือร้น ตื่นตัว ตื่นเต้นและสนุกในการทำงาน

2.1.3 แนวคิดด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน และความรักในงาน

ความสัมพันธ์ในการทำงานและความรักในงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข การที่พนักงานได้ทำงานที่ตนเองถนัด มีความชำนาญ จะทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ ย่อมได้รับการชมเชยจากจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้า ทั้งสองสิ่งนี้จะนำไปสู่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลรวมไปถึงองค์กรด้วย

Chiumento (2006) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานทั้งแบบประจำและชั่วคราวในสหราชอาณาจักร จำนวน 1,063 คนในปี 2006 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานเหล่านี้จะไม่เพียงแต่พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่านั้น ยังสามารถช่วยเพิ่มการสร้างผลกำไรและรายได้ให้แก่องค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ยังได้นำเสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 10 ปัจจัยด้วยกัน คือ

- 1) มิตรภาพที่ดีและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน(Friendly , Supportive colleagues)
- 2) งานที่ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน(Enjoyable Work)
- 3) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาในสายงานที่ดี (Good boss or line manager)
- 4) ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ดี(Good work/life balance)
- 5) ความหลากหลายของงานที่ได้รับมอบหมาย(Varied Work)
- 6) มีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้อย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด (Belief that we're doing something worthwhile)
- 7) ความรู้สึกที่ว่าสิ่งที่ตนได้ทำนั้นนำมาซึ่งความแตกต่าง(Feeling that what we do make a difference)
- 8) การเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ประสบความสำเร็จ(Being part of successful team)
- 9) การรับรู้คุณค่าของการบรรลุผลสำเร็จร่วมกัน (Recognition for our achievements)
- 10) การแข่งขันในเรื่องเงินเดือน(Competitive salary)

Ryff (1989) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความสุขของบุคคล ที่จะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ในงานไว้ ดังนี้

- 1) การยอมรับในตัวเอง (Self-acceptance) หมายถึง การประเมินค่าตนเองหรือการดำเนินชีวิตในอดีตที่ผ่านมาในด้านบวก
- 2) ความสามารถในการจัดการตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม (Environmental Mastery) อาทิ เพื่อนร่วมงาน สถานที่ทำงาน เป็นต้น
- 3) อิสรภาพในการปกครองตนเอง (Autonomy) หมายถึงการตระหนักว่าตนเองมีความสามารถในการตัดสินใจวิเคราะห์และตัดสินใจด้วยตนเองและความสามารถในการต้านทานต่อแรงกดดันทางสังคม ให้คิดหรือแสดงออกทางใดทางหนึ่ง
- 4) ความสัมพันธ์ในทางบวกกับบุคคลอื่น (Positive Relation) เป็นการแสดงออก อาทิ ความเป็นห่วงอย่างจริงจังเกี่ยวกับความผาสุกของผู้อื่น
- 5) ความเจริญก้าวหน้าในตนเอง (Personal Growth) หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่องของตนเอง ตลอดจนการเปิดรับประสบการณ์ใหม่
- 6) เป้าหมายของชีวิต (Purpose in life) หมายถึง ความเชื่อว่าชีวิตมีเป้าหมาย มีความหมายบางอย่างที่จะอยู่เพื่อสิ่งนั้น
- 7) การยอมรับในตัวเอง (Self-acceptance) หมายถึง การประเมินค่าตนเองหรือการดำเนินชีวิตในอดีตที่ผ่านมาในด้านบวก
- 8) ความสามารถในการจัดการตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม (Environmental Mastery) อาทิ เพื่อนร่วมงาน สถานที่ทำงาน เป็นต้น
- 9) อิสรภาพในการปกครองตนเอง (Autonomy) หมายถึงการตระหนักว่าตนเองมีความสามารถในการตัดสินใจวิเคราะห์และตัดสินใจด้วยตนเองและความสามารถในการต้านทานต่อแรงกดดันทางสังคม ให้คิดหรือแสดงออกทางใดทางหนึ่ง
- 10) ความสัมพันธ์ในทางบวกกับบุคคลอื่น (Positive Relation) เป็นการแสดงออก อาทิ ความเป็นห่วงอย่างจริงจังเกี่ยวกับความผาสุกของผู้อื่น
- 11) ความเจริญก้าวหน้าในตนเอง (Personal Growth) หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่องของตนเอง ตลอดจนการเปิดรับประสบการณ์ใหม่
- 12) เป้าหมายของชีวิต (Purpose in life) หมายถึง ความเชื่อว่าชีวิตมีเป้าหมาย มีความหมายบางอย่างที่จะอยู่เพื่อสิ่งนั้น

2.1.4 แนวคิดด้านผู้นำองค์กร

ผู้นำองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กรนั้นให้ทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีส่วนสำคัญในการช่วยให้พนักงานในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงานและสามารถทำงาน ร่วมกัน ได้อย่างมีความสุข

Welch (2005) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้นำควรทำเพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในองค์กรภายใต้หัวข้อ “สิ่งที่ผู้นำทำ” (What Leaders Do) ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อด้วยกันคือ

1) ผู้นำจะต้องมีความพยายามที่จะพัฒนาทีมของเขาโดยใช้โอกาสที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือประสบการณ์ต่างๆ เพื่อที่จะประเมิน ให้คำปรึกษา และสร้างความมั่นใจให้กับทีมของตัวเอง

2) ผู้นำจะต้องมีความมั่นใจว่าให้ทีมเข้าใจถึงวิสัยทัศน์องค์กรและได้ซึมซับเข้าไปในสายเลือดและลมหายใจ

3) ผู้นำจะต้องเข้าถึงทีมของตน และจะต้องสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีม

4) ผู้นำจะต้องเป็นคนสร้างความเชื่อใจด้วยความจริงใจ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ

5) ผู้นำจะต้องมีความกล้าในการตัดสินใจในสิ่งที่แปลกใหม่และสามารถเรียกพลังใจกลับมาได้

6) ผู้นำจะต้องสามารถที่จะผลักดันให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นและจะต้องสามารถตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้ผ่านการกระทำ

7) ผู้นำจะต้องสร้างแรงบันดาลใจหรือแรงจูงใจกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและเรียนรู้กับความเสียดังกล่าวด้วยตัวอย่าง

8) ผู้นำต้องให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นไม่ว่าความสำเร็จนั้นจะเล็กหรือใหญ่ด้วยการฉลองหรือให้รางวัลกับทีมเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ Welch ได้กล่าวโดยสรุปถึงการเป็นผู้นำว่า ในการเป็นผู้นำที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องรักษาซึ่งสมดุลของสิ่งที่ผู้นำจะต้องทำทั้ง 8 ประการนอกจากนี้แล้วผู้นำจะต้องใส่ใจกับทีมงานหรือพนักงานภายใต้การนำของผู้นำ ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องของงาน

ความสำเร็จ และการเติบโตของพนักงานด้วย โดยทำให้พนักงานรู้สึกถึงความจริงใจและยุติธรรม ชื่อสัตย์การมองโลกในแง่ดีและอย่างมีมนุษยธรรม

Greenleaf (1970) ได้กล่าวว่าผู้นำแบบบริกรนั้นเกิดมาเพื่อให้บริการ การให้บริการนั้นเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในที่ให้ความสนใจผู้คนและต้องการช่วยเหลือคนเหล่านั้น นอกจากนี้ผู้นำ

แบบบริกร (Servant Leadership) ยังมุ่งเน้นที่จะอุทิศตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรโดยเอาใจใส่กับความต้องการของคนภายใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้นำลักษณะนี้จะพัฒนาพนักงานเพื่อที่จะดึงความถนัดของพนักงานแต่ละคนออกมา และฝึกหัดพนักงานเพื่อให้สามารถแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่นอกจากนี้แล้วยังให้การสนับสนุนในเรื่องสายงานอาชีพ (Career Path) ของพนักงานยังเต็มที่ ที่สำคัญยังรับฟังและสร้างชุมชน (Community) ของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอีกด้วย ผู้นำแบบบริกรนี้จะมองพนักงานเปรียบเสมือนหุ้นส่วน (Partner) มากกว่าที่จะเป็นเพียงผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น ผู้นำแบบบริกรนี้จะมีพันธะสัญญากับผู้ใต้ปกครอง ซึ่งแสดงออก 3 ทางคือ

- 1) การเข้าถึง (Assess) กล่าวคือพนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับความสนใจจากผู้นำซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะให้ความสนใจกับพนักงานทุกคนเปรียบเสมือนพนักงานทุกคนคือส่วนสำคัญกับองค์กร
- 2) การสื่อสาร (Communication) ผู้นำที่ดีย่อมตระหนักถึงคุณค่าของการสื่อสารซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะเน้นการสื่อสารที่เป็นแบบสองทางมากกว่าการสื่อสารเพียงทางเดียว โดยจะมีการจัดการประชุมให้กับพนักงานในทุกระดับ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทั่วถึงจากผู้นำ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกับทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานอีกด้วย
- 3) การสนับสนุน (Support) ผู้นำแบบบริกรนี้จะให้การสนับสนุนพนักงานต่างๆ ผ่านทางการ ใช้การป้อนกลับ (Feedback) กับเหล่าพนักงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจว่า สิ่งที่พนักงานได้ลงมือทำไปนั้นถูกต้องหรือไม่ และเพื่อให้สร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ให้เกิดขึ้นด้วยนอกจากนี้แล้วผู้นำแบบบริกรยังส่งเสริมให้เกิดความเชื่อใจ การฟังอย่างเปิดใจจริยธรรมในการใช้อำนาจและการกระจายอำนาจ

จากแนวคิดทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าในการสร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กรจะต้องเริ่มต้นจากการสร้างบุคลากรให้เป็นบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีกับองค์กร หลังจากนั้นองค์กรจะต้องสื่อสารของเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กรให้กับพนักงานทุกคนทราบและตระหนักถึง ซึ่งจะเป็ผลคืออย่างยิ่งถ้าองค์กรจะให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายร่วมกันทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่อไป สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือองค์กรจะต้องมีการสื่อสารถึงสิ่งที้องค์กรคาดหวังกับพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันอย่างถ่องแท้ร่วมกันทั้งในตัวพนักงานเองและองค์กรในขณะเดียวกันคุณสมบัติหลักของตัวพนักงานเองก็คือในเรื่องของทัศนคติ อาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมที่พนักงานจะแสดงหรือมีต่อองค์กร ทัศนคตินั้นเกิดได้ทั้งจากหล่อหลอมของสังคมแวดล้อม ประสบการณ์ ข้อมูลที่ได้รับ ผู้นำ เป็นต้น

ดังนั้นตัวองค์กรจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี รักและจงรักภักดีต่อองค์กรนอกจากนี้ในเรื่องของการทำงานไม่อาจปฏิเสธได้ว่าคนเราจะเกิดแรงงูใจในการทำงานปัจจัยหนึ่งเกิดจากเรื่องของความชำนาญในงานนั้น หรือมีชอบในงานนั้น กล่าวคือเป็นการสร้างแรงงูใจในการทำงานโดยไม่ได้มีเรื่องของรางวัลตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยสามารถเร้าให้เกิดการงูใจได้ดีซึ่งจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเรียกวาส่งงูใจที่ไม่ใช่เงิน (Nonfinancial Incentive) ส่งงูใจประเภทนี้มีผลทางด้านจิตใจ เช่นการยกย่องชมเชย ความมั่นคง ความรักใคร่กลมเกลียวในหมู่ผู้ร่วมงาน หรือการให้งานที่พนักงานคนนั้นๆ มีความชำนาญ ชอบ และสามารถทำได้ดี เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะสร้างแรงงูใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรและสร้างความรู้สึกที่ดีต่องานมากยิ่งขึ้น

สามารถนำมาเปรียบเทียบเพื่อ นำมาพิจารณาสรุปลงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน จำนวน 5 ปัจจัยประกอบด้วย 1.ปัจจัยด้านผู้นำ (Leadership) 2.ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship) 3. ปัจจัยด้านงาน(Work) 4. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) 5. ปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กร (Value)

- 1) ปัจจัยด้านผู้นำ(Leadership)
- 2) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship)
- 3) ปัจจัยด้านงาน(Work)
- 4) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)
- 5) ปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กร (Value)



ความสุขในการทำงาน
Happiness at Work

ภาพ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรงศักดิ์ รักศักดิ์สกุล (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อปัญหาการบริหารงานของกรมตำรวจในปัจจุบัน รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นในการจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้กำกับการที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีศึกษาจากเอกสาร และการวิจัย ภาคสนามประกอบกัน โดยการศึกษาจากกลุ่มประชากรระดับผู้กำกับการในกองบัญชาการตำรวจ นครบาลรวม 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.78 สัมภาษณ์นักวิชาการทั้งภายในและภายนอก กรมตำรวจรวม 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนประชากรเป้าหมาย ผลจากการศึกษาพบว่า 1. ผู้กำกับการมีความคิดเห็นว่าปัญหาการบริหารงานของกรมตำรวจมีอยู่ 5 ด้าน ที่สำคัญคือ ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมประชาชน ปัญหาด้านแต่งตั้งโยกย้าย การให้ความดีความชอบ การถูกแทรกแซงจากอำนาจการเมือง การบริหารงาน ของกรมตำรวจซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่โดยอธิบดีกรมตำรวจ ไม่เป็นการกระจายอำนาจ และ การกิจของตำรวจมีอยู่มากมาย ส่งผลต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม อีกทั้งยังส่งผลให้ตำรวจไม่มีความสุขในการทำงาน 2. ผู้กำกับการส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ควรปรับปรุงโครงสร้างจากกรมตำรวจเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในรูปแบบคณะกรรมการระดับต่าง ๆ ที่มาจากตัวแทนของประชาชน 3. การปรับปรุงโครงสร้างเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับ ผู้กำกับการ เห็นว่าสามารถแก้ปัญหาในเรื่องงบประมาณ การให้ความร่วมมือของประชาชน การแต่งตั้งโยกย้าย และการให้ความดีความชอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคล 4. ประชาชนจะได้ประโยชน์จากการปรับปรุงโครงสร้าง โดยการเข้าร่วมการบริหารงาน ตำรวจ มีสิทธิที่จะเสนอแนวคิด ปัญหาในด้านต่าง ๆ ในการบริหารงานตำรวจผ่านองค์กร ที่มีผลรับรองตามกฎหมาย

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 5,965 คน ที่ปฏิบัติงานระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2547 โดยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) และศึกษาภายใต้กรอบการวิจัยที่ระบุถึงความสุขในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพึงพอใจในชีวิต ด้านพึงพอใจในงาน ด้านอารมณ์ทางบวก และด้านอารมณ์ทางลบ พบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางบวก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพสมรส แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ในด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 207 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดความสุขในการทำงานแบบ Likert Scale จำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข และระดับความสุขในการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน โดยใช้กรอบแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการด้วยกันคือ ผู้นำ (Leaderships) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) ความรักในงาน (Job Inspiration) ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ที่มีการวัดระดับความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Analysis) เท่ากับ 0.95 ทั้งนี้ จากผลจากการศึกษาได้เสนอข้อชี้แนะว่าควรเพิ่มเติมการศึกษาเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อำนาจหน้าที่ในการทำงาน และความสามารถที่มีต่องานนั้นๆ รวมทั้งปรับปรุงค่าเฉลี่ยของความสุขจากเดิม 1-5 ให้อยู่ที่ระดับ 1-7 และ 1-10 ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อความชัดเจนในการทราบระดับความสุขและนำผลที่ได้ไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ที่ละเอียดยิ่งขึ้น

สุกัญญา อินตะ โดด (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ทาง ความแปรปรวนทางเดียว และ การหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีจำนวนทั้งสิ้น 223 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้าน รายได้ ขนาด และสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ไม่มีผลใดๆ ความแตกต่างที่พบคือ รายได้ของบุคคล ขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความสุขในการทำงาน โดยผู้มีรายได้น้อยจะมีความสุขในการทำงานมากกว่าผู้รายได้สูง นอกจากนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นพดล กรรณิกา (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) : กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,023 ตัวอย่าง ซึ่งดำเนินโครงการระหว่างวันที่ 1-18 สิงหาคม 2551 ผลสำรวจพบว่าสิ่งที่ทำให้คนทำงานมีความสุขหรือความทุกข์จากการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือน รายได้ หรือสภาวะเศรษฐกิจเรื่องปากท้องเพียงอย่างเดียว โดยผลวิจัยพบว่า

ความสุขของคนทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมาคือสุขภาพกาย ในขณะที่ด้านสุขภาพใจหรืออารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ไป ด้านหัวหน้าที่รายงานตรง ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านการใช้เวลาหรือการจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านบริษัทหรือนโยบายหรือผลิตภัณฑ์ ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านงานความมั่นคงและความก้าวหน้าตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved