

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ศูนย์การจราจร ตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่” ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุข

2.1.1 ความหมายของความสุข

Frey and Stutzer (2002) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุข โดยแบ่งความสุขออกเป็น 2 แบบด้วยกัน คือความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) และความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) โดยที่ความสุขในเชิงภาวะวิสัย (Objective Happiness) จะวัดจากความสุขจากกฎเกณฑ์สังคม โดยจะวัดความสุขในขณะนั้นตามมาตรฐานที่สังคมยอมรับ ในขณะที่ความสุขในเชิงอัตวิสัย (Subjective Happiness) จะเน้นวัดจากความสุขส่วนตัวของแต่ละบุคคลว่ามีการรับรู้ถึงความสุขอย่างไร โดยคำนึงถึงประสบการณ์ในอดีตของแต่ละคนซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาและประสบการณ์ นอกจากนี้ความรู้สึกว่ามีความสุขหรือไม่นั้น ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ การรับรู้ (Cognition) และผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) ประเด็นด้านการรับรู้ (Cognition) มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องความยุติธรรม ตลอดจนการเปรียบเทียบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยยึดเอาประสบการณ์ที่เคยผ่านมา มาเป็นส่วนประกอบในการรับรู้ ผลกระทบต่อความรู้สึก (Affect) แสดงออกในรูปของอารมณ์ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลประเมินสถานการณ์ที่ตนประสบ ณ เวลานั้นในขณะที่ต้องประกอบของการรับรู้อ้างอิงถึงเหตุผลทางสติปัญญาของความรู้สึกว่ามีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะแสดงออกมาทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งทางกายภาพแล้วจะส่งผ่านการรับรู้ความรู้และแปรสภาพเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในจิตใจ ในขณะที่จิตใจจะส่งผ่านความรู้สึกจากเหตุการณ์ที่ผ่านมาเพื่อตีความสิ่งที่เกิดขึ้นและส่งผลของความรู้สึกไปทางร่างกายเพื่อแสดงออกซึ่งความรู้สึกนั้น ความสุขไม่ใช่สิ่งที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ภาวะ และสังคมที่เป็นอยู่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความสุข หมายถึง ความสบาย ความสำราญ ความปราศจากโรค

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.2.2 ความหมายของความสุขในการทำงาน

การเสริมสร้างความสุขในการทำงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับองค์กรและผู้บริหาร กล่าวคือ การที่องค์กรมีการจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานความปลอดภัยในการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานภายในสามารถที่จะทำงานได้อย่างมีความสุข ถือเป็น การปรับปรุงและเป็นผลประโยชน์ที่จะก่อให้เกิดผลดีต่อทั้งองค์กรและต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเองและเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะทำให้งานที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ในบทความเรื่อง “Is Workplace Happiness a Business Decision.” เขียน โดย Lockergnome L. (อ้างในรวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550:34) ได้กล่าวว่า การมีความรู้สึกในทางบวกช่วยลดความเครียดในการทำงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดที่สร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พนักงานที่มีความสุขและมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่างๆ มีความจงรักภักดีในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าให้ได้รับความสุขนั้นๆ ไปด้วย โดยมีวิธีการปฏิบัติ 8 ประการในการสร้างความสุขคือ

- 1) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) สามารถเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่เกิดกับมุมมองของแต่ละคนที่จะเลือกที่จะอธิบายหรือกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
- 2) ความรู้สึกขอบคุณ (Gratitude) เป็นการแสดงความรู้สึกขอบคุณต่อคนอื่น
- 3) การให้อภัย (Forgiveness) ปลดปล่อยความรู้สึกไม่ดีที่เกิดขึ้นและสร้างความรู้สึกที่สงบเพื่อที่จะนำไปสู่ความสุข
- 4) พัฒนาการพูดกับตัวเอง (Improve your Self-talk) การปรับเปลี่ยนการพูดกับตัวเองในเชิงที่ไม่สร้างสรรค์ไปสู่การพูดในเชิงสร้างสรรค์เพื่อเป็นกำลังใจให้กับตนเอง
- 5) ปลดปล่อยสิ่งที่ชอบ (Flow) การคิดถึงสิ่งที่ตัวเองชอบหรือพูดจะช่วยให้คนเองมีความสุข
- 6) สร้างความตื่นเต้น (Savor) คือการรอคอยความสุขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น หรืออาจสร้างความตื่นเต้นในขณะที่มีความสุขได้
- 7) การปรับเปลี่ยนมุมมอง (Reframe) ควรมองเหตุการณ์ที่ตึงเครียดเหมือนกับภาพที่สามารถเลือกที่มองได้ โดยอาจจะเปลี่ยนมุมมองใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนในความรู้สึกการตอบสนองเชิงลบไปสู่เชิงสร้างสรรค์
- 8) สร้างส่วนที่แข็งแกร่ง (Build on Strengths) ควรกำหนดจุดที่เรามีความเชี่ยวชาญ และใช้จุดนั้นในการแก้ปัญหา ความสุขก็จะเกิดขึ้น

Peter Warr (อ้างในพรรณิกา สืบสุข, 2548: 34) กล่าวว่าความสุขในการทำงานของพนักงานนั้นเกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานประกอบด้วย

1. ความตื่นระทมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสุขในการทำงานปราศจากความวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยมีความรู้สึกอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงานพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้ว จะทำงานได้โดยไม่ต้องบริหารจัดการ แต่ผู้นำต้องพยายามที่จะสร้างแรงบันดาลใจในการพยายามกับสิ่งใหม่ๆ และยอมรับว่าอาจจะเกิดความผิดพลาดบ้างระหว่างทางสู่ความสำเร็จ

Ed Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) ได้กล่าวว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ด้านลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Jame Manion (2008) (อ้างใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือผลจากการเรียนรู้ จากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้มและหัวเราะ มีความปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนานทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์และมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุข ความสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงานทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป อธิบายโดยปัจจัยของความความสุข 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และเกิดความรู้สึกเป็นสุขตลอดจนรับรู้ได้ว่าอยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (Love of the Work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นเพลิดเพลินที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจที่ตนได้รับผดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงานเกิดผลลัพธ์ในการทำงานในทางบวกทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จมีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของ

ตน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานตลอดจน ได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบความสุขทั้งสี่ด้านดังกล่าว Jame Manion กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมจูงใจให้อยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคคลเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ความสุขยังเป็นพลังทางบวก ทั้งในการทำงาน ความรู้สึกสดชื่นมีชีวิตชีวา ประสบการณ์ ความสุขความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงานคือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพ

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะผู้นำองค์กร

ผู้นำมีบทบาทที่สำคัญในการทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ผู้นำ” (Leadership) เป็นผู้ส่งเสริมความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยลักษณะของผู้นำที่จะเสริมสร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้น ผู้นำจะต้องมีความยุติธรรม มีความมั่นใจ กล้าตัดสินใจ บริหารงานอย่างโปร่งใส และความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น (ปพิชญา วรรณสุข ,2552)

Robert K. Greenleaf (1970) ได้กล่าวว่าผู้นำแบบบริกรนั้นเกิดมาเพื่อให้บริการ การให้บริการนั้นเกิดขึ้นจากความรู้ สึกภายในที่ให้ความสนใจผู้คนและต้องการช่วยเหลือคนเหล่านั้น นอกจากนี้ผู้นำแบบบริกร (Servant Leadership) ยังมุ่งเน้นที่จะอุทิศตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรโดยเอาใจใส่กับความต้องการของคนภายใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้นำลักษณะนี้จะพัฒนาพนักงานเพื่อที่จะดึงความถนัดของพนักงานแต่ละคนออกมา และฝึกหัดพนักงานเพื่อให้สามารถแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ นอกจากนี้แล้วยังให้การสนับสนุนในเรื่องสายงานอาชีพ (Career Path) ของพนักงานอย่างเต็มที่ ที่สำคัญยังรับฟังและสร้างชุมชน (Community) ของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอีกด้วย ผู้นำแบบบริกรนี้จะมองพนักงานเปรียบเสมือนหุ้นส่วน (Partner) มากกว่าที่จะเป็นเพียงผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น ผู้นำแบบบริกรนี้มีพันธะสัญญากับผู้ใต้ปกครอง ซึ่งแสดงออก 3 ทางคือ

1. การเข้าถึง (Assess) กล่าวคือพนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับความสนใจจากผู้นำ ซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะให้ความสนใจกับพนักงานทุกคนเปรียบเสมือนพนักงานทุกคนคือส่วนสำคัญกับองค์กร

2. การสื่อสาร (Communication) ผู้นำที่ดีย่อมตระหนักถึงคุณค่าของการสื่อสาร ซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะเน้นการสื่อสารที่เป็นแบบสองทางมากกว่าการสื่อสารเพียงทางเดียว โดยจะมีการจัดการประชุมให้กับพนักงานในทุกระดับได้รับข้อมูลที่ต้องการและทั่วถึงจากผู้นำ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกับทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานอีกด้วย

3. การสนับสนุน (Support) ผู้นำแบบบริกรนี้จะให้การสนับสนุนพนักงานต่างๆ ผ่านทางการใช้การป้อนกลับ (Feedback) กับเหล่าพนักงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจว่า สิ่งที่พนักงานได้ลงมือทำไปนั้นถูกต้องหรือไม่ และเพื่อให้สร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ให้เกิดขึ้นด้วยนอกจากนี้แล้ว ผู้นำแบบบริกรยังส่งเสริมให้เกิดความเชื่อใจ การฟังอย่างเปิดใจ จริยธรรมในการใช้อำนาจ และการกระจายอำนาจ

สมบัติ กุสุมาวดี (2539) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบบริกร (Leadership as Servant) เป็นมุมมองใหม่ของผู้หน้าที่มีได้มุ่งเน้นหาอำนาจ บารมี ลาภ ยศ สรรเสริญ แต่เป็นผู้หน้าที่มีจุดเริ่มต้นจากแรงจูงใจที่จะรับใช้ให้บริการผู้อื่นอย่างแท้จริง ได้ชี้ถึงจุดเน้นของผู้นำ ไว้ 7 ประการคือ

1. แบ่งปันข้อมูล (Sharing information)
2. สร้างวิสัยทัศน์ (Building a common vision)
3. เรียนรู้จากความผิดพลาด (Learning from mistake)
4. ความเป็นอิสระสูง (High levels of inter-dependence)
5. จัดการตนเอง (Self-management)
6. ตั้งคำถามกับสภาพปัจจุบันและตัวแบบ (Questioning present assumptions and mental model)
7. ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสมาชิกในทีมงาน (Encouraging creative input from every team member)

Jack Welch (2005) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้นำควรทำเพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อด้วยกันคือ

1. ผู้นำจะต้องมีความพยายามที่จะพัฒนาทีม โดยใช้โอกาสที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือประสบการณ์ต่างๆ เพื่อที่จะประเมิน ให้คำปรึกษา และสร้างความมั่นใจให้กับทีมของตนเอง
2. ผู้นำจะต้องมีความมั่นใจว่า ทีมเข้าใจถึงวิสัยทัศน์องค์กร
3. ผู้นำจะต้องเข้าถึงทีมของตน และจะต้องสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดี
4. ผู้นำจะต้องเป็นคนสร้างความเชื่อใจด้วยความจริงใจ โปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ
5. ผู้นำจะต้องมีความกล้าในการตัดสินใจในสิ่งที่แปลกใหม่

6. ผู้นำจะต้องสามารถที่จะผลักดันให้เกิดความอยากรู้ อยากเห็น และจะต้องสามารถตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้
7. ผู้นำจะต้องสร้างแรงปรารถนาหรือแรงจูงใจกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและเรียนรู้กับความเสี่ยงดังกล่าว
8. ผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับความสำเร็งที่เกิดขึ้นไม่ว่าความสำเร็งนั้นจะเล็กหรือใหญ่ด้วยการฉลองหรือให้รางวัลกับทีมเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ Jack Welch ได้กล่าวโดยสรุปถึงการเป็นผู้นำว่า ในการเป็นผู้นำที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องรักษาซึ่งสมดุลของสิ่งที่ผู้นำจะต้องทำทั้ง 8 ประการนอกจากนี้แล้วผู้นำจะต้องใส่ใจกับทีมงานหรือพนักงานภายใต้การนำของผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของงานความสำเร็จและการเติบโตของพนักงานด้วย โดยทำให้พนักงานรู้สึกถึงความจริงใจ ยุติธรรม ซื่อสัตย์ การมองโลกในแง่ดี และมีมนุษยธรรม

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร กล่าวคือ โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มของตน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ดังนั้นหากพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความเคารพ เห็นอกเห็นใจกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ก็จะทำให้เกิดความสุขและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงองค์กรด้วย (รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550)

Abraham Maslow (อ้างใน พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ, 2527) ได้นำเสนอทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการสำเร็งที่ได้ทำดั่งใจปรารถนา (Self-Actualization) โดย Maslow เชื่อว่ามนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐานคือความต้องการทางร่างกายก่อน จึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ

Clayton Alderfer (อ้างในรวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550:30) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (Alderfer's ERG Theory) ซึ่งคล้ายทฤษฎีของ Maslow แต่จัดลำดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยตัวอักษรดังนี้ ความต้องการเพื่อการ

คงอยู่ (E = Existence Needs) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth Needs)

Baumeister and Leary (1995) ได้กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะเป็นเจ้าของร่วม มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและระยะยาวกับกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีต่อไป มนุษย์ต้องการที่จะถูกพันธนาการด้วยความผูกพันที่แน่นแฟ้นของกลุ่มทางสังคมที่ตนเองอยู่มากกว่าความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานกับบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตนเอง

จากมุมมองและแนวคิดต่างๆ ในเรื่องของเพื่อนร่วมงานหรือมิตรภาพในที่ทำงาน สามารถสรุปได้ว่า เพื่อนหรือมิตรภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นของมนุษย์ทุกคน เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องการการยอมรับจากคนภายในกลุ่มที่ตนเองอยู่ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้ความยอมรับแล้วก็จะสร้างความสุขให้กับมนุษย์ แต่เมื่อใดที่ถูกตัดขาดจากกลุ่มของตนเองแล้วก็จะเกิดความรู้สึกถูกทอดทิ้งและโดดเดี่ยวซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความทุกข์ขึ้นมาในจิตใจ

ดังนั้นจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งในการสร้างความสุขในการทำงาน ด้วยเหตุผลที่ว่าความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การเป็นที่ยอมรับจากคนภายในกลุ่ม การต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสุขในการทำงาน เนื่องจากองค์กรเปรียบเสมือนชุมชนหรือกลุ่มคนที่เข้ามามีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรักในงาน

ความรักในงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลที่ว่าหากได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัด มีความชำนาญและมีความชอบก็จะสามารถทำงานนั้นได้ดีและมีความสุข อีกทั้งการที่ได้มีโอกาสเลือกทำงานในสิ่งที่ตนเองเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยไม่ได้มีเรื่องของรางวัลตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งสิ่งจูงใจประเภทนี้มีผลทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับคำชมเชย ความมั่นคงในสายงาน ความรักใคร่กลมเกลียวระหว่างเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้แล้วในเรื่องของลักษณะงาน รูปแบบความรับผิดชอบ เนื้องาน ความชัดเจนของหน้าที่ก็เป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขได้ (ปพิชญา วรรณะสุข, 2552)

Deci and Ryan (อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม และคณะ, 2542) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงานเกิดจาก 2 แหล่ง ได้แก่ แรงจูงใจที่เกิดจากกระบวนการทำงาน กล่าวคือมีความสนใจในงาน มีความท้าทาย มีเป้าหมายที่ชัดเจน และแรงจูงใจที่เกิดจากตัวเนื้องาน คืองานที่สามารถสร้าง

แรงจูงใจให้กับพนักงานได้ หรือการที่พนักงานได้มีโอกาสเลือกทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบหรือถนัด เป็นงานที่เขาเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ

1. ความต้องการมีความสามารถ (Need for Competence) บุคคลที่ต้องการมีความสามารถจะแสวงหาและเอาชนะสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถ
2. ความสนใจ ความตื่นเต้นและการลื่นไหล (Interest Excitement and Flow) พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์จากภายใน กิจกรรมที่ถูกลงใจภายใน คือลักษณะที่เปลือยเปลือย ส่วนรางวัลที่ได้จากการทำกิจกรรม คือประสบการณ์ความเปลือยเปลือยในกิจกรรมนั้นในความเปลือยเปลือยนั้นจะประกอบไปด้วยประสบการณ์ที่ต้องการความลื่นไหลจากช่วงเวลาหนึ่ง ไปยังช่วงเวลาถัดไปภายใต้เงื่อนไขของสิ่งที่ท้าทายในงาน ซึ่งบุคคลจะสนใจกับสิ่งที่ทำอยู่มาก
3. ความต้องการที่จะกำหนดตนเอง (Need for Self-determination) มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่อยากจะควบคุมชะตาชีวิตของตนเอง เมื่อไรก็ตามที่บุคคลมีรู้สึกว่าตนเองเป็นสาเหตุของพฤติกรรม เป็นอิสระในการสร้างสรรค์พฤติกรรมของตนเอง มีการเลือกได้ ถือว่าบุคคลนั้นถูกลงใจจากภายใน ดังนั้นความต้องการที่จะลิขิตตนเองจึงเป็นความต้องการของบุคคลที่จะเป็นผู้เลือกมากกว่าที่จะถูกควบคุม โดยบุคคลจะต้องเป็นอิสระจากเงื่อนไขการเสริมแรง แรงขับหรือแรงกดดันที่จะเป็นตัวกำหนดการกระทำของบุคคล
4. แรงจูงใจภายในงาน (Task-intrinsic Motivation) บุคคลมีแนวโน้มจะแสดงสถานะแรงจูงใจเฉพาะอย่าง เพื่อค้นพบรางวัลในตัวองงาน แรงจูงใจภายในจึงเป็นการประพฤติทำงาน เรียนรู้ แก้ปัญหา แสวงหาและปรับปรุงประสบการณ์ใหม่ พากเพียรในงานและประมวลผลข้อมูลเพื่อความพึงพอใจทางจิตใจในการทำสิ่งเหล่านี้มากกว่าโอกาสที่จะได้รับรางวัลภายนอกงาน อย่างไรก็ตามไม่มีใครที่จะมีแรงจูงใจภายในหรือแรงจูงใจภายนอกเพียงอย่างเดียว บุคคลจะมีแรงจูงใจทั้งสองชนิดนี้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมร่วมในการทำงาน

การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขนั้น ค่านิยมขององค์กรถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่นั้นต้องมองเห็นความสำคัญและมีเป้าหมายเช่นเดียวกับองค์กร มีการตระหนักถึง และยึดเอาเป้าหมายวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมขององค์กรเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน และมีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งผลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน (จารุมา ชูช่วง, 2550)

ความหมายของค่านิยม

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549) กล่าวว่า ค่านิยม (Values) คือความเชื่อที่ฝังลึกในจิตใจ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคมและกำหนดวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมให้ดำเนินไปในแนวทางที่พึงปรารถนาของสังคม

สุนทรী โคมิน (2521 อ้างใน รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550) ได้กล่าวถึง ลักษณะของค่านิยมว่ามีลักษณะ ดังนี้ คือมีความยั่งยืนถาวร ไม่เปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย มักจะเหมือนหรือไม่แตกต่างจากกลุ่มที่เป็นสมาชิก ซึ่งทำให้ค่านิยมสามารถสะท้อนออกมาให้เห็นเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มๆ นั้น และค่านิยมเป็นความเชื่อที่มีเป้าหมายและทิศทางของการกระทำอยู่ในตัวเอง

จากที่กล่าวความหมายของคำว่าค่านิยมทั้งหมดพอสรุปได้ว่า ค่านิยมหมายถึง ความเชื่อที่คนยึดถือเอาไว้ในจิตใจซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อรูปแบบพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งค่านิยมแต่ละกลุ่มจะสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปของวัฒนธรรมที่คนในกลุ่มยึดถือปฏิบัติ

ความหมายและความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของค่านิยม ไว้ว่า ค่านิยม คือ สิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง

Nord Et. (อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2544) ได้แบ่ง ค่านิยมในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) และค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) โดยค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าในตัวงาน พนักงานที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเห็นความสำคัญของการร่วมสร้างผลงาน เป็นกลุ่มพนักงานที่มีค่านิยมภายในตัวงาน ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะชอบงานที่มีความท้าทายต้องใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน ชอบงานที่ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง งานที่มีการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ และงานที่เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตนเอง ในขณะที่ค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) จะเน้นการให้คุณค่าแก่สิ่งแวดล้อมอื่นนอกจากตัวงาน ซึ่งจะเน้นเหตุผลในแง่ของผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและความมั่นคง โดยบุคคลจะทำงานด้วยเหตุผลของค่าจ้าง สวัสดิการ และความมั่นคงของงาน

2.3.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในองค์กร และเพื่อเป็นการสร้างและผลักดันให้เจ้าหน้าที่มีคุณภาพชีวิตทั้งในที่งานและครอบครัวดีขึ้น ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน โดยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในกลุ่มประเทศ

อุตสาหกรรม เพื่อใช้แก้ไขปัญหาด้านแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งจะกล่าวได้ว่าแนวคิดดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรและเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยตรง เนื่องจากการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกที่ดีกับงาน พอใจที่จะทำงาน และจะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งต่อตนเองและต่อองค์กรและจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันที่ดีต่อองค์กร (นักชชล รอดเที่ยง, 2550)

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Guest R. (1979: 76-77) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และกระบวนการซึ่งองค์การพยายามที่จะดึงศักยภาพที่ดีของพนักงานในองค์กร โดยสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อชีวิตการทำงาน

Skrowan D. (1983: 1-5) คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ กระบวนการขององค์การที่ทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ที่เป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิธีการทำงาน หรือการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน

ติน ปรัชญาพฤษ์ (2530: 266) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรี เหมาะกับเกียรติภูมิ และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งก็คือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอาเปรียบ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการนำเสนอความหมายและแนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นได้ แสดงให้เห็นถึงลักษณะและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้แนวคิดขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Huse and Coming (1980 อ้างใน บุญยาศิ จันทรเจริญสุข, 2537: 11) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

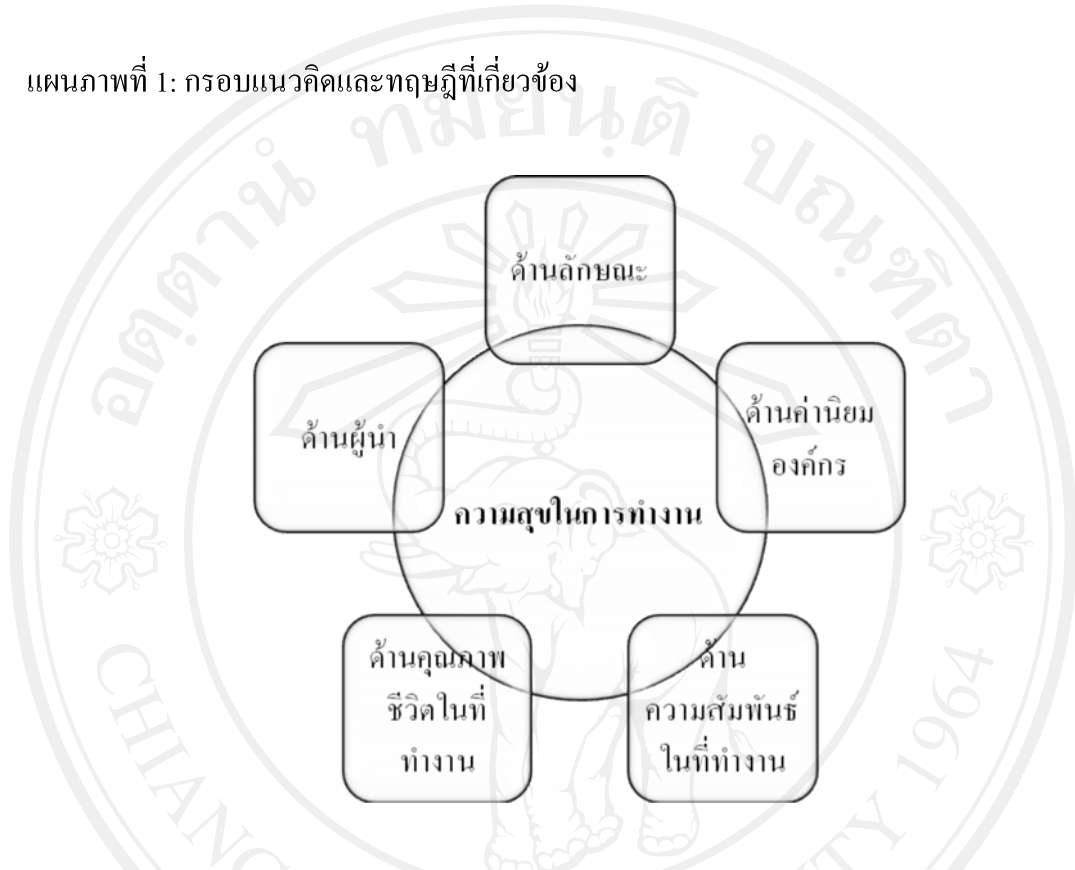
1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่นๆ

2. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environmental) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ
5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่มีให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ใด ๆ ่คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ
8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง ได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

ในการศึกษาเรื่อง “ความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ศูนย์การจราจร ตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่” ได้ใช้กรอบแนวคิดดังภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 1: กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง



จากภาพเป็นกรอบความคิดในการศึกษาครั้งนี้กล่าวคือ ต้องการศึกษาดังปัจจัยทั้ง 5 ที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานคือ ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ด้านค่านิยมขององค์กร (Organization's Share Values) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Social Relationship) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) และด้านผู้นำ (Leadership)

ในส่วนของลักษณะงาน (Job Characteristics) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้วยเหตุผลที่ว่าหากเจ้าหน้าที่ ได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความถนัด มีความชำนาญ และชอบแล้ว เจ้าหน้าที่จะมีความสุขในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านค่านิยมองค์กร (Organization's Share Values) กล่าวกันว่าการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรหนึ่ง นั้น มีปัจจัยที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่จะต้องมีความคิดเห็นและมีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกับองค์กร กล่าวคือเมื่อเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ ตระหนักถึง และยึดเอาเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กรเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานแล้วก็จะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Social Relationship) ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันกับองค์กร กล่าวคือโดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีความ

ต้องการที่จะได้รับการยอมรับหรือเป็นส่วนหนึ่งในสังคมที่ตนดำรงอยู่ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือความสุขและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้งต่อตนเองและต่อองค์กรด้วย

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) กล่าวกันว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน นอกจากค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินแล้วเจ้าหน้าที่ยังต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย นอกจากนี้การที่เจ้าหน้าที่ได้รับสวัสดิการที่ดี มีความมั่นคงในชีวิตทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัวจะเป็นการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน ปัจจัยสุดท้าย คือ ด้านผู้นำ (Leadership) ต้องการศึกษาลักษณะและบทบาทที่สำคัญของผู้นำในการสร้างให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน

ซึ่งการที่กล่าวมาถึงปัจจัยทั้ง 5 โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมร่วมกันไม่ว่าจะเป็นตัวเจ้าหน้าที่เอง ผู้นำ และองค์กร ในการสร้างความสุขในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งผลที่จะได้คือเจ้าหน้าที่รู้สึกผูกพันกับองค์กร สร้างความรู้สึกจงรักภักดี ลดความเครียดในการทำงาน และที่สำคัญนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างผลผลิตที่ยั่งยืนให้กับองค์กร และเป็นประโยชน์แก่ประชาชนอีกด้วย

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการได้รับการเสริมสร้างในงาน แรงจูงใจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการระดับปฏิบัติการจำนวน 375 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วนประชากร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอบและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 4 ชุด คือ แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแบบสอบถามความสุขในการทำงาน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหาและหาความเที่ยงได้เท่ากับ 0.92 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ความสุขในการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และ สถานสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนการเสริมพลังอำนาจในงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการ

เสริมสร้างพลังอำนาจในการทำงาน จะทำให้พยาบาลประจำการ เกิดอำนาจในการตัดสินใจ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเหตุการณ์ และยังส่งเสริมให้เกิดศักยภาพและความภาคภูมิใจ ในการบริการจัดการงานที่ตนเองรับผิดชอบ

กัลยรัตน์ อ่องคณา (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่า ในตน สภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง 405 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถามการรับรู้คุณค่าในตนเอง แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในงานและ แบบสอบถามความสุขในการทำงาน ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและค่าความ เที่ยงเท่ากับ 0.86 0.93 และ 0.95 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครอยู่ระดับสูง โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา มีสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขใน การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน แต่การรับรู้คุณค่าในตนและสภาพแวดล้อมในการ ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน

นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของ บุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยระดับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถทำนายความสุขในการ ทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมาและศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 178 คน ซึ่งได้จากการสุ่ม ตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วนประชากรจำแนกตามกลุ่มงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ($p - \text{value} < 0.01$) ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการ บริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับ นับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับ

การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.1 ผลการศึกษาเสนอแนะให้องค์กรควรกำหนดนโยบายเพื่อบริหารงานและกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ชัดเจน เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางแผนงานภายใน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและเกิดความสุขในการทำงานอันจะส่งผลให้องค์กร

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” การศึกษาเรื่องเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะออกแบบเครื่องมือที่สามารถวัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ โดยเครื่องมือดังกล่าวจะสามารถที่จะบอกระดับความสุขและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ ซึ่งจากการศึกษามิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานนี้มีทั้งหมด 5 มิติด้วยกัน คือ มิติทางด้านผู้นำ ได้แก่การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความเอาใจใส่ในความสำเร็จ และความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา มิติทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ได้แก่ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความผูกพัน การสนับสนุนและการให้ความสำคัญจากคนรอบข้าง มิติทางด้านความรักในงาน ได้แก่การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความพึงพอใจในหน้าที่ที่ตนเองได้ทำ มิติทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่สภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญแก่พนักงาน มิติทางด้านค่านิยมขององค์กร ได้แก่ความเชื่อที่มีผลต่อรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกร่วมกันของบุคลากรในองค์กร โดยนำเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาทั้ง 5 มิติมาออกแบบเครื่องมือวัดดังกล่าวในการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องได้ใช้ศึกษาระดับปริญญาโทภาคพิเศษของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน โดยใช้แบบทดสอบการทำงานอย่างมีความสุขที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเพื่อให้ได้ข้อมูลในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน ผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุขพบว่า เครื่องมือมีค่าความเชื่อถือสูง กล่าวคือ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุขมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 (จากค่าของ Alpha) และจากระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 (จากค่าของ Alpha) ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงมาก

นอกจากนี้ยังพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด อยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน ภาคเอกชน โดยระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ค่านิยมองค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.487 กล่าวได้ว่า ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

นพดล วรรณิกา (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace)” : กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,023 ตัวอย่าง ซึ่งดำเนินโครงการระหว่างวันที่ 1-18 สิงหาคม 2551 ผลสำรวจพบว่า สิ่งที่ทำให้คนทำงานมีความสุขหรือความทุกข์จากการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือน รายได้ หรือสถานะเศรษฐกิจเรื่องปากท้องเพียงอย่างเดียว เพราะงานวิจัยชิ้นนี้ได้ค้นพบองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานหลายประการ โดยผลวิจัยพบว่า ความสุขของคนทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมาคือสุขภาพกาย ในขณะที่ด้านสุขภาพใจหรืออารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ไป ด้านหัวหน้าที่รายงานตรง ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านการใช้เวลาหรือการจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านบริษัทหรือนโยบายหรือผลิตผล ด้านธรรมาภิบาล ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าตามลำดับ

นอกจากนี้ ผลสำรวจยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ งาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหัวหน้างานที่รายงานตรงที่น่าสนใจและควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือปัจจัยทางด้านงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า เนื่องจากเป็นปัจจัยที่คนทำงานระบุว่า มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด แต่กลับพบว่า คนทำงานมีค่าคะแนนความสุขต่อด้านนี้ต่ำที่สุด หัวหน้าศูนย์วิจัยความสุขชุมชน กล่าวว่า ผลวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ งาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด การมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงานบนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป