

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษาเครื่องจักรเหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

Mark Vicker (2006) (อ้างถึงใน รวมสิริ เมนะโพธิ, 2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกตื่นเต้นกับสิ่งที่ตนปรารถนาหรือพอใจ ความรู้สึกผูกพันกับงานอย่างจริงจัง งานที่ทำด้วยความรื่นรมย์ ความรักและความรู้สึกว่าการทำงาานนั้นตอบสนองหรือมีส่วนกับความสำเร็จขององค์กร

Ed Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) ได้กล่าวถึง ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกชื่นชอบกับภารกิจหรือเป้าหมายหลักของชีวิต อันเป็นผลมาจากการทำงาน และปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุข

Jo Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 38) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

Peter Warr (1990) (อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ่องคณา, 2549) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความตื่นรมย์ในการทำงาน (Arousal) โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน
2. ความเพลิดเพลินในงาน (Pleasure) โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินพอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความสบาย มีความตื่นรมย์ ความเพลิดเพลิน ความกระตือรือร้น และรู้สึกผูกพันกับงานที่ทำ อีกทั้งผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร

2.1.2 แนวคิดด้านความสุขในการทำงาน

Ed Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547: 26) ได้อธิบายถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว
2. ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

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

4. อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Jo Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 39 - 45) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป อธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุขในการทำงานสี่ด้านด้วยกันดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมนการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (Love of The Work) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าคุณมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจเพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความความสำเร็จในการทำงาน ได้รับ

มอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตนและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบความสุขทั้งสี่ด้านดังกล่าว Manion กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมจิตใจให้อยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ความสุขยังเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ ความสุข ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงานคือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพต่อไป

Marilyn Gardner (2004) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน 7 ประการ คือ

1. การได้รับการยกย่อง ชมเชย และร่วมยินดีจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย
2. การได้รับการยอมรับนับถือ และความเอาใจใส่
3. ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา
4. ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี ซึ่งจากการสำรวจพบว่า พนักงานต้องการทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่พนักงานสามารถให้ความนับถือและเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชาได้
6. ผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ กล่าวคือ มีความรู้สึกที่ดีกับผู้ร่วมงาน
7. การตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กร

Stephen C. Lundin, Ph. D., John Chistensen, Harry Paul, and Phillip

Strand (อ้างถึงใน รวมสิริ เมนะโพธิ, 2550: 11) ได้กล่าวถึง แนวคิดของความสุขในการทำงานโดยมีพื้นฐานของการศึกษามาจากหนังสือชื่อ “Fish” ซึ่งกล่าวถึงตลาดปลาไพค์เพลซ ที่ซีแอตเติล สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นตลาดที่มีภาพการทำงานอย่างมีความสุข ไม่เพียงแต่ผู้ทำงานจะมีความสุขเท่านั้น หากยังสามารถส่งผ่านความสุขไปยังลูกค้าที่มาซื้อปลาอีกด้วย ซึ่งการสร้างความสุขในการทำงานนั้น ตั้งอยู่บน “ปรัชญาปลาอิม” (Fish Philosophy) โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. เล่น กล่าวคือ งานสำเร็จเมื่อสนุกกับงาน โดยเฉพาะถ้าเราทำตัวสบาย ๆ เบิกบานใจไปกับงานประเภทที่หนักและเครียด การเล่นไม่ได้เป็นแค่กิจกรรม แต่เป็นสภาวะของจิตใจที่จะประจักษ์ผลใหม่ในการกิจเฉพาะหน้า และจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา
2. สร้างสรรค์วันดี กล่าวคือ เวลาที่คุณสามารถ “สร้างสรรค์วันดี ๆ” (หรือช่วงเวลาดี ๆ) ด้วยความเอื้ออาทรเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือการแสดงความตั้งใจที่สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
3. ใส่ใจให้บริการ กล่าวคือ ให้ความสนใจอย่างเต็มที่ต่อกันและกัน การ “อยู่ตรงนั้น” โดยไม่ล่องลอยหายไปไหน คือ วิธีการฝึกจิตใจให้กับงานและต่อต้านความเบื่อหน่าย เพราะถ้าคุณทำหน้าที่อย่างขอไปที ขณะวุ่นวายกับเรื่องอื่น ๆ ที่ประดังเข้ามา คุณจะหมดสภาพโดยง่าย
4. เลือกสร้างทัศนคติ กล่าวคือ ถ้าคุณมองแต่สิ่งเลวร้าย คุณก็จะพบกับมันทุกหนแห่ง แต่ถ้าคุณรู้ว่าตัวคุณเองมีอำนาจในการเลือกแนวทางรับมือกับความเป็นไปของชีวิตจริง คุณก็สามารถมองหาสิ่งที่ดีที่สุดและพบช่องทางที่คุณไม่เคยนึกฝันว่าจะเป็นไปได้ แล้วถ้าคุณพบว่าทัศนคติที่คุณเลือกไม่ใช่สิ่งที่คุณต้องการ คุณก็ยังสามารถเลือกใหม่ได้

รวมสิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานจากหลายแนวคิด ประกอบด้วย

1. iOpener (2003) (อ้างถึงใน รวมสิริ เมนะโพธิ, 2550: 32-33) จากบทความ “Happiness at Work” ซึ่งกล่าวถึงการทำงานอย่างมีความสุข ว่าเป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จ ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งในองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะมีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความสุข ผลผลิต และกำไร โดยองค์กรเข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนี้ พนักงานเหล่านั้นยังสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย โดยทาง iOpener ได้กำหนดบัญญัติ 12 ประการสำหรับการทำงานอย่างมีความสุข (The iOpener 12 commandments for happiness at work) ดังนี้

1. ทำงานให้เสร็จ โดยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของค่านิยม
(Getting things done – achieve valued goals)
2. ทำงานที่มีความหลากหลาย (Having a variety of tasks)
3. มีความสามารถควบคุมงานที่ทำได้ (Having some control over your job)
4. ต้องได้รับการขอบคุณจากผู้อื่น (Being thanked)
5. ใช้ความสามารถที่คุณชำนาญทำงานนั้นให้ดี (Using your strengths to do your job well)
6. รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากคุณ (Knowing what's expected of you)
7. เข้าใจถึงความสำคัญในสิ่งที่你做 (Understanding the importance of what you do)
8. ได้รับการรับฟัง (Being heard)
9. มีเพื่อนในที่ทำงาน (Having friends at work)
10. มีความคิดให้แง่ดีหรือมองโลกในแง่ดี (Thinking optimistically)
11. มีหัวหน้าที่เหมาะสมกับตัวเอง (Having the right boss – person/fit)
12. มีการให้และรับข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ (Giving and receiving constructive feedback)

2. Lockergnome (2006) (อ้างถึงใน รวมสิริ เมนะ โปธิ, 2550: 34-35) จากบทความเรื่อง “Is Workplace Happiness A Business Decision?” ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานในองค์กรด้วยตัวเอง โดยได้กล่าวว่า การมีความรู้สึกทางบวกจะช่วยลดความเครียดในการทำงาน และทำให้คนสามารถคิดในการสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการมีความรู้สึกเชิงบวกนั้นจะทำให้ได้แนวคิดใหม่ ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอย่างชาญฉลาด โดย Lockergnome ได้กล่าวถึงวิธีปฏิบัติ 8 ประการในการสร้างความสุขที่พนักงานสามารถสร้างขึ้นเองได้ คือ

1. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดกับมุมมองของแต่ละคนกับสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
2. ความรู้สึกขอบคุณ (Gratitude) ต่อคนรอบข้าง
3. การให้อภัย (Forgiveness) เป็นการปลดปล่อยความรู้สึกที่ไม่ดีและสร้างความรู้สึกที่สงบเพื่อนำไปสู่ความสุข

4. พัฒนาการพูดกับตัวเอง (Improve your self-talk) เป็นการปรับเปลี่ยนการพูดกับตัวเองในเชิงไม่สร้างสรรค์หรือลงโทษตัวเอง ไปสู่การพูดในเชิงสร้างสรรค์และให้กำลังใจ

5. ปลดปล่อยสิ่งที่ชอบ (Flow) เป็นการคิดถึงสิ่งที่ตัวเองชอบ ซึ่งจะช่วยให้เกิดช่วงเวลาแห่งความสุขขึ้นได้

6. สร้างความตื่นเต็น (Savor) สิ่งที่ดีของการสร้างความตื่นเต็นคือการรอคอยความสุขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น หรืออาจสร้างความตื่นเต็นในขณะที่มีความสุข

7. การปรับเปลี่ยนมุมมอง (Reframe) ให้มองเหตุการณ์ที่ตึงเครียดเหมือนกับมองภาพที่เราสามารถเลือกที่จะมองได้ เพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนความรู้สึกในการตอบสนองจากเชิงลบไปสู่เชิงสร้างสรรค์

8. สร้างส่วนที่แข็งแกร่ง (Build on Strengths) ความสุขนั้นเกิดจากการได้ใช้ความสามารถที่ชำนาญ และทำความสามารถให้ชำนาญเพิ่มมากขึ้น

3. Cathy Greenberg, Dan Baker and Collins Hemningway (2006) (อ้างถึงใน รวมสิริ เมนะ โปธิ, 2550: 35-36) จากบทความ “How the New Science of Happiness Can Change Your Company for the Better” ซึ่งกล่าวถึงคำจำกัดความขององค์กรแห่งความสุขว่า คือองค์กรที่ทุกคนในทุกระดับสามารถแสดงจุดเด่นที่หลากหลายของตนออกมาเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ภายใต้เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการเพื่อที่จะสร้างผลกำไรให้เกิดขึ้น และให้สินค้าและบริการนั้นสามารถสร้างสิ่งที่แตกต่างและนำสิ่งที่ดีสู่ผู้บริโภค โดยความสุขนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติมากกว่าเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึกที่พบได้ทั่วไปในชีวิต ความสุขคือความสามารถในการมองข้ามภาพแห่งอารมณ์ที่เกิดขึ้น เป็นการมองโลกในแง่ดี ความกล้าหาญ ความรัก และการกระทำให้เกิดความสำเร็จ

4. Mark Vicker (2006) (อ้างถึงใน รวมสิริ เมนะ โปธิ, 2550: 36-37) จากบทความ “The Happiness Factor” ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข 3 ประการที่กล่าวโดย Martin Seligman ประธานของ American Psychological Association ว่า

1. ความสามารถของบุคคลที่จะมีความรู้สึกตื่นเต็นกับสิ่งที่ตนปรารถนาหรือพอใจ

2. ความรู้สึกผูกพันกับงานอย่างจริงจัง งานที่ทำด้วยความรื่นรมย์ ความรัก

3. ความรู้สึกว่าการทำงานนั้นตอบสนองหรือมีส่วนกับความสำเร็จของ

องค์กร

5. Alexandar Kjerulf (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550: 37-38) จากบทความ “Top 5 reasons to make your startup a great place to work” ซึ่งได้กล่าวถึงวิธีการเริ่มต้นให้สถานที่ทำงานเป็นที่ที่มีความสุข ดังนี้

1. จ้างพนักงานที่มีความสุข (Hire happy people) อย่าจ้างคนที่ฉลาดที่สุด แต่จ้างคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์
2. จ้างทั้งตัวพนักงาน (Hire whole people) จ้างพนักงานที่สามารถทำงานได้มากกว่าหนึ่งอย่างและเต็มใจทำงาน
3. สร้างห้องแห่งความสนุก (Make room for fun) อย่าให้ความเครียดมาบดบังความสุข
องค์กรจะต้องสร้างกิจกรรมที่พนักงานทำร่วมกันเพื่อให้เกิดความสนุกและสร้างสรรค์
4. หลีกเลี่ยงการทำงานที่มากเกินไป (Avoid the cult of overwork) จำไว้ว่าการทำงานหลายชั่วโมงไม่ได้หมายความว่า จะได้ผลงานมากมาย เวลาที่ไม่ทำงานจะสร้างพลังทำงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้กับพนักงาน
5. แบ่งปันความเป็นเจ้าของ (Share ownership) เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของร่วมกันของพนักงานทั้งองค์กร

6. Diego Rodriguez (2005) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550: 38) จากบทความเรื่อง “Happiness and the art of Innovation” กล่าวว่า การจะสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้ พนักงานต้องมีความสุขในการทำงานนั้นก่อน ทำให้คนรู้สึกว่ามีคุณค่าที่ตัวเองจะรับรู้ความสุขหรือความสนุกสนานในการทำงาน หากเป็นหัวหน้า การจะมอบหมายงานให้คนที่ต้องการ Innovation จะต้องมีความหมายที่สมดุล ชัดเจน และสามารถไปถึงได้ เป็นเรื่องที่น่าสนใจ กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวของทุกคน ผู้ที่เป็นผู้นำจะต้องพยายามที่จะสร้างแรงบันดาลใจในการพยายามกับสิ่งใหม่ๆ และยอมรับว่าอาจจะเกิดความผิดพลาดบ้างระหว่างทางสู่ความสำเร็จ

7. Margolis, Sheila L. and Wilensky, Ava S. (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 38-40) จากหนังสือเรื่อง “There is no place like work” ได้กล่าวถึง 7 ขั้นตอนสร้างความเป็นผู้นำสำหรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นบ้าน โดยมีความเชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กรสามารถพิสูจน์ให้เห็นผลกำไรที่เพิ่มขึ้นได้ สืบเนื่องมาจากการสร้างกำลังคนที่มุ่งมั่น ผูกพัน และรักดีต่อองค์กร โดยกล่าวถึงโครงสร้างคุณลักษณะองค์กรแห่งความสุข ว่า ประกอบด้วยมิติ 5 ระดับด้วยกันที่จะช่วยสะท้อนลักษณะภายในองค์กรนั้นๆ ซึ่งได้แก่ เป้าหมาย (Purpose) ปรัชญา (Philosophy) ภาระกิจ (Priorities) ปฏิบัติ (Practices) และปรากฏ (Projection) ซึ่งในมิติแต่ละระดับต้องมีความ

สอดคล้องกัน โดยมีพนักงานและผู้นำที่ร่วมมือกันเพื่อสร้างองค์กรแห่งความสุขให้เกิดขึ้นภายใต้โครงสร้างเดียวกัน

โดยจากการศึกษา รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ทำการสรุปถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานว่า ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการด้วยกัน คือ

1) ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการดำเนินงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนักรู้ สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำก็ต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3) ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

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

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

2.1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดความสุขในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานอย่างมีความสุขได้นั้น ประกอบไปด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะผู้นำขององค์กร

Robert K. Greenleaf (1970) ได้กล่าวว่าผู้นำแบบบริกรนั้นเกิดมาเพื่อให้บริการ ให้บริการนั้นเกิดขึ้นจากความรู้สึภายในที่ให้ความสนใจผู้คนและต้องการช่วยเหลือคนเหล่านั้น นอกจากนี้ผู้นำแบบบริกร (Servant Leadership) ยังมุ่งเน้นที่จะอุทิศตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร โดยเอาใจใส่กับความต้องการของคนภายใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้นำลักษณะนี้จะพัฒนาพนักงานเพื่อที่จะดึงความถนัดของพนักงานแต่ละคนออกมา และฝึกหัดพนักงานเพื่อให้สามารถแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่นอกจากนี้แล้วยังให้การสนับสนุนในเรื่องสายงานอาชีพ (Career Path) ของพนักงานอย่างเต็มที่ ที่สำคัญยังรับฟังและสร้างชุมชน (Community) ของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอีกด้วย ผู้นำแบบบริกรนี้จะมองพนักงานเปรียบเสมือนหุ้นส่วน (Partner) มากกว่าที่จะเป็นเพียงผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น ผู้นำแบบบริกรนี้จะมีพันธะสัญญากับผู้ใต้ปกครอง ซึ่งแสดงออก 3 ทางคือ

1. การเข้าถึง (Assess) กล่าวคือพนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับความสนใจจากผู้นำซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะให้ความสนใจกับพนักงานทุกคนเปรียบเสมือนพนักงานทุกคนคือส่วนสำคัญขององค์กร

2. การสื่อสาร (Communication) ผู้นำที่ดีย่อมตระหนักถึงคุณค่าของการสื่อสาร ซึ่งผู้นำแบบบริกรนี้จะเน้นการสื่อสารที่เป็นแบบสองทางมากกว่าการสื่อสารเพียงทางเดียว โดยจะมีการจัดการประชุมให้กับพนักงานในทุกระดับ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทั่วถึงจากผู้นำ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกับทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงานอีกด้วย

3. การสนับสนุน (Support) ผู้นำแบบบริกรนี้จะให้การสนับสนุนพนักงานต่างๆ ผ่านทางการ ใช้การป้อนกลับ(Feedback) กับเหล่าพนักงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจว่าสิ่งที่พนักงานได้ลงมือทำไปนั้นถูกต้องหรือไม่ และเพื่อให้สร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ให้เกิดขึ้นด้วยนอกจากนี้แล้วผู้นำแบบบริกรยังส่งเสริมให้เกิดความเชื่อใจ การฟังอย่างเปิดใจ จริยธรรมในการใช้อำนาจ และการกระจายอำนาจ

Jack Welch (2005) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้นำควรทำเพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในองค์กร ภายใต้หัวข้อ “สิ่งที่ผู้นำทำ” (What Leaders Do) ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อด้วยกันคือ

1. ผู้นำจะต้องมีความพยายามที่จะพัฒนาทีม โดยใช้โอกาสที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือประสบการณ์ต่างๆ เพื่อที่จะประเมิน ให้คำปรึกษา และสร้างความมั่นใจให้กับทีมของตนเอง
2. ผู้นำจะต้องมีความมั่นใจว่า ทีมเข้าใจถึงวิสัยทัศน์องค์กรและได้ซึมซับเข้าไปในสายเลือดและลมหายใจ
3. ผู้นำจะต้องเข้าถึงทีมของตน และจะต้องสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีม
4. ผู้นำจะต้องเป็นคนสร้างความเชื่อใจด้วยความจริงใจ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ
5. ผู้นำจะต้องมีความกล้าในการตัดสินใจในสิ่งที่แปลกใหม่และสามารถเรียกพลังใจกลับมาได้
6. ผู้นำจะต้องสามารถที่จะผลักดันให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นและจะต้องสามารถตอบข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้ผ่านการกระทำ
7. ผู้นำจะต้องสร้างแรงบันดาลใจหรือแรงจูงใจกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและเรียนรู้กับความเสียดังกล่าวด้วยตัวอย่าง
8. ผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นไม่ว่าความสำเร็จนั้นจะเล็กหรือใหญ่ด้วยการฉลองหรือให้รางวัลกับทีมเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ Jack Welch ได้กล่าวโดยสรุปถึงการเป็นผู้นำว่า ในการเป็นผู้นำที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องรักษาซึ่งสมดุลของสิ่งที่ผู้นำจะต้องทำทั้ง 8 ประการ นอกจากนี้แล้วผู้นำต้องใส่ใจกับทีมงานหรือพนักงานภายใต้การนำของผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของงานความสำเร็จ และการเติบโตของพนักงานด้วย โดยทำให้พนักงานรู้สึกถึงความจริงใจ ยุติธรรม ซื่อสัตย์ การมองโลกในแง่ดีและมีมนุษยธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในการทำงาน

Aristotle (อ้างถึงใน รวมสิริ เมนะ โปธิ, 2550) ได้กล่าวไว้ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ ต้องมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างชุมชนหรือสังคมแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในเรื่องของความปลอดภัยนอกจากนี้ Aristotle ได้ให้ความหมายของคำว่า เพื่อนหรือมิตรภาพ ไว้ว่า เพื่อนเป็นสิ่งที่ดีและเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิต

อยู่ของมนุษย์ไม่มีใครสามารถที่จะอยู่คนเดียวได้ ถึงแม้ว่าคนเหล่านั้นจะมีทุกสิ่งพร้อมสรรพ ตามแนวคิดของ Aristotle แล้วเพื่อนมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ส่วนคือ ต้องเฟลิดเฟลิน เมื่ออยู่ร่วมกันต่างฝ่ายต่างสามารถสร้างประโยชน์ให้ซึ่งกันและกัน และต้องมีพันธะร่วมกันในอันที่จะทำสิ่งที่ดี

Baumeister และ Leary (1995) พบว่า มนุษย์มีความต้องการที่จะเป็นเจ้าของร่วม มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระยะยาวกับกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีต่อไป มนุษย์ต้องการที่จะถูกพันธนาการด้วยความผูกพันที่แน่นแฟ้นของกลุ่มทางสังคมที่ตนอยู่มากกว่าความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานกับบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตนเอง

Diener และ Seligman (2004) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ในที่ทำงานว่า เป็นส่วนสำคัญยิ่งของความเป็นอยู่ดีมีสุขในที่ทำงาน (Well-being in workplace) กล่าวคือ ความเป็นอยู่ที่ดีนำไปสู่การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน พบว่าส่วนหนึ่งของความทุกข์หรือความเศร้าของมนุษย์ที่เกิดขึ้น เกิดจากการถูกตัดออกจากสังคมที่เขาคนนั้นอยู่ หรือเกิดจากการมีสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับคนในสังคมหรือกลุ่มที่คนนั้นดำรงอยู่ มนุษย์เรามีความต้องการในการได้รับการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง ต้องการความสัมพันธ์ในเชิงสร้างสรรค์ และต้องการความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมในสังคมที่คนเหล่านั้นอยู่ เพื่อรักษาความเป็นอยู่ที่ดีของตนเองไว้

แนวคิดเกี่ยวกับความรักในงาน

Deci & Ryan (1990) (อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชมและคณะ, 2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในที่มองแรงจูงใจภายใน ในรูปของความต้องการ ที่กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานเกิดจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือแรงจูงใจที่เกิดจากกระบวนการทำงาน (Flow) คือความสนใจในงาน ความท้าทาย มีเป้าหมายที่ชัดเจน และแรงจูงใจที่เกิดจากตัวเนื้องาน (Intrinsic) คืองานที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับคนที่ทำงานได้ หรือการที่พนักงานได้มีโอกาสเลือกทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบหรือถนัดเป็นงานที่เขาเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ

1. ความต้องการมีความสามารถ (Need for Competence) บุคคลที่ต้องการมีความสามารถจะเสาะแสวงหาและเอาชนะสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถ โดยความต้องการมีความสามารถประกอบด้วย ความชอบสิ่งที่ท้าทาย ความอยากรู้อยากเห็นและความรอบรู้ อย่างอิสระ

2. ความสนใจ ความตื่นเต้นและการตื่นเต้น (Interest Excitement and Flow) พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์จากภายใน กิจกรรมที่ถูกจูงใจภายใน คือลักษณะที่เฟลิดเฟลิน ส่วนรางวัลที่ได้จากการทำกิจกรรม คือประสบการณ์ความ

ผลิตผลิตในกิจกรรมนั้น ในความผลิตผลิตนั้นจะประกอบไปด้วยประสบการณ์ที่ต้องการความสิ้นไหลจากช่วงเวลาหนึ่งไปยังช่วงเวลาถัดไปภายใต้เงื่อนไขของสิ่งที่ท้าทายในงาน ซึ่งบุคคลจะสนใจกับสิ่งที่ทำอยู่มาก

3. ความต้องการที่จะกำหนดตนเอง (Need for Self-determination) มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่อยากจะควบคุมชะตาชีวิตของตนเอง เมื่อไรก็ตามที่บุคคลมีรู้สึกว่าตนเองเป็นสาเหตุของพฤติกรรม เป็นอิสระในการสร้างสรรค์พฤติกรรมของตนเอง มีการเลือกได้ ถือว่าบุคคลนั้นถูกจูงใจจากภายใน ดังนั้นความต้องการที่จะลิขิตตนเองจึงเป็นความต้องการของบุคคลที่จะเป็นผู้เลือกมากกว่าที่จะถูกควบคุม โดยบุคคลจะต้องเป็นอิสระจากเงื่อนไขการเสริมแรง แรงขับหรือแรงกดดันที่จะเป็นตัวกำหนดการกระทำของบุคคล

4. แรงจูงใจภายในงาน (Task-intrinsic Motivation) บุคคลมีแนวโน้มจะแสดงสถานะแรงจูงใจเฉพาะอย่าง เพื่อค้นพบรางวัลในตัวองงาน แรงจูงใจภายในจึงเป็นการประพฤติ ทำงาน เรียนรู้ แก้ปัญหา เสาะแสวงหาและปรับปรุงประสบการณ์ใหม่ พากเพียรในงานและประมวลผลข้อมูลเพื่อความพึงพอใจทางจิตใจในการทำสิ่งเหล่านี้มากกว่าโอกาสที่จะได้รับรางวัลภายนอกงาน อย่างไรก็ตามไม่มีใครที่จะมีแรงจูงใจภายในหรือแรงจูงใจภายนอกเพียงอย่างเดียว บุคคลจะมีแรงจูงใจทั้งสองชนิดนี้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Richard e. Walton (1974) (อ้างถึงใน ทิปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์, 2549) ได้สร้างเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติทั้ง 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) คือการได้รับค่าจ้างที่พอเพียงในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and Healthy Working Conditions) การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและจิตใจที่ปลอดภัย และมีความเหมาะสม

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบันและรวมถึงงานในอนาคต รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) การทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกรับประกันมั่นคงในงานที่ทำอยู่

5. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) การทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนประสบความสำเร็จ มีคุณค่าและเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆในสังคม

6. ธรรมเนียมในองค์กร (Constitutionalism) การส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทน และความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) สนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุล

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) การทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้กับพนักงานแต่ละคน

Huse and Coming (1980) (อ้างถึงใน บุษยามณี จันทรเจริญสุข, 2537: 11) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้ และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่นๆ

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 มีความอบอุ่น เอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาดส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาดการทำงานกับช่วงเวลาดการดำเนินชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่มีให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง ได้รับรู้ว่าจะองค์กรอำนวยความสะดวก และมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมขององค์กร

ความหมายและความสำคัญของค่านิยม

สุนทรีย์ โคมิน (2521) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550) ได้กล่าวถึง ลักษณะของค่านิยมว่ามีลักษณะดังนี้ คือมีความยั่งยืนถาวร ไม่เปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย มักจะเหมือนหรือไม่แตกต่างจากกลุ่มที่เป็นสมาชิก ซึ่งทำให้ค่านิยมสามารถสะท้อนออกมาให้เห็นเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มๆ นั้น และค่านิยมเป็นความเชื่อที่มีเป้าหมายและทิศทางของการกระทำอยู่ในตัวเอง

สุรพล พยอมแย้ม (2537) กล่าวว่า ค่านิยมในการทำงาน คือ ความเชื่อมั่นส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้จากงานและเป็นวิถีทางที่กำหนดการปฏิบัติตัวว่าควรจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรและควรได้รับการปฏิบัติอย่างไรในที่ทำงาน โดยทั่วไป “ค่านิยม” (Value) นั้น ประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ความเชื่อ (Believe) และความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Cognitive) ดังนั้นค่านิยมจึงเป็นส่วนที่แสดงถึงวิถีทางของการกระทำว่า “อะไรควรทำ” หรือ “อะไรไม่ควรทำ” กล่าวได้ว่าเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงาน ซึ่งค่านิยมในการทำงานของพนักงานจะต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรจึงจะทำให้เกิดการ ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

Nord et al. (1988) (อ้างถึงใน สิริอร วิชาวุธ, 2544) ได้แบ่ง ค่านิยมในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) และค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) โดยค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าในตัวงาน พนักงานที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเห็นความสำคัญของการร่วมสร้างผลงาน เป็นกลุ่มพนักงานที่มีค่านิยมภายในตัวงาน ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะชอบงานที่มี

ความท้าทายต้องใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน ชอบงานที่ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง งานที่มีการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ และงานที่เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตนเอง ในขณะที่ค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) จะเน้นการให้คุณค่าแก่สิ่งแวดล้อมอื่นนอกจากตัวงาน ซึ่งจะเน้นเหตุผลในแง่ของผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและความมั่นคง โดยบุคคลจะทำงานด้วยเหตุผลของค่าจ้าง สวัสดิการ และความมั่นคงของงาน

จากแนวคิดของการทำงานอย่างมีความสุขดังกล่าว สรุปได้ว่า การทำงานที่มีความสุขควรประกอบไปด้วย การทำงานที่มีความสนุก มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมไปถึงมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสมในอันที่จะสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข จึงกล่าวได้ว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายปัจจัยที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงประยุกต์ใช้แนวคิดของ Warr (1990) (อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ่องคณา, 2549: 37) และ รวมนศิริ เมนะ โปธิ (2550) ซึ่งมีความครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาอธิบายความสุขในการทำงานในการศึกษาครั้งนี้

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จงจิตเลิศวิบูลย์มงคล (2547) ที่ศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานพยาบาลเช่นกัน ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยอายุ อายุงาน ระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18 - 60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,023 คน พบว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ งาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด การมุ่งเน้นในการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงาน บนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญ ส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานเพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

จารุมา ชูช่วง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการระดับ 3 - 8 ที่มีใช้ผู้บริหารที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานภาครัฐจำนวน 279 คน พบว่า ค่านิยมในการทำงาน และ บทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้าไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 207 คน โดยใช้แบบสอบถามการทำงานอย่างมีความสุขในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการออกแบบเครื่องมือที่สามารถใช้วัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ จากการศึกษาพบว่า มิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมดห้ามิติ ได้แก่ มิติด้านผู้นำ มิติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มิติด้านความรักในงาน มิติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมิติด้านค่านิยมขององค์กร เครื่องมือดังกล่าวสามารถวัดระดับความคิดเห็นระดับความสุขในการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ ผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข พบว่า เครื่องมือนี้มีค่าความน่าเชื่อถือสูง กล่าวคือ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 (จากค่าของ Alpha) และจากระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 (จากค่าของ Alpha) ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมากทั้งสองส่วน นอกจากนี้ในส่วนของระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง จากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.487 กล่าวได้ว่า ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

นภัชชล รอดเที่ยง (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดการณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

สุกัญญา อินตะโอด (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสิ่งทอในเขต

ภาคเหนือตอนบนจำนวน 223 คนในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ผลวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้านรายได้ ขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรระดับสูง มีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรระดับต่ำ ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กัลยารัตน์ อังคณา (2549) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 405 คนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครจำนวน 15 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 7 แห่ง จำนวน 375 คน โดยทำการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ