

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ” ผู้ศึกษาได้ศึกษา และทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

Peter Warr (1990) (อ้างถึงใน พรหมนิภา สืบสุข, 2548 : 34) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) ความรื่นรมย์ในการทำงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสุขในการทำงาน ปราศจากความวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน
- 2) ความเพลิดเพลินในการทำงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจ และยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน
- 3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยมีความรู้สึกว่าจะอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็วกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Positive Sharing Company โดย Alexander Kjerulf, Chief Happiness Officer (อ้างถึงใน บุญจง ชวศิริวงศ์, 2550: 63) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้น

- 1) เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ (Really enjoy what you do)
- 2) รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ (Do great work you can feel proud of)
- 3) รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี (Work with amazing / nice people)
- 4) รับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (Know that what you do is important)
- 5) รับรู้ว่ามิบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (Are appreciated / recognized for your work)

- 6) มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (Get to take responsibility)
- 7) มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน (Have fun at work)
- 8) มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน (Feel motivated and energized)

นอกจากนี้ Alexander Kjerulf ยังกล่าวว่า ความสุขในการทำงานไม่สามารถที่จะผลักดันหรือกดดันให้ใครเกิดความสุขในการทำงานได้ ความสุขในการทำงานจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ปัจจัยหรือองค์ประกอบเดียวกันอาจทำให้บุคคลหนึ่งมีความสุข ในขณะที่อีกคนหนึ่งไม่มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ความสุขในการทำงานนั้นหากเกิดขึ้นแล้วจะยืนยาว และความสุขในการทำงานไม่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ในทันทีทันใด

Ed Diener (2003) (อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547 : 26) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลากรถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบ หรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

Jo Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551 : 38) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความผูกพัน และมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความผูกพันในงานและทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในการทำงาน โดยเกิดความสุขในการทำงาน ปราศจากความวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน ความเพลิดเพลินในการทำงาน โดยมีความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจ ยินดีในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน และความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีความรู้สึกอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

2.1.2 แนวคิดความสุขในการทำงาน

1. แนวคิดความสุขในการทำงานของ Iopener

Iopener (2003) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550 : 32-33) ได้กล่าวถึง การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) ว่าเป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะเข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่าง ความสุข ผลผลิต และกำไร องค์กรเข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนั้นพนักงานเหล่านั้นยังสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย โดยบัญญัติ 12 ประการของ Iopener สำหรับการทำงานอย่างมีความสุข มีดังนี้

- 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) ได้รับการขอบคุณจากผู้อื่น (Being Thanked)
- 5) ใช้ความสามารถที่คุณชำนาญในงานนั้นให้ดี (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. แนวคิดความสุขในการทำงานของ Lockergnome

Lockergnome (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 34) ได้กล่าวว่า การมีความรู้สึกในทางบวกจะช่วยลดความเครียดในการทำงาน และทำให้คนสามารถคิดในการสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการมีความรู้สึกเชิงบวกนั้นจะทำให้ได้แนวคิดใหม่ ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และอย่างชาญฉลาด พนักงานที่มีความสุขจะมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสุข ความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าที่ได้รับความสุขนั้น ๆ ไปด้วย ทำให้องค์กรสามารถกลับเข้าสู่การแข่งขันในตลาดได้อย่างสมบูรณ์ โดยวิธีการในการสร้างความสุขในเกิดกับลูกค้านั้นต้องเริ่มจากตัวพนักงานในองค์กรก่อน ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 8 ประการในการสร้างความสุขที่พนักงานสามารถสร้างขึ้นเองได้ คือ

- 1) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การมองโลกในแง่ดีสามารถเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่เกิดกับมุมมองของแต่ละคนที่จะเลือกที่จะอธิบายหรือกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
- 2) ความรู้สึกขอบคุณ (Gratitude) การแสดงความรู้สึกขอบคุณ หรือซาบซึ้งต่อคนอื่น ๆ รอบข้าง
- 3) การให้อภัย (Forgiveness) ปลดปล่อยความรู้สึกที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น และสร้างความรู้สึกที่สงบเพื่อที่จะนำไปสู่ความสุขที่ลึกซึ้ง
- 4) พัฒนาการพูดกับตัวเอง (Improve Your Self-Talk) การปรับเปลี่ยนการพูดกับตัวเองในเชิงที่ไม่สร้างสรรค์ หรือลงโทษตัวเองสู่การพูดในเชิงสร้างสรรค์ และให้กำลังใจเป็นสิ่งที่สำคัญ
- 5) ปลดปล่อยสิ่งที่ชอบ (Flow) การคิดถึงสิ่งที่ตัวเองชอบ พูดหรือคิดจะช่วยให้เกิดช่วงเวลาแห่งความสุขเกิดขึ้นได้
- 6) สร้างความตื่นเต็น (Savor) การสร้างความตื่นเต็นคือการสร้างความรู้สึก ณ ขณะนั้น สิ่งที่ดีของการสร้างความตื่นเต็นคือการรอคอยความสุขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น หรืออาจสร้างความตื่นเต็นในขณะที่คุณมีความสุขได้
- 7) การปรับเปลี่ยนมุมมอง (Reframe) ให้มองเหตุการณ์ที่ตึงเครียดเหมือนกับภาพที่ที่เราสามารถเลือกที่มองได้ โดยอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูป ย่อหรือขยายเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนในความรู้สึกการตอบสนองเชิงลบไปสู่เชิงสร้างสรรค์
- 8) สร้างส่วนที่แข็งแกร่ง (Build on strengths) ความสุขนั้นเกิดจากการใช้ความสามารถที่ชำนาญ ต้องระบุส่วนที่มีความชำนาญหรือแข็งแกร่งและจงปลดปล่อยและทำความสามารถให้ชำนาญเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพนักงานได้เลือกความสุขแล้วนั้นหมายถึงได้เลือกที่จะสร้างและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ความสุขจะช่วยฟื้นฟูความเป็นมนุษย์ให้เกิดขึ้นในองค์กร การที่ทั้งพนักงานและลูกค้ามีอารมณ์ที่ดีจะก่อให้เกิดผลโดยตรงต่อกับผลกำไรขององค์กร

3. แนวคิดความสุขในการทำงานของ Cathy Greenberg, Dan Baker and Collins Hemningway

Cathy Greenberg, Dan Baker and Collins Hemningway (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 35-36) ได้ให้คำจำกัดความขององค์กรแห่งความสุขว่า คือองค์กรที่ทุกคนในทุกระดับสามารถแสดงจุดเด่นที่หลากหลายของตนออกมาเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน ในอันที่จะสร้างนัยสำคัญของการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการเพื่อที่จะสร้างผลกำไรให้เกิดขึ้น และให้สินค้าและบริการนั้นสามารถสร้างสิ่งที่แตกต่างและนำสิ่งที่ดีสู่ผู้บริโภค กล่าวคือหากเกิดความสุขในองค์กรแล้วผลที่จะตามมาคือองค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้เพิ่มสูงขึ้น มีโอกาสเติบโตในธุรกิจ และความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างแผนการเติบโตในระยะยาวขององค์กรในฐานะองค์กรแห่งความสุข (Organizational Happiness) ซึ่งประกอบด้วยความสุขอันลึกจากความเบิกบานอย่างเต็มที่ ซึ่งเกิดจากความผูกพันของคนในองค์กรที่จะสร้างพลังแห่งความสำเร็จ ให้เกิดขึ้นตามพันธกิจที่ได้สร้างร่วมกันขององค์กร

4. แนวคิดความสุขในการทำงานของ Mark Vicker

Mark Vicker (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550 : 36) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการทำงานอย่างมีความสุข (Components of Happiness) 3 ประการ คือ

- 1) ความสามารถของบุคคลที่จะมีความรู้สึกตื่นเต้นกับสิ่งที่ตนปรารถนาหรือพอใจ
- 2) ความรู้สึกผูกพันกับงานอย่างจริงจัง ทำงานด้วยความรื่นรมย์ ด้วยความรัก
- 3) ความรู้สึกว่าการทำงานนั้นตอบสนองหรือมีส่วนกับความสำเร็จขององค์กร

5. แนวคิดความสุขในการทำงานของ Alexandar Kjerulf

Alexandar Kjerulf (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550 : 37) ได้กล่าวถึง วิธีการ เริ่มต้นการทำงานอย่างมีความสุข 5 ประการ คือ

- 1) จ้างพนักงานที่มีความสุข (Hire Happy People) โดยอย่าจ้างคนที่ฉลาดที่สุด แต่จ้างคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์
- 2) จ้างทั้งตัวพนักงาน (Hire Whole People) โดยจ้างพนักงานที่สามารถทำงาน ได้มากกว่าหนึ่งอย่าง และเต็มใจทำงาน
- 3) สร้างห้องแห่งความสุข (Make Room for Fun) โดยอย่าให้ความเครียดมาบด บังความสุข องค์กรจะต้องสร้างกิจกรรมที่พนักงานทำร่วมกันเพื่อให้เกิดความสุขและสร้างสรรค์
- 4) หลีกเลี่ยงการทำงานมากเกินไป (Avoid The Cult of Overwork) โดยจำไว้ว่า การทำงานหลายชั่วโมงไม่ได้หมายถึงว่าจะ ได้ผลงานมากมาย เวลาที่ไม่ทำงานจะสร้างพลังทำงาน และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้กับพนักงาน
- 5) แบ่งปันความเป็นเจ้าของ (Share Ownership) เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ ร่วมกันของพนักงานทั้งองค์กร

6. แนวคิดความสุขในการทำงานของ Margolis, Sheila L. and Wilensky, Ava S.

Margolis, Sheila L. and Wilensky, Ava S. (2006) (อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550 : 38-40) ได้กล่าวถึง โครงสร้างคุณลักษณะขององค์กรแห่งความสุข ประกอบด้วยมิติ 5 ระดับด้วยกันที่จะ ช่วยสะท้อนลักษณะภายในองค์กรนั้นๆ ได้แก่

- 1) เป้าหมาย (Purpose)
- 2) ปรัชญา (Philosophy)
- 3) ภาระกิจ (Priorities)
- 4) ปฏิบัติ (Practices)
- 5) ปรากฏ (Projection)

ซึ่งในมิติแต่ละระดับต้องมีความสอดคล้องกัน โดยมีพนักงานและผู้นำที่ร่วมมือกันเพื่อ สร้างองค์กรแห่งความสุขให้เกิดขึ้นภายใต้โครงสร้างเดียวกัน โดยเป้าหมาย (Purpose) ขององค์กร เปรียบเสมือนรากฐานหรือจุดกำเนิดขององค์กร ซึ่งเป้าหมายก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานใน องค์กรเกิดความผูกพันกับองค์กร กล่าวคือเป้าหมายเป็นจุดเริ่มต้นของความร่วมมือร่วมใจ เป็นดั่ง แรงแบบดาลใจผลักดันให้เกิดความพยายามที่จะไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ในขณะที่ปรัชญา

(Philosophy) ขององค์กรนั้นเปรียบเสมือนเอกลักษณ์หรือสัญลักษณ์ที่บอกถึงความเป็นองค์กรแต่ละแห่งซึ่งพนักงานจะต้องถือเป็นมาตรฐานของแต่ละคน อาจกล่าวได้ว่าปรัชญาเป็นความเชื่อลำดับแรกที่กำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร เมื่อปรัชญาและเป้าหมายขององค์กรได้รับการผสมผสานเข้าด้วยกันแล้วจะก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนรากแก้วและจิตวิญญาณขององค์กร ที่กำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรให้ถูกต้องเหมาะสม ในส่วนของปณิธาน (Priorities) นั้นเปรียบเสมือนเครื่องมือที่บอกแนวทางการปฏิบัติ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้พนักงานในองค์กรเดินทางไปถึงเป้าหมายและปรัชญาขององค์กร กล่าวคือปณิธานจะช่วยให้พนักงานสามารถปรับและควบคุมแนวทางด้วยตัวเองได้ โดยแต่ละคนอาจเลือกทางที่เหมาะสมกับตัวเองในอันที่จะไปให้ถึงเป้าหมายแห่งเดียวกัน ซึ่งปณิธานเป็นเครื่องมือช่วยให้การตัดสินใจการเลือกทางนั้นง่ายขึ้น โดยจะกำหนดมาตรฐานที่พนักงานแต่ละคนควรจะปฏิบัติตาม อาจกล่าวได้ว่าปณิธานเปรียบเสมือนค่านิยม (Value) ของแต่ละองค์กรที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามนั่นเอง

กล่าวได้ว่าเป้าหมาย (Purpose) ปรัชญา (Philosophy) และปณิธาน (Priorities) นั้นเป็นศูนย์รวมของวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งเปรียบได้กับวัฒนธรรมแกนกลาง (Core Culture) ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงจุดรวมความเชื่อพื้นฐาน และคุณค่าที่พนักงานทั้งองค์กรยึดถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนออกมาเป็นกิจกรรมหรือพฤติกรรมสำคัญของพนักงานในองค์กรไม่ว่าพนักงานนั้น ๆ จะมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรซึ่งทั้งหมดจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อต่อวัฒนธรรมแกนกลางนั้น

จากการทบทวนแนวคิดความสุขในการทำงานของ Iopener (2003) Lockergnome (2006) Cathy Greenberg, Dan Baker and Collins Hemmingway (2006) Mark Vicker (2006) Alexandar Kjerulf (2006) และ Margolis, Sheila L. and Wilensky, Ava S. (2006) สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านผู้นำ (Leader) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) ด้านงาน (Job) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

กล่าวคือในการสร้างการทำงานที่มีความสุขให้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กรจะต้องเริ่มต้นจากการสร้างบุคลากรให้เป็นบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีกับองค์กร หลังจากนั้นองค์กรจะต้องสื่อภาพของเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กรให้กับพนักงานทุกคนทราบและตระหนักถึง ซึ่งจะเป็นผลดียังยิ่งถ้าองค์กรจะให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่อไป สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือองค์กรจะต้องมีการสื่อสารถึงสิ่งที่ยังคงคาดหวังกับพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้

เกิดความเข้าใจร่วมกันอย่างถ่องแท้ร่วมกันทั้งในตัวพนักงานเองและองค์กร ในขณะที่เดียวกัน คุณสมบัติหลักของตัวพนักงานเองก็คือในเรื่องของทัศนคติ อาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมที่พนักงานจะแสดงหรือมีต่อองค์กร ทัศนคตินั้นเกิดได้ทั้งจากหล่อหลอมของสังคมแวดล้อม ประสบการณ์ ข้อมูลที่ได้รับ ผู้นำ เป็นต้น ดังนั้นตัวองค์กรจะต้องเข้ามามีส่วนในการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี รักและจงรักภักดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ในเรื่องของการทำงาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยหนึ่งเกิดจากเรื่องของความชำนาญในงาน หรือมีความชอบในงานนั้น กล่าวคือเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยไม่ได้มีเรื่องของรางวัลตอบแทนเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยสามารถทำให้เกิดการจูงใจได้ดีซึ่งจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเรียกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้มีผลทางด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย ความมั่นคง ความรักใคร่กลมเกลียวในหมู่ผู้ร่วมงาน หรือการให้งานที่พนักงานคนนั้นๆ มีความชำนาญ ชอบ และสามารถทำได้ดี เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรและสร้างความรู้สึกที่ดีต่องานมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดการสร้างการทำงานอย่างมีความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้นั้น จะต้องให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของการสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นกับองค์กร โดยทั้งนี้ผู้นำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานในทุก ๆ ส่วนและทุก ๆ คนเพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นการเลือกปฏิบัติหรือการแบ่งชนชั้นการทำงาน สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือองค์กรต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของงานที่ทำ หรือองค์กร และรวมถึงเป้าหมายขององค์กร โดยอาจจะให้พนักงานที่มีความถนัดในงานนั้นทำงานที่ตนเองรัก ชอบ เพื่อสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การที่เพื่อนร่วมงานเกิดการยอมรับ ให้ความสำคัญ มีความเชื่อใจ มีความรัก ให้เกียรติกัน เคารพและหวังดีต่อกัน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การทำงานนั้นเกิดความสุขได้

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการระดับปฏิบัติการจำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

นัชชลด รอดเที่ยง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญ/กำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมคาดทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

รวมศิริ เมนะ โปธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 207 คน ซึ่งเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะออกแบบเครื่องมือที่สามารถวัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ โดยเครื่องมือดังกล่าวสามารถที่จะบอกระดับความสุขและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานนี้มีทั้งหมด 5 มิติด้วยกันคือ มิติทางด้านผู้นำ มิติทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มิติทางด้านงาน มิติทางด้านค่านิยมขององค์กร และมิติทางด้าน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน และได้นำเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาทั้ง 5 มิติมาออกแบบเครื่องมือวัดดังกล่าว โดยใช้แบบทดสอบการทำงานอย่างมีความสุขที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ประวัตินวนบุคคล และแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข และระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน ในการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล ได้ใช้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือมาใช้ในการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ สำหรับผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุขพบว่าเครื่องมือนี้มีค่าความน่าเชื่อถือสูงทั้ง 2 ส่วน กล่าวคือระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 ถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก และจากระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก นอกจากนี้ในส่วนของระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่างพบว่าระดับความสุขในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความสุขอยู่ที่ 3.487

สุกัญญา อินตะโคด (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบนจำนวน 223 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้านรายได้ ขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรระดับสูง มีความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรระดับต่ำ

นพดล วรรณิกา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) : กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,023 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าความสุขในการทำงาน โดยเมื่อจำแนกออกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท และ

ประเภทรูทกิจของบริษัท ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน สำหรับผลการศึกษาระดับความสุขในการทำงาน พบว่าความสุขของคนทำงานต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนสูงสุด รองลงมาคือด้านสุขภาพกาย ด้านสุขภาพใจ/อารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ไป ด้านหัวหน้าที่รายงานตรง ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านการใช้เวลา/การจัดแบ่งเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านบริษัท/นโยบาย/ผลิตผล ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าได้ ตามลำดับ โดยเมื่อวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติวิจัยสัมประสิทธิ์การถดถอย พบปัจจัยสำคัญ 3 อันดับแรกที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาล ผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพยาบาลจำนวน 162 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษพบว่า พยาบาลมีการรับรู้คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าความสุขเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับสูง ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ สถานภาพสมรส มีผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยอายุ อายุงาน ระดับงาน ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

อภิชาติ ภูพานิช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 142 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความสุขในการทำงานและระดับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง โดยพบว่า ทัศนคติของความสุขในการทำงานที่มีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ และช่วงอายุกับเพศมีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีช่วงอายุ 20 – 34 ปี จะมีความสุขในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุ 35 – 49 ปี และเพศของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีระดับความสุขมากกว่าเพศชาย