

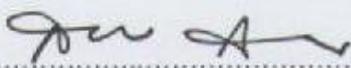
ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา
อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและ
กลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน

สิรินทร แซ่ฉั่ว

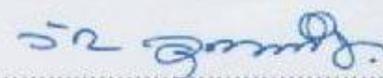
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศักยภาพคนและองค์การ)
คณะพัฒนาศักยภาพคน
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2553

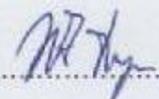
ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์:กรณีศึกษา
อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและ
กลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน
สิรินทร แซ่จั่ว
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

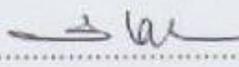
ผู้ช่วยศาสตราจารย์.....  : อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร. สมบัติ กุสุมาวดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)

รองศาสตราจารย์..... ประธานกรรมการ
(ดร. วิชัย อุตสาหจิต)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..... กรรมการ
(ดร. สมบัติ กุสุมาวดี)

..... กรรมการ
(ดร. พีรเศรษฐ์ ชมพูมิ่ง)

รองศาสตราจารย์..... คณบดี
(ดร. กัลยาณี สุนมณี)

ตุลาคม 2553

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสิรินทร แซ่ฉั่ว
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
ปีการศึกษา	2553

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย ที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามี 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความสุขในการทำงาน สุขภาพ และปัจจัยภายในองค์การ โดยทำการศึกษาจากบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ในองค์การประเภทอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ การกระจายเสียง เพลง การออกแบบผลิตภัณฑ์ แฟชั่น และซอฟต์แวร์ จำนวน 6 องค์การ ประชากรจำนวน 218 ท่าน ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 164 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.23 และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์จำนวน 12 คน

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนความสุขอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเรียงปัจจัยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คุณลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และสภาพแวดล้อมในงาน ซึ่งปัจจัยภายในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสุขจากการได้ทำงาน ที่ตนเองรัก งานมีความ อิสระ และมีเอกลักษณ์ของงาน กฎระเบียบและเวลา งานที่ยืดหยุ่น การได้ลาพักผ่อนติดต่อกัน การได้รับคำชมเชยและการยอมรับ มีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อความสุข ในการทำงาน ในขณะที่ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และปริมาณงาน ยังมีในระดับที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น

ABSTRACT

Title of Thesis	Work Happiness of Creative Class: A Case Study of Creative Industries in Media and Functional Creations Groups.
Author	Miss Sirinthorn Sae-Chua
Degree	Master of Science (Human Resource and Organization Development)
Year	2010

The purpose of this study is to investigate factors about work happiness of creative class. Literature review found 3 factors which are work happiness, health factor and internal organization factors. Target populations in this study are creative class in six companies in print media, broadcasting, music, product designing, fashion and software. These companies are in media and functional creations industries which are part of creative industries. Research contains questionnaires and interview. Questionnaires were collected by 218 persons, 164 persons or 75.23% of target populations answered questionnaires. In depth interview was collected from 12 persons.

The research found that creative class has high level of work happiness and health. Health is positively significant related to work happiness. Internal organization factors are high average level that can be arranged from high to low level as follows: work itself, relationship, desirable outcome and work environment. All internal organization factors are positively significant related to work happiness. Qualitative research found that creative class are happy with their work, independency, task identity, flexibility, ability to take long vacation, compliment and recognition, good relationship with supervisors. However, compensation, stability, work - life balance and workload are less than other factors.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กุสุมาวลี ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเมตตา เอาใจใส่ ตลอดจนให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย อุตสาหจิต ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. พีรเศรษฐ์ ชม ภูมิ่ง กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ชี้แนะด้วยความเอาใจใส่ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์ทุกท่าน คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ให้ความรู้ ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้วิจัยตลอดเวลากการศึกษา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำคณะที่ให้ คำแนะนำและช่วยดำเนินการประสานงานให้ขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์มีความราบรื่น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านใน องค์การกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 7 องค์การ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ข้อมูลอันมีค่ายิ่งต่อการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้สติปัญญา การอบรมสั่งสอน และมอบสิ่งที่ดีงาม ให้แก่ลูกตลอดมา รวมถึง ความเข้าใจและความห่วงใยด้วยดีเสมอมา ทำให้ลูกพากเพียรพยายาม ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ขอขอบคุณ บรรพบุรุษ บุญทิตตานนท์ และ ศิวพร ไพรยานนท์ เพื่อนรักผู้ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาและ แนะนำความรู้ด้านสถิติ รวมถึง กัลยาณมิตรทุกท่าน ใน HROD รุ่น 16 ที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันมาตลอด

สิรินทร แซ่ฉั่ว

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	7
1.3 คำถามในการวิจัย	7
1.4 ขอบเขตในการศึกษา	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ และชนชั้นสร้างสรรค์	9
2.2 แนวคิดความสุขในการทำงาน	20
2.3 งานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน	27
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	40
2.4.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	40
2.4.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงาน	47
2.4.3 ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน	59
2.4.4 ทฤษฎีความเครียดในการทำงาน	66
2.4.5 ทฤษฎีคุณลักษณะงาน	73
2.5 แนวคิดด้านสุขภาพ	78
2.6 การสรุปแนวความคิดและทฤษฎีสู่กรอบในการศึกษาวิจัย	82

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	85
3.1 วิธีการศึกษา	86
3.2 สมมติฐานในการศึกษา	86
3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	87
3.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	90
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	93
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	98
บทที่ 4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ผล	100
4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	101
4.2 ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์	104
4.3 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยสุภาพกับความสุขในการทำงาน	108
4.4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรกับ ความสุขในการทำงาน	111
4.4.1 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน	113
4.4.2 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะของงาน	121
4.4.3 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง	129
4.4.4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	132
4.5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความสุขในการทำงาน	139
4.6 สรุปประเด็นข้อค้นพบใหม่จากผลการศึกษา	140
4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา	141
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	144
5.1 สรุปผลการวิจัย	146
5.2 การอภิปรายผล	148
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	161
5.4 ข้อเสนอแนะ	162
บรรณานุกรม	165

ภาคผนวก	178
ภาคผนวก ก. องค์การแห่งความสุข จากวิสัยทัศน์ แนวคิด และกลยุทธ์	178
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามในการศึกษา	180
ภาคผนวก ค. ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามความสุขในการทำงาน	192
ภาคผนวก ง. รายชื่อ และตำแหน่งงานของผู้ที่ให้การสัมภาษณ์	195
ภาคผนวก จ. ข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์	197
ภาคผนวก ฉ. ตารางแสดงผลค่าสหสัมพันธ์กับองค์ประกอบของ ความสุขในการทำงาน	200
ประวัติผู้เขียน	203

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	การจัดประเภทอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์	14
2.2	ค่าตอบแทนของแรงงานในแต่ละภาคธุรกิจของประเทศ สหรัฐอเมริกา ปี ค.ศ.1999	17
2.3	สรุปผลงานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน	38
2.4	สรุปองค์ประกอบของทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	46
2.5	สรุปองค์ประกอบของทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน	51
2.6	สรุปองค์ประกอบของทฤษฎีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	58
2.7	สรุปองค์ประกอบของทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน	65
2.8	สรุปองค์ประกอบของแนวคิดความเครียดในการทำงาน	71
2.9	สรุปองค์ประกอบปัจจัยภายในองค์การจากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุข ในการทำงาน	77
3.1	จำนวนประชากรและอัตราตอบกลับที่ได้รับแบบสอบถามคืน	89
4.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	102
4.2	ข้อมูลส่วนบุคคลในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง	103
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสุขในการทำงาน	104
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยสุขภาพ	108
4.5	ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพกับความสุขในการทำงาน	109
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยภายในองค์การ	111
4.7	ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในองค์การกับ ความสุขในการทำงาน	112
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน	113
4.9	ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในงานกับ ความสุขในการทำงาน	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยคุณลักษณะของงาน	121
4.11 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับ ความสุขในการทำงาน	122
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง	129
4.13 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ที่คาดหวังกับ ความสุขในการทำงาน	129
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	132
4.15 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ ความสุขในการทำงาน	132

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงแบบจำลองคุณลักษณะของงาน	74
2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย	84
4.1 สรุปค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัย	137
4.2 สรุปค่าสหสัมพันธ์ของทุกปัจจัยกับความสุขในการทำงาน	138

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 8 จนถึงฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) ซึ่งเป็นแผนพัฒนามุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยเฉพาะในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ที่ได้ระบุว่าแนวทางพัฒนาประเทศนั้นจะใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยเน้นในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพพร้อมคุณธรรม รอบรู้อย่างเท่าทันและมีสุขภาวะที่ดี มีความกินดีอยู่ดี ให้คนไทยมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ , 2550) เพราะมนุษย์ทุกคนต่างก็ต้องการมีชีวิตที่ดี สมบูรณ์ด้วยปัจจัยสี่ ซึ่งการทำงานเป็นวิธีการอันดับแรกที่จะนำมาซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้น การทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต แต่สถานการณ์ในปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่า บุคคลมักไม่มีความสุขในการทำงาน เนื่องจาก การแข่งขันที่สูงขึ้น ชั่วโมงการทำงานยาวนานมากขึ้น เทคโนโลยีที่ทำให้ บุคคลสามารถทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลขาดความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อองค์การทั้งในด้านอัตราการลาออก ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขวัญกำลังตกต่ำลง นอกจากนี้ ก็ยังรายงานทางสถิติ เกี่ยวกับความเจ็บป่วยที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มคน ที่ทำงานในสำนักงาน (White collar) และสาเหตุการฆ่าตัวตายอันเนื่องมาจากงานก็มีมากขึ้น (Moorhead and Griffin, 2010: 116-117)

ในปี 2550 องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) ได้ระบุผลสำรวจว่า ประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีแนวโน้มที่จะกำหนดเพดานการทำงานของคนไว้ไม่เกิน สิบด้าห์ละ 40 ชั่วโมง แต่ก็ยังมีประเทศกำลังพัฒนาที่ยังมีปัญหาคอนทำงานหนักเกินไป มีสาเหตุ เช่น บุคคลต้องการทำงานจำนวนชั่วโมงมากขึ้นเพื่อให้มีรายได้พอเพียงต่อการเลี้ยงชีพ หรือการที่ นายจ้างขอให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาเป็นประจำเพื่อเพิ่ม การผลิตให้กับธุรกิจ ซึ่งประเทศไทยมี สัดส่วนคนทำงานจำนวนชั่วโมงมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 ของโลก โดยร้อยละ 46.7 ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ และประเทศไทยมีวันหยุดประจำปีขั้นต่ำน้อยมากในเอเชีย ซึ่งน้อยกว่าประเทศ กัมพูชา อินโดนีเซีย และเวียดนาม (ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ , 2550: 93-95) การที่ชั่วโมงการ

ทำงานของคุณคณามีมากขึ้น ซึ่งหมายความว่าชั่วโมงการพักผ่อนก็จะลดน้อยลง โดยอาจกล่าวได้ว่าสถานที่ทำงานของคุณคณาก็เสมือนเป็นบ้านหลังแห่งที่สอง เพราะฉะนั้น จึงเป็นบทบาทขององค์กรที่จะสร้างโอกาสให้พนักงานรู้สึกถึงการทำงานอย่างมีความหมาย ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำคัญต่อการเติมเต็มในชีวิตและอารมณ์ด้านความสุขซึ่งเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน

ความสุขนั้นมีความสำคัญต่อสภาพจิตใจ และร่างกายของคนเราได้ เมื่อเกิดความสุขพลั่งงานใน ร่างกายจะเพิ่มขึ้นกว่าเดิม การสั่งการ ของ สมองไปยังระบบประสาท จะดี เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงจิตอาสาที่จะช่วยเหลือสังคมและองค์กรก็จะตามมา (ชนิกา ตูจินดา, 2552) สอดคล้องกับผลวิจัยเรื่องการเรียนรู้อย่างมีความสุข : สารเคมีในสมองกับความสุขและการเรียนรู้ ของ ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์ และคณะ (2544: 14-17) ได้นำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะทางจิตใจต่างๆ ที่มีผลต่อการเรียนรู้ของมนุษย์ ตั้งแต่อารมณ์ ความรู้สึก ความสุข ความเศร้า ความเหนื่อยล้า ความเครียด ความจำและการเรียนรู้ ซึ่ง การมีความสุขทำให้ร่างกายผลิต สารเอนโดรฟิน ช่วยในเรื่องการตื่นตัว ลดความเครียด เพิ่มความมีชีวิตชีวาและความสุข นักคิดในเชิงบวก และเป็นการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้

การสร้างสุขภาวะที่ดีในองค์กรหรือการเป็นองค์กรแห่งความสุขนั้นไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกแล้ว ยังเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของการแข่งขันระหว่างองค์กรเพื่อช่วงชิงบุคลากรที่มีความสามารถเป็นเลิศ (War of Talent) ให้มาร่วมงานกับองค์กร ด้วยเหตุนี้เอง หลายองค์กรจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Martin, Jones and Callan, 2005) จากรายงานธุรกิจนานาชาติ (International Business Report :IBR) ประจำปี ค.ศ. 2008 โดย Grant Thornton พบว่าร้อยละ 59 ของธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญในการรับสมัครงานและดูแลพนักงานมากกว่าปีที่ผ่านมา ระบุว่า การจูงใจและดูแลพนักงานเป็นหัวใจของความสำเร็จของธุรกิจ (บิสิเนสไทย, 2551) จากผลการศึกษาของ Gray (2007: 41) พบว่า การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เต็มไปด้วยความสุขนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกสบายใจ ก็จะสามารถสร้างผลงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น ความสุขกับผลประกอบการขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่ได้ กวดตามกัน

กระแสแนวคิดทางวิชาการก็ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นของความสุขในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจ การมีสุขภาพกายและใจที่ดี นำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ซึ่ง ในระดับสากลนั้นก็มี นิตยสารฟอร์จูนซึ่งนำเสนอการจัดอันดับ 100 บริษัทแรกที่คนอยากทำงานมากที่สุด (100 Best Companies to Work For) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบันคือ

ปี พ.ศ. 2552 (FORTUNE, 2009) จัดทำขึ้นโดยสถาบัน Great Place to Work ได้จัดทำหลักเกณฑ์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้กับหลายองค์กรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โดยมีหลักเกณฑ์ 5 ด้านคือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร (Credibility) การยอมรับ (Respect) ความโปร่งใสในการบริหารงาน (Fairness) ความภาคภูมิใจในองค์กร (Pride) และ ความสามัคคีกลมเกลียวในองค์กร (Camaraderie) ผลจากการที่องค์กรที่ได้รับคัดเลือกเป็น 1 ใน 100 บริษัทนั้น บริษัทก็ได้รับใบสมัครงานเป็นจำนวนมาก เป็นการเปิดโอกาสให้บริษัทเลือกผู้สมัครที่มีความสามารถเหมาะสมกับธุรกิจ มีอัตราการลาออกต่ำ ค่าใช้จ่ายด้านการรักษาสุขภาพของพนักงานก็จะลดลง เนื่องมาจากผลกระทบจากความเครียดในการทำงานลดลง เมื่อสุขภาพกายและใจแข็งแรงสมบูรณ์ก็เกิดความพร้อมที่จะสร้างสรรค์ ผลงานงานนวัตกรรมในองค์กร ในระยะยาวองค์กรจะได้รับประโยชน์ในด้านผลผลิตภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น ผลกำไรเป็นไปตามเป้าหมาย (Great Place to Work, 2010)

เช่นเดียวกับสมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association: APA, 2010) ก็มีการมอบรางวัลให้กับองค์กรที่มีสุขภาพจิตดี โดยเริ่มดำเนินการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2542 ในขอบเขตบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศแคนาดาเท่านั้น ซึ่งรางวัลมีชื่อว่า “The Local Psychologically Healthy Workplace Award” ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 ทางสมาคมจิตวิทยาอเมริกัน ก็ได้ขยายขอบเขตการมอบรางวัลในระดับสากลขึ้น คือรางวัล “APA’s National Psychologically Healthy Workplace Award” โดยจะประเมินจาก 5 ประเด็นหลักคือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร (Employee Involvement) ความสมดุลของชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance) การพัฒนาและการเติบโตในงาน (Employee Growth and Development) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) และการยกย่องชมเชยบุคลากร (Employee Recognition) (APA Practice Organization, 2010)

ทั้งนี้ Grant, Christianson and Price (2007: 52-53) ได้รวบรวมผลวิจัยที่เกี่ยวกับแนวการปฏิบัติของผู้จัดการเพื่อเสริมสร้างการสร้างความสุขในการทำงาน สรุปเป็น 3 มิติคือ 1) การมีสุขภาพจิตที่ดี และมีความสุข (Happiness: Psychological Well-Being) 2) การมีสุขภาพกายแข็งแรง (Health: Physical Well-Being) 3) การสร้างความสัมพันธ์อันดี (Relationships: Social Well-Being) ซึ่งจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญทั้ง 3 มิติ ไม่มุ่งเน้นพัฒนาด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ในปัจจุบัน หลายองค์กรต่างก็ได้ตรวจสอบสุขภาพที่ดีของพนักงานผ่านการสำรวจความพึงพอใจ การสำรวจความยึดมั่นผูกพัน โดยเชื่อว่าความสุขในการทำงานและการมีสุขภาพที่ดีจะเป็นการส่งเสริมความพยายาม ความทุ่มเทและตั้งใจในการทำงาน และนำไปสู่การเพิ่มผล

ประกอบการให้องค์การ ซึ่งประเด็นการ สร้างความสุขในการทำงานจะส่งผลต่อการลดลงของ ความเครียดและความเหนื่อยล้าในงาน และ เพิ่มการมีพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งการ สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เกิดความสุข สนุกสนานกับงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เกิด ความคิดสร้างสรรค์ในระดับบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การส รางนวัตกรรมในองค์การ (Nittaya Wongtada and Rice, 2007: 161)

แนวคิดการบริหารแบบมีทางเลือก (Option Management) ของ Kato (1999) เพื่อใช้ในการบริหารงานในบริษัทเครือข่ายแวนเน็กซ์กรุ๊ป (AVENEX GROUP) ประเทศญี่ปุ่น เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขในกา รทำงาน โดยถือว่า ความพึงพอใจของ พนักงาน ต้องมา ก่อนความพึงพอใจของลูกค้า เพราะถ้าพนักงานไม่มีความสุข แล้วลูกค้าจะมีความสุขได้อย่างไร ซึ่งผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรสร้างทางเลือกรูปแบบในการปฏิบัติงาน เลือกชั่วโมง วันและ เวลาในการทำงานได้เอง เน้นหลักการกระจายอำนาจการบริหารงาน เกิดการได้มีส่วนร่วมและ ความเป็นเจ้าของงาน โดยรับรู้ถึงงานที่ปฏิบัตินั้นมีคุณค่า นอกจากนี้จะส่งผลให้บุคลากรทำงาน อย่างมีความสุขแล้ว ยัง ส่งผลต่อ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ทั้ง กระบวนการทำงาน รูปแบบผลิตภัณฑ์ การบริการ ส่งผลให้บุคลากร มีความยืดหยุ่นสูง ในการทำงาน สามารถที่จะปรับวิธีการทำงานได้ อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ขององค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

นอกจากกระแสการสร้างความสุขในการทำงานระดับสากลแล้ว ประเทศไทยก็มีแนวคิด การสร้างองค์การแห่งความสุข โดยสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ริเริ่มโครงการพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ เพื่อสร้างเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของ คนทำงานในสถานประกอบการที่จะเกิดความมั่นคง ยั่งยืน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น ต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยการสนับสนุนในด้านงบประมาณของสำนักงานกองทุน สนับสนุนการสร ้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งเป็นมาตรฐานระบบ บริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยครอบคลุมสุขภาพะทั้ง 4 ด้าน คือ สุขภาวะกาย สุขภาวะอารมณ์ สุข ภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ซึ่งคุณวิสุทธิ จิราธิยุค กล่าวว่ามีผลวิจัยชัดเจนว่า มาตรฐาน MS-QWL ช่วยลดอัตราการลาป่วยได้ถึง 17.13% และอัตราการลาและการขาดงาน ลดลง 42.89% (ประชาชาติธุรกิจ, 2552: 30)

ต่อมา แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริม สุขภาพ (สสส.) ได้นำเสนอแนวทางการสร้างองค์การแห่งความสุข (Happy Workplace) โดย ประกอบไปด้วยความสุข 8 ประการ คือ การมีสุขภาพดี การมีน้ำใจงาม การผ่อนคลาย การใฝ่หา

ความรู้ การมีคุณธรรม การ ปลอดภัย การมีครอบครัวที่ดี และการมีสังคมดี ซึ่งจะก่อให้เกิด สุขภาวะที่ดี 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งการสร้างความสุขในที่ทำงานจะทำให้พนักงานมีความสุขดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ องค์กรเองก็จะได้รับประโยชน์จากการ มีบุคลากรที่กระตือรือร้น เปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิดและ การเพิ่มผลการทำงาน (แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน, 2552: 1-14)

การพัฒนาในระดับองค์กรเป็นหน่วยย่อยของการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งกรอบแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ถือเป็นทิศทางและเป็นแนวโน้มที่หลายประเทศมุ่งมั่นใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายการพัฒนาประเทศ สหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา หรือ UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” หมายถึง แนวคิดที่ตั้งอยู่บนหลักการพื้นฐานว่า ทักษะเชิงความคิด มีศักยภาพที่จะสร้างความเจริญเติบโตและ พัฒนาการทางเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งประเภทอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ มรดกทางวัฒนธรรม (Heritage of Cultural Heritage) ศิลปะ (Arts) สื่อ (Media) งานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน (Functional Creation) (อาภรณ์ ชิวะเกียรติกร , 2552) สำหรับประเทศไทย วัตถุประสงค์ที่สำคัญของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ คือ การสร้างเม็ดเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจโดยมีอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Industries) เป็นกลไกในการขับเคลื่อน การพัฒนาระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ประเทศที่ประสบความสำเร็จภายใต้การนำแนวคิดนี้ได้แก่ อังกฤษและเกาหลี ซึ่งการพัฒนาประเทศภายใต้หลักการเศรษฐกิจสร้างสรรค์ทำให้เกิดการตื่นตัวในเรื่องเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และเกิดการขยายวงกว้างออกไปเรื่อยๆ

ประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2549 อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ทำรายได้ ให้กับประเทศไทย มากกว่า 840,621 ล้านบาทหรือคิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 10 ของ GDP ของประเทศไทย โดยด้านการออกแบบนำรายได้เข้าประเทศสูงสุดถึง 304,990 ล้านบาท รองลงมาคือวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ 244,225 ล้านบาท ขณะที่แฟชั่นสามารถนำรายได้เข้าประเทศมากถึง 199,222 ล้านบาท ส่วนธุรกิจสื่อและภาพยนตร์นั้นนำรายได้เข้าประเทศ 68,352 ล้านบาท ด้วยรายได้มหาศาลเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของไทยที่จะเป็น ศูนย์กลางของอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2552 รัฐบาลไทยได้ประกาศคำมั่นสัญญา 12 ประการในการผลักดันเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของประเทศ และมุ่งสู่การที่ไทยเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ในภูมิภาคอาเซียน และมุ่งเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ของ

ประเทศจากร้อยละ 12 ของ GDP เป็นร้อยละ 20 ภายในปีพ.ศ. 2555 ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมที่รัฐบาลสนับสนุนประกอบไปด้วย อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ท่องเที่ยว งานฝีมือ ทัศนศิลป์ การแพทย์แผนไทย การออกแบบ สิ่งพิมพ์ แฟชั่น ภาพยนตร์ สื่อ เพลง อาหารไทย การแพทย์ภาพและกระจายเสียง เป็นต้น (อลงกรณ์ พลบุตร, 2552)

ภายใต้ในแต่ละอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ สิ่งที่สำคัญมากที่สุดต่อการทำ นวัตกรรมและ บริการสร้างสรรค์ ก็คือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้รับความสนใจในตลาดแรงงาน จากการศึกษาของ Florida (2007) พบว่าในสังคมสหรัฐอเมริกา กลุ่มแรงงานสร้างสรรค์ มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อยมา ตั้งแต่ปี ค.ศ.1900 ซึ่งมีกลุ่มแรงงานสร้างสรรค์ในสัดส่วนร้อยละ 10 จากนั้นอีก 80 ปี (ปี ค.ศ. 1980) ก็เพิ่มสัดส่วนขึ้นเป็นร้อยละ 20 ต่อมาอีกเพียง 27 ปี (ปี ค.ศ.2007) มีแรงงานประมาณร้อยละ 30 เข้าทำงานในภาคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ Florida ค้นพบว่า สัดส่วนค่าตอบแทนเกือบครึ่งหนึ่งของรายได้จากค่าตอบแทนทั้งหมดของทุกภาคส่วนอยู่ในภาคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ รองลงมาเป็นภาคบริการ ภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรม ซึ่งมีแนวโน้มว่าอัตราค่าตอบแทนในภาคเศรษฐกิจสร้างสรรค์จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ (Florida, 2007 อ้างถึงใน สมบัติ กุสุมาวลี, 2552) ซึ่งบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรม เชิง สร้างสรรค์ ได้แก่ อาชีพโปรแกรมเมอร์ สถาปนิก นักออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ นักแต่งเพลง นักร้อง นักเขียนนักออกแบบแฟชั่น ผู้ที่ทำงานในวงการภาพยนตร์ การสื่อสารช่องทางโทรทัศน์และวิทยุ เป็นต้น

โดยกลุ่มเป้าหมายของ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กลุ่ม บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในกลุ่ม อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ โดยผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรกลุ่มนี้ โดยมากจะมีความเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งมีมูลค่าทางเศรษฐกิจและเป็นฐานในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ถึงปัจจัยที่สร้างความสุขในการ ทำงาน สำหรับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ เพราะการที่องค์กร ให้ความสำคัญ สนใจสร้างบรรยากาศและ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสุขนั้น ไม่เพียงแต่ส่งผลทางด้านประสิทธิภาพ การเพิ่ม จำนวนผลงานที่สร้างสรรค์ออกมาแล้ว จะเป็นสิ่งที่ดี งามดูแลรักษาบุคลากรกลุ่มนี้ให้ทำงานกับ องค์กรต่อไปได้ สอดคล้องกับ Jane Jacobs (The Gale Group, 2007) มีแนวคิดว่ายิ่งสังคมใด มีทุนมนุษย์มากกว่าก็ย่อมจะเติบโตได้เร็วกว่าที่มีทุนมนุษย์น้อยกว่า ซึ่งการวัดความสามารถของ การเกิดนวัตกรรม ก็ต้องวัดจาก “อาชีพที่สร้างสรรค์” (Creative Occupations) มากกว่าการวัด ทุนมนุษย์ในรูปแบบเดิม ซึ่งวัดจากระดับการศึกษา

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิง สร้างสรรค์ กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ โดยเป็นการวิจัยผสมผสานระหว่าง เชิงปริมาณ

และเชิงคุณภาพ และเพื่อสร้างกรอบแนวคิดด้านความสุขในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เข้าใจรูปแบบความสุขในการทำงานของกลุ่มบุคลากร เชิงสร้างสรรค์ และสามารถนำผลการศึกษานี้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสุข มีชีวิตชีวาในการทำงาน กระตือรือร้นที่จะพัฒนางานและเพิ่มผลผลิตหรือมีคุณภาพดีขึ้น ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพของตน มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ส่งผลให้เกิดความสุขและรักในการทำงาน ทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กรต่อไป (ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 1)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากร
- 2) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยและองค์ประกอบด้านความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน
- 3) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน
- 4) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายในแต่ละบุคคล ในด้านสุขภาพที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรม เชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน
- 5) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อ และกลุ่มงานสร้างสรรค์ เพื่อการใช้งาน

1.3 คำถามการวิจัย

- 1) ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ คืออะไร
- 2) ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อยู่ในระดับใด
- 3) ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยใดบ้าง

1.4 ขอบเขตในการศึกษา

- 1) ด้านเนื้อหา ประเด็นที่ทำการศึกษา คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์
- 2) ด้านบุคคล โดยทำการศึกษานักวิชาการเชิงสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน จำนวน 6 องค์กร ด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 12 คน โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2553
- 3) ด้านเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2552 - กันยายน 2553

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อทราบปัจจัยและองค์ประกอบด้านความสุขในการทำงานของบุคลากร
- 2) เพื่อทราบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์
- 3) เพื่อทราบปัจจัย และองค์ประกอบ ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์
- 4) ผลของการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์เกิดความสุขในการทำงาน
- 5) ผลของการศึกษาใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเชิงลึกในงานวิจัยเรื่องต่อไป ถึงรายละเอียดในแต่ละปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน
- 6) กรอบความคิดด้านความสุขในการทำงานสามารถนำมาศึกษาเชิงประยุกต์ในลักษณะการยืนยันผลวิจัยด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ และพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ได้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ในประชากรกลุ่มอื่นที่มีความน่าสนใจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา
อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ และชนชั้นเชิงสร้างสรรค์
- 2.2 แนวคิดความสุขในการทำงาน
- 2.3 งานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
 - 2.4.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
 - 2.4.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.4.3 ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.4.4 ทฤษฎีความเครียดในการทำงาน
 - 2.4.5 ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน
- 2.5 แนวคิดด้านสุขภาพ
- 2.6 การสรุปแนวความคิดและทฤษฎีสู่กรอบในการศึกษาวิจัย

2.1 แนวคิด อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ และชนชั้นสร้างสรรค์ (Creative Industries and Creative Class)

2.1.1 แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์และอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์

แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ เกิดขึ้น จากนโยบาย เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งส่งเสริม
อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานทางศิลปะ (Art-Related Industries) อันเกิดจากการปรับตัวครั้ง
ใหญ่ของนโยบายเศรษฐกิจโลกช่วงทศวรรษ 1990 โดยเริ่มแนวคิดในรัฐบาลของออสเตรเลียและ
เกาหลี แต่รัฐบาลที่ริเริ่มแนวคิดนี้ในทั้งสองประเทศแพ้การ ลือกตั้งจึงไม่ได้มีการประกาศใช้ ซึ่ง
นโยบายเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ เกิดเป็นรูป ธรรมในอังกฤษ สมัยรัฐบาลโทนี่ แบลร์ ได้ประกาศ

แผนงาน "Creative Industries Task Force 1998" (CITF 1998) ขึ้นในปี ค.ศ. 1998 โดยหวังว่าจะเป็นแนวทางการสร้างเสริมศักยภาพเศรษฐกิจของประเทศอังกฤษให้กลายเป็นประเทศชั้นนำในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ สำหรับในแผนงานนี้ นิยามอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ไว้ว่า "กิจกรรมอันมีที่มาจาก การสร้างสรรค์ การพัฒนาทักษะและความสามารถ อันมีผลต่อการสร้างมูลค่า และการสร้างงาน รวมทั้งคำนึงถึงเรื่องทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ที่สร้างผลงาน " ในแผนงานนี้ได้แบ่งอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ไว้ 16 ประเภท คือ โฆษณา, งานสถาปัตยกรรม, ศิลปะ, ตลาดของเก่า, ทัศนกรรม, การออกแบบ, การออกแบบแฟชั่น, ภาพยนตร์, ซอฟต์แวร์บันเทิง, ดนตรี, ทีวี, วิทยุ, ศิลปะการแสดง, สิ่งพิมพ์ และการออกแบบซอฟต์แวร์ (วิริยะ สว่างโชติ, 2552)

เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ มีความสำคัญต่อระบบการพัฒนาประเทศและการแข่งขันในระดับโลก องค์การการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา หรือ UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development) ได้รายงานว่าการส่งออกอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ทั่วโลกมีอัตราการเจริญเติบโตในช่วงปี พ.ศ. 2543 - 2548 สูงถึงร้อยละ 8.7 ต่อปี โดยสามารถสร้างรายได้จากการส่งออกทั่วโลกในปี พ.ศ. 2548 ได้มากถึง 424.4 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ ทั้งที่ปี พ.ศ. 2542 อุตสาหกรรมดังกล่าวสร้างรายได้เพียง 227.5 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ อันที่จริง อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์มีแนวโน้มการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว อาทิ กลุ่มสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา แคนาดา ญี่ปุ่น และประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศจีน และฮ่องกง เป็นต้น (สิริพัฒน์ ชนะกุล, 2552)

เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ คือ นโยบายเศรษฐกิจในแบบเสรีนิยมใหม่ (Neo-Liberal Economic) โดยเกิดจากการปรับตัวของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและกลุ่มทุนในช่วงวิกฤติเศรษฐกิจในกลาง ทศวรรษที่ 1970 โดยรัฐและกลุ่มทุนร่วมมือ ในการ สร้างมูลค่าเศรษฐกิจเทคโนโลยี วัฒนธรรม ทรัพย์สินทางปัญญาของทุนนิยมแบบยุคหลังอุตสาหกรรม (Post-Industrial Age) โดยอุตสาหกรรมจะไม่เน้นการลงทุนในการผลิตขนาดใหญ่ ไม่จำเป็นต้องมีระบบสายการผลิต และไม่จ้างแรงงานจำนวนมาก แต่จะให้ความสำคัญ กับการใช้เทคโนโลยี ซึ่งมูลค่าเกิดจากระบบลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร ทรัพย์สินทางปัญญาซึ่งเป็นฐานของระบบเศรษฐกิจในระบบทุนนิยม ดังนั้น สิ่งสำคัญของความยั่งยืนเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ก็คือ สิ่งสร้างสรรค์อันเกิดจากกลุ่มคนทำงานที่เป็นชนชั้นสร้างสรรค์ใน อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ (สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม , 2552 อ้างถึงใน วิริยะ สว่างโชติ, 2552)

2.1.2 ความหมายเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์และอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์

ปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดคำนิยามของ เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และ อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นหนึ่งเดียว ขึ้นอยู่กับการนำไปปรับใช้ให้เข้ากับระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลของประเทศและหน่วยงานต่างๆ ได้ให้คำนิยามของ เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และ อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ไว้ ดังนี้

นิยามคำว่า “เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์” มีหลายหน่วยงานให้ความหมาย ดังต่อไปนี้

สหราชอาณาจักร เป็นประเทศต้นแบบที่ได้รับการยอมรับให้เป็น ศูนย์กลางความสร้างสรรค์ของโลก (World Creative Hub) ได้ให้ความหมายของ เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ คือ เศรษฐกิจที่ประกอบด้วยอุตสาหกรรมที่มีรากฐาน มาจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถพิเศษ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างความมั่งคั่งและสร้างงาน ให้เกิดขึ้นได้ โดยที่สามารถสั่งสมและส่งผ่านจากรุ่นเก่าสู่รุ่นใหม่ ด้วยการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา (สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์, 2552)

องค์การยูเนสโก (The United Nation Educational, Scientific and Cultural Organization: UNESCO) เน้นบริบทของทรัพย์สินทางปัญญาว่า “เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ประกอบไปด้วยอุตสาหกรรมทางวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ ทางวัฒนธรรมและศิลปะทั้งหมด ในรูปสินค้าและบริการที่ต้องอาศัยความพยายามในการสร้างสรรค์งานไม่ว่าจะเป็นการทำขึ้นมา โดยทันทีในขณะนั้นหรือผ่านกระบวนการผลิตมาก่อน ” (สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์ , 2552)

ส่วนนิยามคำว่า “อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์” มีหน่วยงานให้ความหมาย ดังต่อไปนี้

อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ตามคำนิยามของกระทรวงวัฒนธรรม สื่อ และกีฬา ของสหราชอาณาจักร คือ อุตสาหกรรมที่เป็นผลผลิตของความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และความสามารถพิเศษของบุคคล ซึ่งสามารถใช้หาประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพื่อสร้างความมั่งคั่งและสร้างงาน ผ่านการสั่งสมและการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินทางปัญญา ปัจจุบัน สหราชอาณาจักรมีกลุ่มธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Sector) ที่ใหญ่ที่สุดในสหภาพยุโรป (กรมส่งเสริมการส่งออก , 2552) ซึ่ง องค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก (World Intellectual Property Organization: WIPO) ได้ยึดนิยามที่นำเสนอโดยกระทรวงวัฒนธรรม สื่อ และการกีฬาของสหราชอาณาจักร ด้วยเช่นกัน (สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์, 2552)

ฮ่องกงได้นิยามอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ ว่าคือ กลุ่มของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่นำเอาความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และทรัพย์สินทางปัญญามาจัดการและใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อทำการ

ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความหมายทางสังคมและวัฒนธรรม อันหมายถึงระบบการผลิตที่ตระหนักถึงแนวโน้มของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการสร้างงาน (ครีเอทีฟไทยแลนด์, 2552)

ดังนั้น คำว่า “เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์” และ “อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์” เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถสรุปความเชื่อมโยงระหว่าง เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และ อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ได้ดังนี้

เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของสินทรัพย์เชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถสร้างการเติบโต สร้างรายได้ สร้างงาน เพิ่มการส่งออก และพัฒนาทางเศรษฐกิจได้ ซึ่งเศรษฐกิจลักษณะนี้ต้องมีการสนับสนุนทางสังคม ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการพัฒนามนุษย์ โดยอยู่บนพื้นฐานของการผสมผสานกันระหว่างสังคมวัฒนธรรมอันเป็นนามธรรม กับเทคโนโลยี ทรัพย์สินทางปัญญาและธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่อยู่บนฐานของความรู้ในมิติของการพัฒนาและการเชื่อมโยงทั้งระบบเศรษฐกิจระดับมหภาคและระดับจุลภาค เป็นทางเลือกในการพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับนโยบายด้านนวัตกรรม ซึ่งหัวใจสำคัญของเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ก็คืออุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ (UNCTED, 2008)

อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ เป็นวงจรของการสร้าง การผลิตและการกระจายสินค้าและบริการที่ปัจจัยนำเข้าเป็นทุนทางปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ อันประกอบไปด้วยกิจกรรมที่อยู่บนพื้นฐานความรู้ โดยไม่เพียงมุ่งเน้นแค่ศิลปะ แต่รวมไปถึงรายได้อันเกิดจากการค้าและสิทธิ์ทางทรัพย์สินทางปัญญา ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้และในรูปแบบด้านการบริการเชิงศิลปะอันเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้อันประกอบด้วยเนื้อหาเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป้าหมายทางตลาดคือการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ ถือเป็นภาคธุรกิจการค้าระดับโลกที่มีพลวัตสูง (UNCTED, 2008)

Howkins (2001 อ้างถึงใน สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ , 2552) กล่าวว่าเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ คือ แนวคิดที่จะสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อภาคการผลิต ภาคการบริการ ภาคการขาย ซึ่งมีปัจจัยหลักมาจากความสามารถ และทักษะพิเศษของบุคคล เป็นระบบเศรษฐกิจใหม่ที่มีกระบวนการนำเอาวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีมารวมเข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็น กลุ่มกิจกรรมการผลิตที่ต้องพึ่งพาความคิดสร้างสรรค์ เป็นวัตถุดิบสำคัญ โดยการสร้างมูลค่าที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ เป็นการผลิตที่พัฒนาไปสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

กล่าวโดยสรุปคือ เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ คือ แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การสร้างสรรค์งาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา ที่เชื่อมโยงกับรากฐาน

ทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคม และเทคโนโลยีนวัตกรรม ซึ่งการผลิตที่พัฒนาไปสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ได้นั้น เรียกว่าอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ คือ กลุ่มกิจกรรมการผลิตที่ต้องพึ่งพาความคิดสร้างสรรค์เป็นวัตถุดิบสำคัญ เป็นกิจกรรมที่เกิดจากการสร้างมูลค่าที่มาจากความคิดของมนุษย์

2.1.3 ประเภทของอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์

ภายใต้ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ มีการแบ่งอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ออกเป็นหลายแนวคิด (ตารางที่ 2.1) ได้แก่

- 1) แนวคิดการจัดประเภทอุตสาหกรรมของประเทศสหราชอาณาจักร โดยมีการแบ่งอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ตามสินค้าและบริการ
- 2) แนวคิดการจัดประเภทอุตสาหกรรมโดยใช้วัฒนธรรม (Symbolic Texts Model)
- 3) แนวคิดการจัดประเภทอุตสาหกรรมโดยใช้ศิลปะ (Concentric Circles Model)
- 4) แนวคิดการจัดประเภทอุตสาหกรรม ขององค์การทรัพย์สินทางปัญญาโลก (WIPO Copyright Model) ซึ่งใช้ประเด็นด้านลิขสิทธิ์เป็นในการแบ่งประเภท
- 5) แนวคิดการจัดประเภทอุตสาหกรรมของ UNCTED
- 6) แนวคิดการจัดประเภทอุตสาหกรรมของ UNESCO
- 7) แนวคิดการจัดประเภทอุตสาหกรรม ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประเทศไทย

ตารางที่ 2.1 การจัดประเภทอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์

ประเภทสินค้า/ บริการ	DCMS (UK)	Symbolic Texts	Concentric Circles	WIPO	UNCTAD	UNESCO	Thailand
การโฆษณา	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
สถาปัตยกรรม	Δ		Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
การออกแบบ	Δ		Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
แฟชั่น	Δ	Δ	Δ			Δ	Δ
ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
ฮาร์ดแวร์	Δ	Δ		Δ		Δ	
บริการท่องเที่ยว		Δ	Δ		Δ	Δ	Δ
วรรณกรรม		Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
ดนตรี	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
พิพิธภัณฑ์			Δ	Δ		Δ	
สื่อสิ่งพิมพ์	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
ซอฟต์แวร์	Δ	Δ		Δ	Δ		Δ
กีฬา		Δ					
ศิลปะการแสดง	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
การกระจายเสียง		Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
วิดีโอเกม	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
ทัศนศิลป์ งานฝีมือ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ
อาหารไทย							Δ
การแพทย์แผนไทย							Δ

ดัดแปลงจากเว็บไซต์ http://www.creativethailand.org/th/about/about_cceo_p2.php

การแบ่งประเภทอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ทั้ง 7 แนวคิดนั้น มีองค์ประกอบที่มีพื้นฐานคล้ายคลึงกันคือ อุตสาหกรรมการโฆษณา อุตสาหกรรมการออกแบบ อุตสาหกรรมสถาปัตยกรรม อุตสาหกรรมแฟชั่น อุตสาหกรรมภาพยนตร์และวิทยุทัศน์ อุตสาหกรรมฮาร์ดแวร์ อุตสาหกรรม

บริการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมวรรณกรรม อุตสาหกรรมดนตรี อุตสาหกรรมพิพิธภัณฑ์
 อุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรมศิลปะการแสดง อุตสาหกรรมการ
 กระจายเสียง อุตสาหกรรมวิดีโอเกม อุตสาหกรรมทัศนศิลป์และงานฝีมือ

2.1.4 ความสำคัญของอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กับนโยบายเศรษฐกิจไทย

แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ได้รับการนำมาใช้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย เป็นการ
 ปฏิรูประบบเศรษฐกิจอย่างแท้จริง ประเทศไทยในอนาคตอาจจะมีปัญหาทั้งการแข่งขันกับประเทศ
 ที่เทคโนโลยีสูงกว่า และการแข่งขันกับประเทศที่ด้อยกว่า ซึ่งต้องมีต้นทุนต่ำกว่า ดังนั้น ทิศทาง
 ใหม่ของประเทศไทย ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ไปเพิ่มมูลค่าสินค้า หรือไปสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่
 จึงจะแข่งขันได้

อภิสิทธิ์ ไกล่สัทรูโกล ผู้อำนวยการศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (Thailand Creative &
 Design Center: TCDC) กล่าวว่า เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ คือแนวคิดของเศรษฐกิจระบบใหม่ที่
 ควรให้ความสนใจ เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมของโลกในปัจจุบัน มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและ
 การสื่อสาร ส่งผลให้ผู้บริโภคต้องการสิ่งใหม่ที่ก้าวล้ำไปจากการใช้งานปกติ ทั้งด้านความสวยงาม
 และการตอบสนองความต้องการเฉพาะด้าน ดังนั้น เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์จึงเป็นยุทธศาสตร์หลัก
 ในการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจไทยให้มีความสมดุลและยั่งยืนต่อไป แนวคิดเศรษฐกิจเชิง
 สร้างสรรค์ จะถูกนำมาทดแทนระบบการผลิตสินค้า ครั้งละจำนวนมาก (Mass Production)
 แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ จะผสมผสานวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เข้าไว้ด้วยกัน
 เกิดเป็นอุตสาหกรรม เชิงสร้างสรรค์ที่มีความสำคัญในการวางรากฐานความมั่งคั่งให้กับประเทศ
 (ข่าวประชาสัมพันธ์, 2552)

ในปี พ.ศ. 2549 อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ทำรายได้ให้กับประเทศไทย ถึง 840,621 ล้าน
 บาทหรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของ GDP ของประเทศไทย โดยด้านการออกแบบ มีมูลค่ารายได้เข้า
 ประเทศสูงสุดถึง 304,990 ล้านบาท ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2552 รัฐบาลไทยได้ประกาศคำมั่นสัญญา
 12 ประการในการผลักดัน เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ของประเทศ และมุ่งสู่การที่ไทยเป็นศูนย์กลาง
 ของอุตสาหกรรม เชิงสร้างสรรค์ในภูมิภาคอาเซียน (Creative Industrial Hub of ASIAN) และมุ่ง
 เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ของประเทศจากร้อยละ 12 ของ GDP เป็น
 ร้อยละ 20 ภายในปี 2555 (อลงกรณ์ พลบุตร , 2552) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ
 และสังคมแห่งชาติ ได้จัดประเภท อุตสาหกรรม เชิง สร้างสรรค์ของไทย โดยยึด รูปแบบของ

UNCTAD (2008) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มหลัก ประกอบไปด้วย อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ 15 สาขา ดังนี้

1) กลุ่มมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage) เป็นกลุ่มที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรมประเพณี และสภาพสังคม ประกอบด้วย 4 อุตสาหกรรม คือ อุตสาหกรรมงานฝีมือและหัตถกรรม , อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม , อุตสาหกรรมการ์แพชย์แฟชั่นไทย และอุตสาหกรรมอาหารไทย

2) กลุ่มศิลปศาสตร์ (Arts) เป็นกลุ่มที่เกี่ยวกับ ศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย 2 อุตสาหกรรม คือ อุตสาหกรรมศิลปะการแสดง เช่น การแสดงละคร การเต้นรำ โอเปร่า การเชิดหุ่นกระบอก เป็นต้น และอุตสาหกรรมทัศนศิลป์ เช่น ภาพวาด รูปปั้น ภาพถ่าย วัตถุโบราณ เป็นต้น

3) กลุ่มสื่อ (Media) เป็นกลุ่มสื่อผลิตรายการสร้างสรรค์ที่สื่อสารกับคนกลุ่มใหญ่ ประกอบด้วย 4 อุตสาหกรรม คือ อุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น , อุตสาหกรรมการกระจายเสียง ได้แก่ รายการทางวิทยุและโทรทัศน์ , อุตสาหกรรมภาพยนตร์และวีดิทัศน์ และอุตสาหกรรมดนตรี

4) กลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน (Functional Creation) เป็นกลุ่มของสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย 5 อุตสาหกรรม คือ อุตสาหกรรมงานออกแบบ ได้แก่ งานออกแบบภายใน กราฟฟิก , อุตสาหกรรมแฟชั่น ได้แก่ งานออกแบบแฟชั่นเครื่องนุ่งห่ม อัญมณี เครื่องหนัง เครื่องประดับ , อุตสาหกรรมงานโฆษณา , อุตสาหกรรมสถาปัตยกรรม และอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ วิดีโอเกม และเนื้อหา ดิจิตอล เป็นต้น

อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ 15 ประเภทนี้ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการนำไปพัฒนาเศรษฐกิจอย่างจริงจังด้วยการบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษกรัฐบาลไทย, 2552)

2.1.5 บุคลากรเชิงสร้างสรรค์

มนุษย์เป็นแหล่งที่มาของความคิดสร้างสรรค์ เป็นหน่วยย่อยที่เล็กและสำคัญที่สุดในเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ โดยที่แต่ละองค์การในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ ต่างต้องช่วงชิงบุคลากรที่มีคุณค่ายิ่งต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งถือเป็น บุคคล ที่สำคัญต่ออุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ เรียกกันว่า “บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ” หรือ “ชนชั้นสร้างสรรค์ ” โดยบุคลากรในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์นั้น เริ่มได้รับความสนใจในตลาดแรงงาน จากการศึกษา

ของ Florida (2007 อ้างถึงใน สมบัติ กุสุมาวดี , 2552: 76) พบว่าในสังคมสหรัฐอเมริกา กลุ่มแรงงานสร้างสรรค์ มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อยมาตั้งแต่ปี ค .ศ.1900 ซึ่งมีกลุ่มแรงงานสร้างสรรค์ในสัดส่วนร้อยละ 10 จากนั้นอีก 80 ปี (ปี ค.ศ.1980) ก็เพิ่มสัดส่วนขึ้นเป็นร้อยละ 20 ต่อมาอีกเพียง 27 ปี (ปี ค.ศ.2007) มีแรงงานประมาณร้อยละ 30 เข้าทำงานในภาค เศรษฐกิจ เชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสัดส่วนค่าตอบแทนเกือบครึ่งหนึ่งของรายได้จากค่าตอบแทนทั้งหมดของทุกภาคส่วนอยู่ในภาค เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ รองลงมาเป็นภาคบริการ ภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรม ซึ่งมีแนวโน้มว่าอัตราค่าตอบแทนในภาคเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่ง Florida กล่าวว่ายานในทศวรรษหน้า งานเชิงสร้างสรรค์จะมีสัดส่วนเป็นครึ่งหนึ่งของงานทั้งหมดที่มีอยู่ในประเทศแคนาดาและสหรัฐอเมริกา ตามแนวโน้มการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา เนื่องจากงานเชิงสร้างสรรค์จะมีความอ่อนไหวต่อความถดถอยทางเศรษฐกิจน้อยกว่างานที่มีลักษณะเป็นกิจวัตร (Routine oriented job) แบบเดิม ขณะที่ค่าตอบแทนสูงกว่า

ตารางที่ 2.2 ค่าตอบแทนของแรงงานในแต่ละภาคธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ปี ค.ศ.1999

บุคลากรในแต่ละภาคธุรกิจ	จำนวน	ค่าจ้างเฉลี่ย	เงินเดือนเฉลี่ย
	บุคลากร (คน)	รายชั่วโมง (\$)	รายปี (\$)
กลุ่มบุคลากรภาคการสร้างสรรค์	38,278,110	23.44	48,752
กลุ่มบุคลากรภาคแรงงาน	33,238,810	13.36	27,799
กลุ่มบุคลากรภาคการบริการ	55,293,720	10.61	22,059
กลุ่มบุคลากรภาคเกษตรกรรม	463,360	8.65	18,000
รวมบุคลากรในสหรัฐอเมริกา	127,274,000	15.18	31,571

แหล่งที่มา : Occupational Employment Statistics (OES) Survey, Bureau of Labor

Statistics, Department of Labor, 1999 Quoted in Richard Florida, 2002: 77

ข้อมูลจากตารางที่ 2.2 คือ การเปรียบเทียบค่าตอบแทนของแรงงานในแต่ละภาคธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ปี ค.ศ. 1999 พบว่าชนชั้นสร้างสรรค์เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลและสำคัญต่อการยกระดับคุณค่าทางเศรษฐกิจได้โดดเด่นจากกลุ่มบุคลากรในภาคธุรกิจอื่นๆ

Florida (2002: 68-72) ได้นิยามชนชั้นสร้างสรรค์ (Creative Class) ว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการสร้างสรรค์รูปแบบสิ่งใหม่ที่มีความหมาย โดยชนชั้นสร้างสรรค์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มงานสร้างสรรค์แกนหลัก (Super Creative Core) ประกอบไปด้วยนักวิทยาศาสตร์ และวิศวกร , ศาตราจารย์ประจำมหาวิทยาลัย , นักแตงนโยบายและโคลงกลอน , นักเขียนงานจากเรื่องจริง บรรณารักษ์, นักดนตรีและนักแต่งเพลง, ศิลปิน, ผู้สร้างควมบันเทิง, นักแสดง, นักสร้างภาพยนตร์, นักออกแบบและสถาปนิก ตลอดจน คณะทำงานวิจัย นักวิเคราะห์ โปรแกรมเมอร์ทางซอฟต์แวร์ คนกลุ่มนี้เป็นผู้ที่ทำงานสร้างสรรค์ ประเภทการ ผลิตสิ่งใหม่ หรือการออกแบบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการเชิงสร้างสรรค์ ผลผลิตเหล่านั้นจะสามารถโอนถ่ายและมีประโยชน์อย่างกว้างขวาง จากความคิดก็กลายเป็นสิ่งที่นำมาใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมานั้นสามารถนำมาใช้งานได้ และเกิดการผลิตเข้าสู่ตลาด

2) กลุ่มงานสร้างสรรค์เฉพาะสายอาชีพ (Creative Professionals) ซึ่งอาชีพของคนกลุ่มนี้ได้แก่ นักฟิสิกส์ นักกฎหมาย ผู้บริหาร ผู้จัดการ เป็น ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมที่เน้นการนำองค์ความรู้มาใช้ในงาน เช่น ภาคธุรกิจ ที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูง การบริการด้านการเงิน กฎหมาย การดูแลสุขภาพและการจัดการธุรกิจ คนกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์และสามารถนำองค์ความรู้ที่มีแบบแผนและซับซ้อนมาเชื่อมโยงเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะด้านได้ โดยบุคคลกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีวุฒิการศึกษาในระดับสูง ซึ่งถือเป็นทุนมนุษย์ในระดับสูง ลักษณะงานของคนกลุ่มนี้จะเน้นการสร้างกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์อย่างกว้างขวาง

กลุ่มชนชั้นสร้างสรรค์ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ Florida (2002) กล่าวว่า พลังขับเคลื่อนอัน สร้างสรรค์ของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์เหล่านี้ จะส่งผลดีทั้งต่อผลิตภัณฑ์ ผลงาน และส่งผลในด้านสังคมด้วย กล่าวคือ กิจกรรม อันเกิดจาก กลุ่มบุคลากรเชิงสร้างสรรค์นั้น จะนำไปสู่การมีชีวิตที่มีความสุข รวมทั้งการพัฒนามนุษยชาติที่ดีขึ้น นอกจากนี้ Florida (2002: 249-252) ยังได้นำเสนอตัวแบบการสร้างควมเติบโตทางเศรษฐกิจ คือ ตัวแบบ 3T อันประกอบไปด้วย

1) เทคโนโลยี (Technology) เป็นปัจจัย ที่วัดนวัตกรรมและการให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมที่มีการใช้เทคโนโลยีในระดับสูง

2) ความสามารถ (Talent) เป็นปัจจัยที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่ง วัดด้วยจำนวนบุคคลที่ประกอบอาชีพงานสร้างสรรค์

3) การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Tolerance) เป็นปัจจัยที่วัดว่าสภาพสังคมนั้น เปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งสภาพสังคมเช่นนี้ก็จะเอื้ออำนวยให้เกิดการสร้างสรรค์ความคิดที่แปลกใหม่

ตัวแบบ 3T เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ และที่สำคัญ ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน เป็นสิ่งที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ โดยเฉพาะปัจจัยด้านเทคโนโลยีและความสามารถ ของบุคคล จึงเป็นสาเหตุให้ ประเทศหรือเมืองต่างๆ ต้องแข่งขันกันเพื่อดึงดูด รักษาและสร้าง จำนวนกลุ่มคน สร้างสรรค์ ด้วยวิธีการพัฒนาสภาพแวดล้อมเมือง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและกลไกทาง ธุรกิจที่เอื้อต่อการลงทุนและพัฒนาธุรกิจสร้างสรรค์ ขณะเดียวกัน ก็ต้องให้ความสำคัญกับการ รักษาวัฒนธรรมท้องถิ่นและวางแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อให้ประเทศมีความพร้อมในเชิง เอกลักษณ์และบรรยากาศทางวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย (ครีเอทีฟไทยแลนด์ , 2553) เกิด เป็นเมืองแห่งการสร้างสรรค์ (Creative City)

การสร้างบรรยากาศของเมืองที่เอื้อต่อการเกิดความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ จะช่วยดึงดูดนักสร้างสรรค์ หรือผู้ประกอบการให้เข้ามาลงทุนประกอบธุรกิจในเมืองดังกล่าวมาก ขึ้น โดยเฉพาะการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีเพื่อรองรับธุรกิจ นั้นๆ ดังเช่น ประเทศเกาหลี ได้ที่ประสบความสำเร็จในการเป็นเมืองแห่งการสร้างสรรค์ เป็นผลมาจากการ พัฒนาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ประเภทกลุ่มงานไฮเทคส์ เช่น ภาพยนตร์เกาหลี การ์ตูนอนิเมชัน และวิดีโอเกมส์ (สิริพัฒน์ ชนะกุล, 2552) สอดคล้องกับ Jane Jacobs ที่กล่าวว่า สังคมที่มีทุน มนุษย์มากกว่าก็ย่อมจะเติบโตได้เร็วกว่าสังคมที่มีทุนมนุษย์น้อยกว่า ซึ่งความสามารถของการเกิด นวัตกรรม จะต้องวัดจากจำนวนคนที่มีอาชีพที่สร้างสรรค์ (Creative Occupations) มากกว่าการ วัดทุนมนุษย์ในรูปแบบเดิม ซึ่งวัดจากระดับการศึกษา (The Gale Group, 2007)

นอกจากนี้ Greenberg and Baron (2008: 565-568) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในงาน ที่ช่วยให้บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ควรมีลักษณะดังนี้

- 1) การให้อิสระในการทำงาน พร้อมกับอำนาจในการตัดสินใจในงาน ซึ่งหัวหน้างานไม่ควร มีการควบคุมหรือการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด มิเช่นนั้น จะทำให้ระดับความคิดสร้างสรรค์ น้อยลง
- 2) การสร้างลักษณะงานให้มีความน่าสนใจ ให้เกิดความรู้สึกสนุกสนานในงาน ความ เพลิดเพลินในการทำงาน ก็จะไปสู่ความคิดที่ดีที่สุด

ปัจจุบัน ธุรกิจจะแข่งขันความได้เปรียบ กันที่ความแปลกใหม่ ความแตกต่าง ของสินค้า และบริการที่สามารถตอบสนององรสนิยม และวิถีชีวิต (Life Style) ที่หลากหลาย ของผู้บริโภคแต่ละ บุคคลได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กร ารมีผลผลิตเชิงสร้างสรรค์ได้นั้น ก็คือบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ภายใต้งค์การ หากองค์กรใดมีบุคลากรเชิงสร้างสรรค์จำนวนมากและสามารถรักษาให้บุคลากร

เชิงสร้างสรรค์เหล่านั้น เต็มใจและต้องการที่จะทำงานเพื่อสร้างสรรค์ผลงาน องค์การแห่งนั้นได้
ครอบครองทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งสำหรับความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจ

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาคั้งนี้คือ กลุ่ม บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในกลุ่มอุตสาหกรรม
เชิงสร้างสรรค์ โดยเลือกศึกษา บุคลากรที่อยู่ในกลุ่ม งานสร้างสรรค์แกนหลัก (Super Creative
Core) ได้แก่ นักแต่งเพลง, ศิลปิน, นักดนตรี, ผู้สร้างแรงบันดาลใจ, นักออกแบบและสถาปนิก, นัก
ออกแบบแฟชั่น, นักเขียน, ช่างภาพ, บรรณาธิการ ผู้จัดทำรายการทางโทรทัศน์ และโปรแกรมเมอร์
โดยผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้น จากความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรกลุ่มนี้ มักจะเกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน
ทางปัญญา ซึ่งมีมูลค่าทางเศรษฐกิจและเป็นฐานในการสร้างรายได้ ที่สำคัญให้กับประเทศ ดังนั้น
ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าปัจจัยใดที่สร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ เพราะ
การทำงาน อย่างมีความสุขนั้น ไม่เพียงส่งผล ในด้านประสิทธิภาพ การเพิ่มจำนวนผลงานที่
สร้างสรรค์ แต่จะเป็นสิ่งที่ดึงดูดและรักษาบุคลากรกลุ่มนี้ให้ทำงานกับองค์กรต่อไปได้

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากร
เชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งวิธีการศึกษา เป็นการผสมผสาน
ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมา
สร้างกรอบ การศึกษา ความสุขในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษานั้นจะช่วย ให้ผู้บริหารและนัก
ทรัพยากรมนุษย์เข้าใจรูปแบบควา มสุขในการทำงานของกลุ่มบุคลกรดังกล่าว และนำ
ผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการ
จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสุข มีชีวิตชีวาในการทำงาน
กระตือรือร้นที่จะพัฒนางานและเพิ่มผลผลิตหรือมีคุณภาพดีขึ้น ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่าง
เต็มศักยภาพ มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ส่งผลให้เกิดความสุขและรักในการ
ทำงาน (ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551: 1)

2.2 แนวคิดความสุขในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของความสุข

ความสุข คือความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่ง ความสุขมีหลายระดับ ตั้งแต่ความสบาย
ใจเล็กน้อยหรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลินหรือเต็มไปด้วยความสนุก สิ่งที่ทำให้เกิด
ความสุข พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายคำว่า “สุข” คือ ความ
สบายกายสบายใจ มักใช้เข้าคู่กับคำ เช่น อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข สบายกายสบายใจ การศึกษา
จำนวนมากได้มีการแทนคำว่า “ความสุข” ด้วยคำอื่น เช่น แผนพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคม

แห่งชาติ ฉบับที่ 8 มีการใช้คำว่า “ความอยู่ดีมีสุข” (Well - Being) ให้ความหมายว่าเป็นความสำเร็จ ซึ่งเชื่อมโยงกับโอกาสทางเลือกในการดำรงชีวิตและความสามารถ (Capabilities) ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ โดยมีอิสรภาพในการเลือกดำรงชีวิต ฉะนั้น ความสุข (Happiness) จึงเป็นส่วนหนึ่งของ “ความอยู่ดีมีสุข” เป็นเครื่องชี้วัดด้านสังคม (สมชาย ศักดาเวคีอิสร , 2544) ซึ่งเป็นรูปธรรมและการวัดเชิงภาวะวิสัย (Objective) โดยมีดัชนีที่ใช้วัดองค์ประกอบความสุขจากภายนอก เช่น สุขภาพ ระดับการศึกษา การทำงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2548: 35-37)

นอกจากนี้ ยังมีการใช้คำว่า “ความอยู่เย็นเป็นสุข” หมายถึง การดำเนินวิถีชีวิตของคนทั้งจิต กาย ปัญญา ที่เชื่อมโยงสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอย่างสัมพันธ์กันได้อย่างถูกต้องและดีงามอย่างมีดุลยภาพ และเป็นองค์รวมจึงจะเกิดสุขภาวะที่ดี เป็นภาพสะท้อนของสังคมที่มีความสุขจากองค์รวมทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน นำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่เป็นธรรม (ประเวศ วะสี, 2548: 18-22; สำนักประเมินผลและเผยแพร่การพัฒนา , 2549)

ความสุขในทางจิตวิทยา มักใช้คำว่า “สุขภาวะ” (Subjective well-being) ตามนิยามขององค์การอนามัยโลก (WHO, 1996) ว่าสุขภาวะหมายถึงสุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม และมีได้หมายความว่าเพียงการปราศจากโรคและความพิการเท่านั้น

ความสุขเป็นความรู้สึกขององค์รวมเชิงอัตวิสัย (Subjective) อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา ความสุขเป็นผลมาจากปัจจัยเป็นเรื่องของจิตใจ เช่น การมีความสุขจากการนำธรรมะมาปฏิบัติ มีคุณธรรม เมตตากรุณา ศีลธรรม สมาธิ หรือปัญญา ความรู้สึกพอเพียง (พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), 2552) และความสุขซึ่งเป็นผลพวงมาจากปัจจัยภายนอก เช่น มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคมชุมชนเข้มแข็ง มีครอบครัวอบอุ่น การมีสุขภาพดี (ประเวศ วะสี, 2548: 47)

ความสุข (Happiness) ได้รับการตีความไว้ในหลายมิติทั้งทางด้านศาสนา สังคม จริยธรรมและจิตวิทยา และแม้กระทั่งสาขาวิชาการด้านเศรษฐศาสตร์ก็ได้ให้ความสำคัญกับความสุขมากขึ้น ซึ่งความสุขมีการให้คำนิยามที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการนำไปอธิบายแต่ละบริบท โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มแนวคิดด้านความสุขเป็น 3 ศาสตร์หลักคือ

2.1.1.1 แนวคิดความสุขในมุมมองด้านปรัชญาและศาสนา

ความสุขทางปรัชญาและทางศาสนา เป็นแนวทางดำเนินชีวิตให้สามารถปรับตัวได้แม้ชีวิตจะลำบาก เกิดความสุขทางใจจากการมีจิตใจสงบอยู่ในภาวะจิตปกติ เป็นอิสระจากกิเลสตัณหา มีความเชื่อว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์เป็นผู้ที่มีจริยธรรม เพียงแต่จะนำออกมาใช้ภายใต้

สถานการณ์ที่ยั่วได้หรือไม่เท่านั้น ผู้วิจัยสรุปความสุขในมุมมองด้านปรัชญาและศาสนาออกเป็น 2 กลุ่ม

1) ความสุขทางศาสนา ตามแนวคิดของนักวิชาการตะวันตก โดย Spitzer (1999) ซึ่งศาสนาคริสต์เชื่อในคุณค่าความเป็นมนุษย์ตั้งแต่เกิดว่า พระเจ้าเป็นผู้สร้างโลกและมนุษย์ ฉะนั้น มนุษย์ย่อมมีความดีและจริยธรรมเหมือนพระเจ้า ซึ่ง Spitzer (1999) ได้แบ่งความสุขออกเป็น 4 ระดับ คือ

(1) ความสุขจากการได้รับสิ่งของเพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การได้ทานอาหารก็มีความสุข ซึ่งความสุขระดับนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่อยู่ภายนอก และเป็นความสุขในระยะสั้น

(2) ความสุขจากการเปรียบเทียบผลประโยชน์กับผู้อื่น เช่น เปรียบเทียบว่าตนเองมีมากกว่า ตนเองดีกว่าผู้อื่น เป็นความสุขที่แข่งขันกับผู้อื่น ความสุขระดับนี้จะไม่มั่นคงเพราะเมื่อใดบุคคลเปรียบเทียบว่าตนเองมีน้อยกว่าก็จะรู้สึกล้มเหลว ไม่มีความสุขและรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

(3) ความสุขจากการเห็นความดีในผู้อื่นและการทำสิ่งที่ดีเพื่อผู้อื่น เช่น การดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในครอบครัวและสังคมที่ทำงาน

(4) ความสุขระดับสูง หมายถึง ความสุขที่สมบูรณ์ บุคคลจะรู้สึกเต็มไปด้วยคุณงามความดี ความงาม ความจริงและความรัก ผู้ที่จะมีความสุขในระดับนี้จะกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยจิตใจที่บริสุทธิ์ต่อผู้อื่น

นอกจากนี้ ความสุขตามทฤษฎีจิตวิทยาของอริสโตเติล (quoted in Gavin and Mason, 2004: 387-389) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนอยากมีความสุขและแสวงหาหนทางที่จะนำชีวิตไปสู่ความสุข รวมถึงความสุขแต่ละประเภทจะสัมพันธ์กับสิ่งหนึ่งอย่างสมเหตุสมผล (Eudaimonia) ความดีงามของมนุษย์ เป็นความสุขที่ได้บรรลุความเป็นเลิศของคุณลักษณะของจิต (Soul) คือ ความมีเหตุผล หากมนุษย์จะพบกับชีวิตที่ดีงาม มนุษย์ก็ต้องอยู่ในสังคมที่ดีเช่นกัน ซึ่งสังคมนี้ก็เปรียบเหมือนกับการทำงานในองค์กร เพราะบุคคลต้องใช้เวลามากมายอยู่กับการทำงาน นอกจากนี้ยังต้องทุ่มเททั้งพลังกายพลังใจสู่การทำงาน และองค์กรเป็นแหล่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เปรียบเหมือนความสัมพันธ์ทาง สังคม ซึ่งลักษณะที่สำคัญต่อการสร้างความสุขตามแนวคิดของอริสโตเติล คือ ความอิสระ (Freedom) ความสุขเป็นผลมาจากการที่บุคคลสามารถสร้างทางเลือกได้ ความรู้ (Knowledge) ความสุขจำเป็นต้องมีความรู้เพื่อที่จะทำให้

มีเหตุผลต่อการตัดสินใจที่สำคัญได้ และคุณธรรม (Virtue) การกระทำที่อยู่บนจริยธรรมอันดี จะช่วยพัฒนาการตัดสินใจที่ดี ซึ่งผลนั้นนำมาสู่ความภาคภูมิใจ และความเคารพในตนเอง

2) ความสุขทางพระพุทธศาสนา ตามแนวคิดของนักวิชาการตะวันตก เป็นความสุขที่เน้นการฝึกจิตและปฏิบัติธรรม กระทำความดี โดยไม่เบียดเบียนผู้อื่น จากแนวคิดของ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2552) แบ่งความสุขออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) ความสุขด้านรูปธรรม หมายถึง ความสุขที่ตามองเห็น คือการมีทรัพย์สิน มีอาชีพที่มั่นคง มีตำแหน่งยศศักดิ์ ฐานะเป็นที่ยอมรับของสังคม มีมิตรสหายบริวาร และครอบครัวที่ดี

(2) ความสุขด้านนามธรรม หมายถึง ความสุขที่ลึกล้ำเกินกว่าที่ตามองเห็น คือ คุณงามความดี ความสุขจากคุณค่าของชีวิต การได้บำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือ ผู้อื่น มีศรัทธาในสิ่งที่ตั้งงาม มีปัญญาที่ทำให้รู้จักการปฏิบัติต่อสิ่งทั้งหลายอย่างถูกต้อง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทำให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

(3) ความสุขด้านนามธรรมขั้นสูง ที่เรียกว่า “โลกุตตระ” หมายถึง ผู้ที่มีจิตใจเป็นอิสระด้วยความรู้เท่าทันต่อสิ่งทั้งหลาย รู้ชีวิตตามความเป็นจริง ปล่อยใจให้ภุมรรษชาติทั้งหลายเป็นไปตามธรรมชาติ ไม่ให้ความทุกข์เข้ามา กระทบจิตใจ มีความสุขอยู่กับตัวเองและมีชีวิตที่สมบูรณ์

ความสุขในทางพระพุทธศาสนา เกิดจากความสุขจากปัจจัยภายใน หมายถึงการเป็นอิสระจากความโลภ ความโกรธและความหลง (พุทธทาสภิกขุ , 2548) และความสุขจากปัจจัยภายนอกคือ ความสุขจากวัตถุที่เป็นเจ้าของ ซึ่ง John Stuart Mill (1949 อ้างถึงใน พระมหานายม หาญสิงห์, 2545: 14-15) ให้ความหมายของความสุข ว่าเป็นความรื่นรมย์ และความปราศจากความเจ็บปวด ลักษณะคำที่มีความหมายเดียวกับความสุขคือ ประโยชน์ ความดี ความถูกต้อง ความสุขกับความดีมีความหมายเดียวกัน Mill (1949 อ้างถึงใน พระมหานายม หาญสิงห์, 2545: 15-20) ได้แบ่งความสุขเป็น 2 ประเภทคือ

(1) ปริมาณของความสุข หมายถึง ความสุขที่เน้นแต่ปริมาณความสุข เช่น มนุษย์กินข้าว สุกกรินรำ ก็มีความสุขเท่ากันไม่มีอะไรต่างกัน ความสุขด้านปริมาณเป็นความสุขระดับต่ำ เป็นความสุขที่มนุษย์และสัตว์ก็ได้

(2) คุณภาพของความสุข หมายถึง ความสุขที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสิ่งต่างๆ เช่น ความสุขของคนกับสัตว์ย่อมแตกต่างกัน และที่สำคัญคุณภาพความสุขเน้นความสุขทางจิตใจมากกว่าความสุขทางร่างกาย

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมานั้น ความสุข ในมุมมองศาสนา ทั้งด้าน ตะวันตกและ ตะวันออก สามารถสรุปออกเป็น 2 ระดับ คือ ความสุขระดับต่ำจะเป็นความสุขด้านรูปธรรมที่บุคคลพึงพอใจในชีวิตของตน และความสุขระดับสูงจะเชื่อมโยงกับการทำสิ่งดีงามเพื่อผู้อื่นและส่วนรวม ซึ่งบุคคลจะมีความสุขอย่างสมบูรณ์ต้องมีความสุขด้านนามธรรม ระดับสูงด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Brülde (2007) ที่ศึกษาถึงความสุขและชีวิตที่ดี พบว่าความสุขจะมีคุณค่าและมีระดับที่สูงขึ้น หากอยู่บนการรับรู้คุณค่าความหมายของชีวิตที่ถูกต้องและมีจริยธรรม ความสุขจะช่วยให้ชีวิตมนุษย์ดีขึ้นด้วยเจตนาที่กระทำลงไปอย่าง นำเป็นสุข ฉะนั้น ความสุขจึงไม่ได้เกิดจากความรู้สึกพึงพอใจเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมและการรับรู้คุณค่าของชีวิตที่ถูกต้องด้วย

2.1.1.2 แนวคิดความสุขในมุมมองด้านจิตวิทยา

สุขภาพจิต หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหา ในการดำเนินชีวิตมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึง ความดีงามภายในจิตใจ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2553) มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี มีอารมณ์มั่นคง สภาพจิตใจมีความเข้มแข็ง สามารถปรับตัว ให้ออกไปกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ มีสมรรถภาพในการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาและปรับจิตใจให้มีความสุขได้ (ฝน แสงสิงแก้ว, 2522) สามารถมีและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นไว้ได้อย่างราบรื่น วางตัวได้เหมาะสมในสังคม ทำตนให้เป็นประโยชน์ มีการดำรงชีพด้วยความสมดุล รวมทั้ง จิตใจปราศจากอาการของโรคจิต กล่าวคือ ความวิตกกังวล ขาดสมาธิ ความกลัวในเรื่องต่างๆ โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีต้องไม่วิตกกังวลมากนัก รู้จักปรับตัว รับรู้เหตุการณ์โดยไม่บิดเบือนความจริง (องค์การอนามัยโลก, 1976 อ้างถึงใน กรมการแพทย์, 2530; ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2524; อรุณ เชวนาศัย, 2538) เป็นความสมบูรณ์ทางร่างกายและทางจิตใจของมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ตระหนักรู้ในตนเองทั้งด้านบวกและด้านลบตามศักยภาพแห่งตน (สุภวรรณ พันธุ์จันทร์, 2550)

จากการศึกษาของ อภิชัย มงคล (2552) ได้เปรียบเทียบความหมายคำว่า “ความสุข” และ “สุขภาพจิต” ในบริบทสังคมไทย โดยการเปรียบเทียบ 4 องค์ประกอบหลักของสุขภาพจิต ได้แก่ สภาพจิตใจ (Mental State) สมรรถภาพของจิตใจ (Mental Capacity) คุณภาพจิตใจ (Mental Quality) และปัจจัยสนับสนุน (Supporting Factors) พบว่าสองคำนี้มีความหมายไปในทิศทางเดียวกัน

จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ช่วยให้คุณมีความสุขสนุกกับการใช้ชีวิต และช่วยให้คุณค้นพบความสุขที่แท้จริงในการดำเนินชีวิตของทุกวันได้ องค์การที่เต็มไปด้วยบุคคลากรที่มีจิตวิทยาเชิงบวก ในที่สุดก็จะก่อให้เกิดความเป็นพลเมืองที่ดี ความรับผิดชอบในหน้าที่ ความเอาใจใส่งาน ไม่เห็นแก่ตัว สุขภาพ พอประมาณ ทำงานด้วยหลักจริยธรรม และช่วยลดจำนวนบุคคลที่มีความเครียดสูง หรือลดความไม่พึงพอใจในงาน (Gavin and Mason, 2004: 389) ซึ่งจิตวิทยาเชิงบวกศึกษาเรื่องค่านิยมของการตระหนักรู้ตนเอง (Self Awareness) พฤติกรรมที่มีเป้าหมายในชีวิต การทำเพื่อส่วนรวม การใช้ชีวิตอย่างได้คุณค่าสูงสุด (Optimal Living) ซึ่งช่วยให้เราเข้าใจศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ชีวิตทางบวก และมีความสุขเพิ่มขึ้น รวมทั้งการทำให้คนรอบข้างและสังคมพลอยมีความสุขเพิ่มขึ้นไปด้วย (วิทยาการ เชียงกุล, 2548)

William James นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน (อ้างถึงใน วิทยาการ เชียงกุล, 2548: 11-12) ได้กล่าวถึงความสุขไว้ว่า แรงจูงใจในการทำกิจกรรมทุกอย่างของคนแทบทุกคน คือ ทำอย่างไรจะได้มา รักษาไว้ และฟื้นฟูความสุข เพราะการที่คนเราจะมีมีความสุขหรือไม่มีมีความสุขนั้นเป็นตัวกำหนดทุกอย่างในชีวิต คนที่มีความสุขจะมองว่าโลกเป็นที่ปลอดภัย มีการตัดสินใจที่ดีร่วมมือกับผู้อื่นได้ง่าย มีสุขภาพดี มีพลังและความพอใจมากกว่าคนที่ไม่มีความสุข เมื่อเรามีความสุขก็มักยินดีที่จะช่วยคนอื่นเพิ่มมากขึ้น ความสุขจึงไม่ใช่เพียงแต่การรู้สึกในทางที่ดีเท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดการทำความดีด้วย ปรากฏการณ์นี้ เรียกว่า Feel-Good, Do-Good Phenomenon คือ การรู้สึกดีทำให้เกิดการทำดี นอกจากนี้ การที่บุคคลมักมองโลกในแง่ดี (Optimism) ยังช่วยให้มีสุขภาพที่แข็งแรงกว่าคนมองโลกในแง่ร้าย (Franken, 2007: 321)

Warr (1990 อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว , 2551) กล่าวว่า นักจิตวิทยาจะวัดระดับของความสุขจากความพึงพอใจในชีวิต ความวิตกกังวล ความเครียด ความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ซึ่งความสุขนั้นจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความเครียด สุขภาพจิต เป็นต้น กล่าวโดยสรุป ความสุขทางจิตวิทยา หมายถึง สภาวะความสมบูรณ์ของจิตใจ มีอารมณ์ด้านบวก ปราศจากโรคและอาการผิดปกติทางจิต สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ต่างๆ ในสังคม สามารถทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ตลอดจนทำประโยชน์ให้ตนเองและสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งสุขภาพจิตมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคน และสุขภาพกายที่ดีย่อมมาจากสุขภาพจิตที่ดี

2.1.1.3 แนวคิดความสุขในมุมมองด้านเศรษฐศาสตร์

ในปัจจุบัน นักเศรษฐศาสตร์เรียกความสุขว่า เป็น "อรรถประโยชน์" (Utility) หรือความพึงพอใจ (Preference) ซึ่งเป็นที่ต้องการไม่จำกัด แต่มนุษย์มีข้อจำกัดที่กำลังซื้อหรือรายได้

(Budget Constraint) ดังนั้น ในทางทฤษฎี เศรษฐศาสตร์ดั้งเดิม คือ เมื่อมีรายได้มากขึ้น มนุษย์ก็ยอมแสวงหาอรรถประโยชน์ได้มากขึ้น ฐานะการครองชีพ ความเป็นอยู่ น่าจะดีขึ้น คุณภาพชีวิตและความสุขจึงน่าจะมากขึ้นตาม กระทั่ง Adam Smith บิดาแห่งวิชาเศรษฐศาสตร์ เคยกล่าว ว่า ความสุขเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวม (สุทธิพันธุ์ บงสุนันท์, 2548)

ตีรณ พงศ์มพัฒน์ (2552) กล่าวว่า เมื่อไม่นานมานี้ วิชาการด้านเศรษฐศาสตร์ได้ให้ความสนใจประเด็นความสุข จากคำถามที่ว่า การขยายตัวของรายได้ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้คนจะดีขึ้นจริงหรือไม่ ในปี ค.ศ.1973 Richard Easterlin ได้ศึกษาพบถึงการไม่สอดคล้องกับทฤษฎีที่เรียกว่า Easterlin Paradox โดยพบว่าในระดับประเทศและระหว่างประเทศ รายได้กับความความสุขไม่ได้สัมพันธ์ไปด้วยกัน ขณะเดียวกัน ผลวิจัยของ Daniel Kannemann และ Alan Krueger พบว่าความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กับรายได้ในระดับที่น้อยมาก ซึ่งรายได้เป็นความสุขขั้นต้นเท่านั้น โดยสัมพันธ์กับความเป็นอยู่ของคนทั่วไปที่ต้องใช้ชีวิตที่พึ่งความสะดวกสบายและความจำเป็นทางโลก ดังนั้น งานวิจัยส่วนใหญ่จึงพบว่าเงินซื้อความสุขไม่ได้ เพราะระดับความสุขของผู้คนไม่ได้เพิ่มขึ้นตามระดับรายได้ที่สูงขึ้น โดยเฉพาะกรณีที่มีรายได้สูงพ้นจุดหนึ่งไปแล้ว เป็นสภาวะที่เรียกว่า ลักษณะที่ขัดแย้งของความสุข (Paradox of Happiness) (ภาณุภาคย์ พงศ์ติชชาติ, 2550)

Layard (2007 อ้างถึงใน รักดี โชติจินดา และ เจริญเกียรติ ธนสุขถาวร , 2550: 76-86) ได้ทำการศึกษาค้นพบที่มาของปัจจัยที่มีผลต่อความสุข 7 ประการ ได้แก่

- 1) สถานการณ์ทางการเงิน กล่าวคือ หากรายได้ลดลงความสุขก็ลดลงไป โดยเฉพาะผู้ที่ฐานะที่ยากจน แต่คนรวยเงินที่เพิ่มมากขึ้น กลับมีความหมายน้อยลง ความไม่เท่าเทียมกันทางด้านรายได้ก็เป็นปัจจัยกำหนดความสุขของคนในสังคมเพราะมนุษย์เกิดความรู้สึกเป็นสุขหรือไม่เป็นสุข มาจากการมีพฤติกรรมเปรียบเทียบกับคนอื่น
- 2) ความสัมพันธ์ในครอบครัว กล่าวคือ สถานการณ์ในครอบครัวที่แตกต่างกันนั้น มีผลต่อความสุข เช่น ผลวิจัยพบว่า ปีที่มีการแต่งงานนั้นจะเป็นปีที่มีความสุขที่สุด หลังจากปีแรก ก็เกิด ความเคยชิน ปีต่อไปก็จะ มีความสุขน้อยลงเล็กน้อยแต่ก็ยังคงความสุขมากกว่าเมื่อสี่ปีก่อนที่จะแต่งงาน ประโยชน์ของการแต่งงาน นอกจากจะเป็นผู้ให้และผู้รับความรักแล้ว ยัง เกิดการแบ่งปันทรัพยากรซึ่งกันและกัน จนเกิดการประหยัดจากขนาด มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3) การงาน กล่าวคือ การงานไม่ใช่แค่การสร้างรายได้เท่านั้น แต่ยังเพิ่มความหมายให้กับชีวิตอีกด้วย ด้วยเหตุนี้การว่างงานจึงเป็นสิ่งเลวร้าย เพราะนอกจากจะสูญเสียรายได้ และยังสูญเสียความเคารพตัวเองและความสัมพันธ์ทางสังคมอันเกิดจากการทำงาน

4) สังคมและเพื่อนฝูง กล่าวคือ มิตรภาพเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต เป็นสิ่งสะท้อนความเชื่อใจ และความรู้สึกปลอดภัย ซึ่งมีผลต่อความสุข

5) สุขภาพ คือ การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีนั้นสำคัญต่อการเกิดความสุข

6) เสรีภาพส่วนบุคคล คือ การปกครองของรัฐบาล และกฎหมายที่มีเสถียรภาพปราศจากการใช้ความรุนแรง ซึ่งประชาชนจะมีความสุขจากระบบการปกครองที่ดี

7) ค่านิยมส่วนบุคคล กล่าวคือ ความสุขขึ้นอยู่กับปรัชญาชีวิต การควบคุมอารมณ์ของตนเอง การเอาใจใส่ผู้อื่น การทำดีเพื่อส่วนรวม ก็ทำให้เกิดความสุขทางใจ

กล่าวโดยสรุป ความสุขในมุมมองเชิงเศรษฐศาสตร์ เดิมเชื่อว่า เมื่อมีรายได้มากขึ้นมนุษย์ก็ย่อมมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดี และความสุขจะมากขึ้นตาม แต่ผลการศึกษาหลายชิ้น พบว่า รายได้กับความสุข สัมพันธ์กันในระดับต่ำ เพราะ นอกจาก การเงิน แล้ว ยังมีมิติด้านอื่นที่มีผลต่อความสุข เช่น การงาน ความสัมพันธ์ในครอบครัว สังคมเพื่อน สุขภาพ เสรีภาพส่วนบุคคล เป็นต้น

2.3 งานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน

2.3.1 ทฤษฎีความสุขหรือสุขภาวะที่ดีของ Ed Diener

Diener (2010) กล่าวว่า สุขภาวะที่ดี (Subjective Well-Being) เป็นคำศัพท์ทางวิทยาศาสตร์ นักวิจัยหลายท่านมักจะนิยมใช้คำว่า สุขภาวะที่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำว่า ความสุข (Happiness) เนื่องจากในภาษาอังกฤษคำว่า ความสุขมีความหมายใกล้เคียงกับหลายคำ เช่น ความสุขสันต์ (Joy) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หรือ ความรู้สึกของการบรรลุเป้าหมายในชีวิต (Feeling of fulfillment) สภาวะเปี่ยมไปด้วยความสุข (Joyful State) ความรู้สึกทางบวกในระยะยาว (Long-Term Positive Feeling) และมีความหมายครอบคลุมถึง ความนับถือตนเอง (Self-Esteem) ความสนุกสนาน (Joy) เป็นต้น

คำว่า “ความสุข” (Happiness or Subjective Well-Being) ตามแนวคิดของ Diener (2000) มุ่งอธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) การมีความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) และการไม่มีความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) ซึ่ง

บุคคลจะประเมินความพึงพอใจในชีวิตจากหลายๆ ด้านของชีวิต เช่น ชีวิตการงาน ชีวิตการสมรส เป็นต้น เป็นการประเมินจากอารมณ์และความรู้สึกจากสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิต โดยบุคคลที่มีความสุข จะมีความสมดุลระหว่างความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยที่ มีความรู้สึกทางบวกสูงกว่าทางลบ ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวกจะเพิ่มขึ้นจากการประเมินของเหตุการณ์ในเชิงบวก ทั้งนี้ บุคคลสามารถมีความรู้สึกทางบวกในระดับที่สูง โดยที่อาจจะมีความรู้สึกทางลบในระดับที่สูงได้ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ความสุขจึงต้องใช้มุมมองในหลายมิติ เพื่อที่จะทำความเข้าใจได้ (Diener, 2010) เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Warr (2007) พบว่า บุคคลสามารถมีความสุขและความทุกข์ในระดับที่สูงใกล้เคียงกันได้ ยกตัวอย่างเช่น บุคคลนั้นรู้สึกมีความสุขกับสภาพแวดล้อมในงานที่ดี แต่ขณะเดียวกัน บุคคลนั้นมีสุขภาพไม่แข็งแรง ทำให้มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ หรือเกิดความรู้สึกเชิงลบในระดับสูง

ที่ผ่านมา มีการรวบรวมการศึกษาด้านความสุขหรือสุขภาวะที่ดี โดย Diener (1984) ได้สรุปว่า การพัฒนามาตรวัดทางด้านสุขภาวะที่ดีทางอารมณ์ ของ Brenner (1975) พบว่า องค์ประกอบของความสุขคือ ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) และความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) และผลวิจัยของ Andrews and Withey (1976) พบว่าความสุขประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction Judgments) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) และความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) ซึ่งความสุขหรือสุขภาวะที่ดีตาม ทฤษฎีของ Diener (2000) ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบคือ

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคิดและการตัดสินใจประเมิน เป็นการประเมินโดยทั่วไป ถึงคุณภาพชีวิตของบุคคล จากเกณฑ์ที่บุคคลนั้น กำหนดขึ้นมา ซึ่งการประเมินความพึงพอใจขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลกับมาตรฐานที่บุคคลนั้นคิดว่าเหมาะสม ซึ่งขอบเขตการประเมินความพึงพอใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับนักวิจัย แต่ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การประเมิน ของบุคคลนั้น เพราะบุคคลให้คุณค่าความสำคัญกับประเด็นที่แตกต่างกัน (Diener, 1985)

2) ความพึงพอใจในส่วนที่สำคัญของชีวิต (Satisfaction with Importance Domains) ยกตัวอย่างเช่น การงาน ครอบครัว ความรัก มิตรภาพกลุ่มเพื่อน สุขภาพ การศึกษา กิจกรรมในเวลาว่าง ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

3) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับเหตุการณ์ดีที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกรื่นรมย์ สนุกสนาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจ ความยินดีพอใจ มองผู้อื่นในด้านบวก เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่างๆ

4) ความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับเหตุการณ์แย่หรือเลวร้ายที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกไม่ดี เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง หดหู่ โกรธเคือง ไม่สบายใจ

ความรู้สึก (Affect) ได้หมายรวมถึง สภาวะทางอารมณ์ (Mood) และ อารมณ์ (Emotion) ซึ่งสภาวะทางอารมณ์ (Mood) และอารมณ์ (Emotion) ในขณะปัจจุบัน กับความรู้สึก (Affect) ในระยะยาว มีอิทธิพลต่อความสุขและความพึงพอใจ (Diener, 1984)

อารมณ์ (Emotion) เป็นปฏิกิริยาที่มีต่อวัตถุทั้งกับบุคคลและสิ่งของ ไม่ใช่ลักษณะนิสัย (Trait) ซึ่ง อารมณ์ (Emotion) เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งและมักจะแสดงออกทางพฤติกรรม เป็นสิ่งที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจ เช่น รู้สึกมีความสุขเมื่อได้อยู่ใกล้ชิดกับคนรัก รู้สึกโกรธกับเหตุการณ์ที่ถูกขโมยสิ่งของ เป็นต้น แต่ สภาวะทางอารมณ์ (Mood) ไม่ได้เป็นการแสดงออกที่มาจากวัตถุ เป็นเพียงสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นโดยมีระดับความเข้มข้นน้อยกว่าคำว่า อารมณ์ (Emotion) เช่น วันนี้อารมณ์หงุดหงิด แต่ไม่รู้ว่าจะหงุดหงิดเพราะสิ่งใด (Luthans, 1998; Beck, 2004: 41)

เหตุการณ์ที่ดีจะสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวก และเหตุการณ์ที่แย่จะสัมพันธ์กับความรู้สึกทางลบ (Diener, 1984) และความรู้สึกทางบวกในระยะสั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในระยะยาว โดยที่ความสุขจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้เชิงบวกของทุกๆ ด้านในชีวิต เช่น พึงพอใจกับชีวิตครอบครัว ความรัก มิตรภาพกลุ่มเพื่อน สุขภาพ การศึกษา การทำงาน กิจกรรมในเวลาว่าง ที่อยู่อาศัยและความสะดวกในการเดินทาง (Lyubomirsky, King and Diener, 2005)

ความสุขและความพึงพอใจในชีวิต ต่างก็มีความสัมพันธ์กับความถี่ของความรู้สึกทางบวกหรืออารมณ์อันน่ายินดี เช่น ความรู้สึกสุขสำราญ (Joy) ความพอใจ (Contentment) ความตื่นเต้น (Excitement) ความรัก (Affection) และความกระตือรือร้น (Energy) ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกในด้านที่เกิดขึ้นจำนวนที่บ่อยครั้งนั้น จะเป็นเครื่องชี้วัดสิ่งที่ดีในชีวิตของ บุคคลหนึ่ง (Lucas, Diener and Larsen, 2009)

ดังนั้น บุคคลที่มีความสุขในระดับสูง จะพิจารณาจากความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ ความพึงพอใจกับ ชีวิต และส่วนสำคัญของชีวิต (Domain of life) โดยเฉพาะส่วนหน้าที่การทำงานในสังคมสมัยใหม่ของชาวตะวันตก ในแต่ละวัน มีสัดส่วนการใช้เวลา ในการทำงานสูงมาก นอกจากการทำงานจะสำคัญต่อการสร้างรายได้แล้ว ยังมีอิทธิพลต่อการยอมรับนับถือตนเอง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำกิจกรรมที่มีคุณค่า ตลอดจนการสร้างสินค้าและบริการอันเป็นที่ต้องการแก่สังคม ดังนั้น การทำงานถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่าสูง ซึ่งความพึงพอใจในงานส่งผลต่อตัวแปรทั้ง 3 ตัว คือ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ ความพึงพอใจกับชีวิต โดยเฉพาะความพึงพอใจใน

ชีวิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือผู้ที่มีความพึงพอใจในชีวิตมีแนวโน้มว่าเขาจะมีความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน (Diener and Suh, 1997; Diener, Suh, Lucas, and Smith, 1999; Lyubomirsky, King and Diener, 2005)

ในขณะเดียวกัน ความรู้สึกทางบวก สามารถ ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ปกป้ององค์กร ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และช่วยพัฒนาความสามารถของผู้อื่นในองค์กร ผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกสูงหรือเป็นผู้ที่มีความสุข มักจะมีเพื่อนมากมายและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง (Lyubomirsky, King and Diener, 2005) ส่วนบุคคลที่มักมีความรู้สึกทางลบอยู่บ่อยครั้ง มักจะเป็นบุคคลที่เกิดความเครียดได้ง่าย และรู้สึกเศร้าใจ เป็นกังวลต่อการทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้แรงกดดัน (Dubrin, 1994: 179)

ดังนั้น การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรในทฤษฎีความสุขของ Diener (2000) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ความพึงพอใจในส่วนสำคัญของชีวิต (Satisfaction with Importance Domains) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) และความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) และผู้วิจัยได้นำปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มาประกอบในการศึกษา เพราะมิติของการทำงานเป็นส่วนสำคัญในชีวิต (Domain of Life) ที่จะส่งผลให้เกิดความสุขเช่นกัน และเพื่อให้ครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะมีองค์ประกอบทั้งหมด 4 ด้านคือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ

2.3.2 งานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน

Veenhoven (1984 อ้างถึงใน อภิพร อิศระเสนีย์ , 2549: 7-8) ได้ศึกษาทางด้านสุขภาวะและมีความสุขในชีวิต พบถึงความแตกต่างระหว่างคนที่มีความสุขกับคนที่ไร้ความสุข โดย 6 ลักษณะที่มีผลต่อความสุขคือ

1) ทรัพยากรในตัวบุคคล (Personal Resource) คือ ลักษณะที่เสริมสร้างต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาของบุคคล ได้แก่ การมีสุขภาพที่แข็งแรง การมีจิตใจที่เข้มแข็ง การมีความสามารถพิเศษและกิจกรรมที่บุคคลเข้าร่วม

2) บุคลิกภาพ (Personality) ได้แก่ ความเชื่อในโชคชะตา กลวิธีการปกป้องตนเอง แนวโน้มการชอบหรือไม่ชอบสิ่งต่างๆ และการให้ความสำคัญเรื่องเวลา

3) รูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขนั้น นอกจากจะต้องดำเนินชีวิตอย่างพอกเพียรและมีสติแล้ว ยังพบว่าบุคคลกลุ่มนี้จะเปิดรับความสุขความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสันตนาการต่างๆ แต่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างบุคคลที่มีความสุขและไม่มีความสุขในเรื่องนิสัยการดื่มสุรา การสูบบุหรี่ การทานอาหาร การนอน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน

4) ความปรารถนา (Longings) กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขจะมุ่งให้ความสำคัญกับครอบครัว สุขภาพ และความรื่นรมย์ในชีวิตมากกว่าจะมุ่งเป้าหมายไปที่ฐานะทางเศรษฐกิจ แต่บุคคลที่ไม่มีความสุขจะมุ่งเป้าหมายชีวิตไปที่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลกลุ่มนี้แสวงหาความเปลี่ยนแปลง ในขณะที่บุคคลที่มีความสุขจะมุ่งตอบสนองความต้องการที่แท้จริงจากภายในมากกว่า

5) ความเชื่อมั่น (Conviction) กล่าวคือ ความเชื่อของบุคคลที่มีความสุขและไม่มีความสุขนั้นมีความแตกต่างกัน ไม่ ว่าจะเป็นในด้านค่านิยม ศาสนา การยึดถือขนบธรรมเนียม และมุมมองที่มีต่อความสุข เป็นต้น

6) การเล็งเห็นและซาบซึ้งถึงคุณค่า (Appreciations) กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขนั้นให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสนิทสนม และมีความสุขในตนเอง

Heylighen (1999) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุข พบว่ามี 8 ปัจจัยคือ

1) ความมั่งคั่ง (Wealth) ซึ่งวัดจากกำลังซื้อและ ความสามารถในการครอบครองวัตถุที่ตอบสนองความต้องการทางพื้นฐานได้ แต่ ความมั่งคั่ง ช่วยเพิ่มความสุขได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

2) การเข้าถึงความรู้ (Access to Knowledge) ซึ่งวัดจากการอ่านออกเขียนได้ การสื่อสาร และการตอบสนองจากความสามารถทางสติปัญญาของตนเอง

3) การมีอิสระส่วนบุคคล (Personal Freedom) บุคคลจะพึงพอใจน้อยลงในสภาพสังคมที่จำกัดอิสรภาพในการทำงานหรือใช้ชีวิต และจะมีความสุขในสถานที่ที่สามารถควบคุมได้มากกว่าถูกควบคุม แต่เมื่อรู้สึกถูกควบคุมก็จะกลับสู่ความต้องการทางวัตถุขึ้นมาแทน

4) ความเสมอภาค (Equality) กล่าวคือ ผู้ที่มีตำแหน่งต่ำ กว่าจะมีสิทธิในการควบคุมสิ่งต่างๆ ได้น้อยกว่าผู้ที่มีตำแหน่งสูงซึ่งจะมีสิทธิพิเศษต่างๆ มากกว่า

5) สุขภาพแข็งแรง (Health) กล่าวคือ บุคคล ที่มีความสุขมักจะไม่ค่อย เจ็บป่วย และมีชีวิตที่ยืนยาวมากกว่าผู้ที่ไร้ความสุข และพบถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความสุขกับสุขภาพกาย

6) สุขภาพจิตดี (Psychological Characterized) กล่าวคือ บุคคลที่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิตของตนได้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองถูกบังคับให้กระทำตาม และบุคคลที่มีความสุขจะสามารถฟื้นฟูสภาพจิตใจได้เร็ว ใส่ใจความรู้สึกผู้อื่น เปิดเผย และต้องการตอบสนองความต้องการในระดับประจักษ์ในตนเอง (Self - Actualization)

7) ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) ซึ่งเป็นความสุขที่เกิดจากความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ การมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนผู้อื่น บุคคลที่มีความสุขในการทำงานจะมีตำแหน่งสูงเป็นส่วนใหญ่ เช่น ผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดการ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการควบคุมชิ้นงานที่ทำได้มากกว่าการถูกสั่งการจากหัวหน้างานเพียงอย่างเดียว

8) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต (Life Event) คือ ความสุขเกิดจากเหตุการณ์ในชีวิตที่น่ายินดี เช่น การแต่งงาน การได้เลื่อนตำแหน่งงาน และไม่มีเหตุการณ์เลวร้ายเข้ามาในชีวิต เช่น อุบัติเหตุ การให้ออกจากงาน เป็นต้น บุคคลที่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิตหรือเป้าหมายในชีวิตได้ แม้เกิดความล้มเหลวขึ้นก็ตาม โดยเชื่อว่าตนเองสามารถตัดสินใจและควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ได้

Warr (1990 อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว , 2551: 42-43) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งความสุขในการทำงานนั้น อธิบายได้ดังนี้

- 1) ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน
- 2) ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบ สนใจ พอใจ เต็มใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน
- 3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความสุข จากการศึกษาของ Premuzic, Bennett and Furnham (2007: 1633) พบว่า คนที่มีความสุขจะมี บุคลิกภาพในด้านความมั่นคงทางอารมณ์ รองรับแรงกดดัน ควบคุมอารมณ์ได้ สุขุม สงบ เชื่อมั่นในตนเอง (Namely Stability), บุคคลที่ชอบสัมพันธ์ภาพ อยู่เป็นกลุ่ม ชอบเข้าสังคม ชอบแสดงออก (Extraversion) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeable) ซึ่งบุคลิกภาพดังกล่าว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความฉลาดทางอารมณ์ (Trait Emotional Intelligence) และ

ความสุข เช่นเดียวกับ นพมาศ อึ้งพระ (2551: 411-412) กล่าวว่า จากการวิเคราะห์อภิมาน (Meta Analysis) ของงานวิจัย 148 ชิ้น ผู้ตอบแบบสอบถาม 42,000 คน ซึ่งบุคลิกภาพที่เชื่อมโยงกับความสุข 6 ลักษณะคือ การเก็บกดและการปกป้องตัวเอง (Repressive - Defensiveness) ความไว้วางใจ (Trust) การมีศูนย์ควบคุมพฤติกรรมอยู่ที่ตัวเอง (Internal Locus of Control and Desire for Control) ความแข็งแกร่ง (Hardiness) ความมั่นคงทางอารมณ์และอารมณ์ในเชิงบวก (Emotional Stability and Positive Affect) และความเคารพตัวเอง (Self Esteem)

นอกจากนี้ ก็มีการศึกษาด้านการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความไว้วางใจ เชื้อมั้น มีชีวิตชีวา (Authentizotic Climates) Rego and Cunha (2008: 740-741) ก็ได้เสนอองค์ประกอบ 6 ด้านเป็นแนวปฏิบัติให้องค์กรนำไปสร้างความสุขให้กับพนักงานและเป็นเส้นทางก็นำไปสู่การเพิ่มผลปฏิบัติการระดับบุคคล คือ การสร้างความสุขในที่ทำงาน (Happiness in the Workplace) การสร้างมิตรภาพที่ดีต่อกัน (Spirit of camaraderie) การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้นำและผู้ตาม (Positive Leader - Follower Relationship) การสร้างโอกาสสำหรับการพัฒนาและการเรียนรู้ให้กับพนักงาน (Opportunities for Learning and Personal Development) การสร้างความยุติธรรม (Justice) และรูปแบบลักษณะงานกับครอบครัวของพนักงานต้องไม่ขัดแย้งกัน (Work - Family Conciliation)

ความเครียดในงานก็ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเช่นกัน โดย Gavin and Mason (2004: 380-381) กล่าวว่า ความเครียดในงานจะเพิ่มระดับมากขึ้นเมื่อบรรยากาศการทำงาน นั้นนำไปสู่การเกิดอุปสรรคต่อความสำเร็จของเป้าหมาย ซึ่งความเครียดจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยจากลักษณะงาน เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ปริมาณงานมีจำนวนมาก ความไม่ชัดเจนของงาน และปัจจัยจากองค์การ เช่น ความมั่นคงในงาน สภาพการเปลี่ยนแปลงในงาน ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น บุคลากรที่มีสุขภาพดีและมีความสุข มีแนวโน้มที่จะสร้างผลิตภาพที่ดีในระยะยาว โดยจะสรรสร้างสินค้าและบริการได้ตรงความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ การที่บุคคลจะพบกับความสุขในชีวิตได้ในปัจจุบัน บุคคลนั้นก็จะต้องมีความสุขในการทำงาน บุคคลจะไม่มีมีความสุขในชีวิตหากไร้ซึ่งความสุขในการทำงาน

Warr (2007) ได้แบ่งกรอบความคิดของการศึกษาด้านความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 2 มุมมอง คือ การศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่สภาพแวดล้อมในงาน ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน รูปแบบความสัมพันธ์ บทบาท ในงาน คุณลักษณะของงาน และการศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคล ซึ่งให้ความสำคัญกับความแตกต่างของ บุคคลในด้านลักษณะประชากร บุคลิกภาพ พฤติกรรม และวิถีความคิด

Manion (2003) ได้ศึกษาความสุขในการทำงาน (Joy at work) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน พบว่า คำจำกัดความของความสุข ในการทำงานคือ ผลอันเกิดจากการเรียนรู้จากการทำงาน การสร้างสรรค์ของตนเอง ผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานและการมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุขสนุกสนาน การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ นำไปสู่การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานน่ารื่นรมย์ รู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงานและคงอยู่ในองค์กรต่อไป ผล จากความสุขในการทำงานคือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความสุขมี 4 ด้าน ดังนี้

1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีจากความร่วมมือ ช่วยเหลือกัน การสนทนาอย่างเป็นมิตร และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2) ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดี กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นสุขและภูมิใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ

3) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ทำทนายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาสิ่งต่างๆ เพื่องานสำเร็จ

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของ Manion (2003) ได้มีผู้วิจัยหลายท่านที่นำไปศึกษาเพิ่มเติม เพื่อหาความสัมพันธ์หรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น ผลการศึกษาของ พรรณนิภา สืบสุข (2548) พบว่าการรับรู้ลักษณะงาน และผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน ขณะที่ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าในตนเอง และ สภาพแวดล้อมในงานนั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ และ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่าลักษณะงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล

นอกจากนี้ อรุณวดี คุ่มสิริพิทักษ์ (2545) พบว่า ความพึงพอใจหรือความสุขในการทำงานเกิดขึ้นจากการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมีอิสระในงานด้านวิธีการทำงาน

การเสริมสร้างอำนาจในงาน (Empowerment) ซึ่งความสุขในการทำงาน ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร เช่นเดียวกับ Dierendonk (2005) ศึกษาพบว่า ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขคือ งานที่มีอิสระ งานที่ทำหาย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง

ที่ผ่านมาทั้งในกลุ่มนักวิชาการ นักวิจัยและนักปฏิบัติ ยังไม่มีการระบุชัดเจนถึงความหมายระหว่างคำว่า “ความพึงพอใจในงาน ” และ “ความสุขในงาน ” ซึ่ง Wright and Cropanzano (2007: 277-279) ได้รวบรวม ผลการศึกษาในอดีต ถึงความเหมือนและความต่างระหว่างคำว่า “ความสุขในงาน ” (Operationalizing Happiness) และ “ความพึงพอใจในงาน” (Job Satisfaction) พบว่านักวิจัยหลายท่านได้ใช้คำว่า “ความสุขในงาน ” ในความหมายเหมือนกันกับคำว่า “ความพึงพอใจในงาน”

แต่นักวิชาการหลายท่านกล่าวว่า ความสุขในการทำงานกับความพึงพอใจในงานมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานเป็นความพึงพอใจเฉพาะเจาะจงใน ขอบเขตด้านงานเท่านั้น ซึ่งประเมินด้วยความรู้สึก การรับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงาน ด้วยระดับความชอบหรือความไม่ชอบ เป็นความหมายที่มีขอบเขตอย่างแคบ โดยไม่รวมถึงมุมมองด้านอื่นๆ ในชีวิตที่นอกเหนือจากงาน แต่การศึกษาความสุขหรือสุขภาวะในการทำงานนั้นจะมุ่งทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เช่น ครอบครัวของพนักงาน กลุ่มเพื่อน เพื่อนร่วมงาน แม้กระทั่งในระดับของสังคม ซึ่งเป็นการศึกษาที่มีขอบเขตกว้างในระดับการดำรงชีวิตทั้งชีวิต และครอบคลุมถึงความพึงพอใจในงาน อย่างเช่น การศึกษาของฮอว์ธอร์น (The Hawthorne Studies) ซึ่งได้ผลลัพธ์ที่มากกว่าความพึงพอใจในงาน คือ ด้านของอารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติ ความคิดเห็น (Sentiments and Tone) และนำไปสู่ลัทธิสุขนิยม (Hedonic) ซึ่งที่ผ่านมา ความสุขในงานและความพึงพอใจในงานต่างก็มีความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น นักวิจัยต่างให้ความหมายว่า ความพึงพอใจและความสุขนั้นเป็นคำที่มีความใกล้เคียงและเชื่อมโยงด้วยกันมาตลอดนับแต่ในอดีต ทั้งนี้คำว่า “ความสุข” มีความหมายเชิงประสบการณ์ด้านอารมณ์ความรู้สึกที่ดีเมื่อบุคคลได้รับประสบการณ์ของอารมณ์ทางบวก และมีอารมณ์เชิงลบต่ำ (Wright and Cropanzano, 2007: 277-279)

Kjerulf (2007) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกของความสุขที่ได้รับจากการทำงาน เช่น การรู้สึกสนุกสนาน การได้ทำงานที่ยิ่งใหญ่และรู้สึกภาคภูมิใจ การเห็นคุณค่าของงาน การทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความสามารถ ซึ่งเสนอข้อสังเกตถึง ลักษณะที่สำคัญในการสร้างความสุขในองค์กร คือ

1) ความสุขในการทำงานเป็นสิ่งที่แพร่กระจาย อันเกิดจาก เซลล์สมองของมนุษย์ซึ่ง มีเซลล์กระจกเงา โดยทำหน้าที่คล้ายกับการสะท้อนภาพ หรือการเลียนแบบพฤติกรรมต่างๆ ของ

มนุษย์ ดังนั้น คนมีความสุขเพียงหนึ่งคนก็สามารถแพร่กระจายอารมณ์เชิงบวกไปทั่วทั้งองค์การ แต่ในทางตรงกันข้าม คนที่มีความทุกข์ก็สามารถแพร่กระจายอารมณ์เชิงลบได้เช่นกัน

2) ความพึงพอใจในงานไม่ใช่ความสุข เพราะความพึงพอใจเป็นเพียงแค่การ ใช้ชีวิตการทำงานอย่างพอใจ แต่ความสุขในการทำงานคือ การทำงานนั้นเต็มไปด้วยความตื่นเต้น กระตือรือร้น เปี่ยมไปด้วยพลังงานและความสนุกสนาน

3) ความสุขในการทำงาน ไม่จำเป็นจะต้องมีความสุขตลอดเวลา แม้จะเป็นงานที่ตนเองรักก็ตาม อาจมีช่วงเวลาที่ให้เกิดความรู้สึกทางลบได้ ดังนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความกระตือรือร้น และมีทักษะแก้ไขปัญหาด้วยการมองด้านบวก

4) ความสุขในการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน จึงควรใช้หลักการบริหารแบบมีทางเลือก

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานในประเทศไทย

ในประเทศไทยก็มีหน่วยงานที่ศึกษาด้านความสุขในการทำงาน อาทิเช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน เป็นต้น โดยหน่วยงานที่กล่าวมานั้นได้ทำการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน กล่าวได้ ดังนี้

แผนงานสุขภาพขององค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้นำเสนอแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ประกอบด้วยความสุข 8 ประการ ได้แก่

- 1) Happy Body : ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ
 - 2) Happy Heart : กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน
 - 3) Happy Society : สนับสนุนให้เอื้อเฟื้อต่อชุมชนในสถานที่ทำงานและที่พำนักอาศัย
 - 4) Happy Relax : ให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากความเครียดในงาน ด้วยกิจกรรมบันเทิง
 - 5) Happy Brain : ส่งเสริมให้หาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลา
 - 6) Happy Soul : ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ให้มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
 - 7) Happy Money : สนับสนุนให้บริหารการใช้จ่ายของตนเองและมีการออม
 - 8) Happy Family : ส่งเสริมให้พนักงานสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น
- แนวทางทั้ง 8 ประการ จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ดีทั้ง 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิต

วิญญูณ องค์การสามารถนำมาประยุกต์ใช้โดยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาพการทำงาน

การมี ความสุขในที่ทำงานจะทำให้พนักงานมีความสุข รู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า สำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และ รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ องค์กรเองก็จะมีบุคลากรที่กระตือรือร้น เต็มเปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิด และเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ซึ่งความสุขในการทำงานนั้นส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึก เกิดบรรยากาศ ในการทำงานที่ดี ผลักดันประสิทธิภาพการผลิตให้สูงขึ้น ลดปัญหาการขาดงาน ลดอัตราการ ลาออก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ รวมทั้งการสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ ขององค์กร และส่งผลต่อสังคม รอบข้างให้เกิดความสุขด้วย (แผนงานสุขภาพขององค์กรภาคเอกชน, 2552: 1-14)

เครือข่ายดัชนีความอยู่เย็นเป็นสุข (Well-Being Index Networks: WIN) โดยสำนักวิจัย เอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ศึกษาสถานการณ์คว ามสุขมวลรวมของประชาชน ในทุก เดือน โดยแบ่งความสุขเป็น 2 ระดับคือ ความสุขที่เปลี่ยนแปลงขึ้นลงอย่างรวดเร็วและมีความสุขที่ อยู่ยาวนานไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง สำหรับตัวชี้วัดความสุข ดังกล่าวประกอบด้วย 14 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่พักอาศัย โครงสร้างพื้นฐานของระบบสาธารณูปโภค ความสัมพันธ์ภายใน ครอบครัว สุขภาพกาย สุขภาพใจ ความพึงพอใจในงาน หลักการใช้ชีวิตแบบพอเพียง เป็นต้น (สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2553)

นอกจากนี้ ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน (2551: 1-2) ได้ เปิดเผยผลวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษา ประชาชนอายุ ระหว่าง 18 - 60 ปีที่ทำงานในองค์กร ารภาคธุรกิจเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษา ปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ นโยบาย สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า สุขภาพกาย สุขภาพใจ การใช้เวลางานกับชีวิตส่วนตัว รูปแบบการใช้ชีวิตในที่ ทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลสำรวจความสุขของคนทำงาน พบว่า ความสุขในการทำงานมีค่าต่ำกว่าความสุข ในชีวิต โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีคะแนนสูงสุด ขณะที่ปัจจัยด้านความมั่นคง และความก้าวหน้ามีคะแนนต่ำสุด นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 3 อันดับ แรก คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ประเด็นที่ น่าสนใจคือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน มากที่สุด แต่กลับมีค่าคะแนนความสุขต่อด้านนี้ต่ำที่สุด

กล่าวโดยสรุปคือ ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ ซึ่งความสุขของแต่ละคนก็มี ความหมายที่แตกต่างกัน เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการและความเป็นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่

เหมือนกัน ทำให้วิธีการเพิ่มความสุขนั้นต่างกันไป เช่น บางคนมีความสุขจากการมีทรัพย์สิน การมีชื่อเสียงมีอำนาจ มีรูปร่างหน้าตาสวยงาม ได้ทานอาหารอร่อย ได้เที่ยวรอบโลก มีครอบครัวที่อบอุ่น เป็นต้น ความสุขแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ความสุขทางกายและความสุขทางใจ ซึ่งความสุขทางใจนั้นยิ่งยืนกว่า เพราะเป็นความสุขที่ไม่ต้องพึ่งพาปัจจัยภายนอกมากนัก และเป็นความรู้สึกที่ยอมรับคุณค่าในตนเอง จึงไม่เปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา มองโลกแง่บวกได้ง่าย โกรธยาก ให้อภัยง่าย มีน้ำใจ จึงมีความสุขในชีวิตได้ง่าย (ไกรสิทธิ์ นฤชิตพิชัย, 2552)

จากแนวคิดและงานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน ที่กล่าวไปข้างต้น สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.3 สรุปผลงานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน

Veenhoven (1984)	Warr (1990)
1. ทรัพยากรในตัวบุคคล	1. ความรื่นรมย์ในงาน
2. บุคลิกภาพ	2. ความพึงพอใจในงาน
3. รูปแบบการใช้ชีวิต	3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ความปรารถนา	
5. ความเชื่อมั่น	
6. การซาบซึ้งถึงคุณค่า	
Heylighen (1999)	Diener (2000)
1. ความมั่งคั่ง	1. ความพึงพอใจในชีวิต
2. การเข้าถึงความรู้	2. ความพึงพอใจในงาน
3. การมีอิสระส่วนบุคคล	3. อารมณ์ทางบวก
4. ความเสมอภาค	4. อารมณ์ทางลบ
5. สุขภาพกายแข็งแรง	
6. สุขภาพจิตดี	
7. ตำแหน่งทางสังคม	
8. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต	

ตารางที่ 2.3 สรุปผลงานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน (ต่อ)

Manion (2003)	Gavin and Mason (2004)
<ol style="list-style-type: none"> 1. การติดต่อสัมพันธ์ 2. ความรักในงาน 3. ความสำเร็จในงาน 4. การเป็นที่ยอมรับ 	<p>ความเครียดส่งผลต่อความสุขในการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเครียดที่เกิดจากลักษณะของงาน 2. ความเครียดที่เกิดจากองค์การ
Dierendonk (2005)	Premuzic, Bennett and Furnham (2007)
<p>ลักษณะงานที่อิสระ งานที่ทำหาย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง</p>	<p>บุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความสุข: ความมั่นคงทางอารมณ์, การรองรับแรงกดดัน, ชอบสัมพันธ์ภาพ, มีจิตสำนึก และประนีประนอม</p>
Rego and Cunha (2008)	อรุณวดี คุ่มศิริพิทักษ์ (2545)
<ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างความสุขในที่ทำงาน 2. การสร้างมิตรภาพที่ดี 3. ความสัมพันธ์ผู้นำและผู้ตาม 4. การพัฒนาและการเรียนรู้ 5. การสร้างความยุติธรรม 6. ลักษณะงานกับครอบครัวไม่ขัดแย้งกัน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. ความมีอิสระในงานในด้านวิธีการทำงาน 3. การเสริมสร้างอำนาจในงาน
ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551)	สสส. (2552)
<ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัท/นโยบาย/ผลิตภัณฑ์ 2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน 3. หัวหน้างาน 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5. ความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน 6. สุขภาพกาย 7. สุขภาพใจ 8. การแบ่งเวลางานกับชีวิตส่วนตัว 9. รูปแบบการใช้ชีวิตที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัว 10. ความรับผิดชอบต่อสังคม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Happy Body 2. Happy Heart 3. Happy Society 4. Happy Relax 5. Happy Brain 6. Happy Soul 7. Happy Money 8. Happy Family

ตารางที่ 2.3 สรุปผลงานวิจัยด้านความสุขในการทำงาน (ต่อ)

เครือข่ายดัชนีความอยู่เย็นเป็นสุข (2553)
1. ความสุขที่เปลี่ยนแปลงขึ้นลงอย่างรวดเร็ว
2. ความสุขที่อยู่ยาวนานไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ความสุขในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่บุคลากรมีความสบาย พึงพอใจกับการทำงาน มีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุข สนุกสนานกับการทำงาน แจ่มใสเบิกบานใจ มีแรงบันดาลใจ สามารถปรับอารมณ์ให้สมดุลเมื่อประสบกับสถานการณ์ที่บีบคั้น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ สำหรับการศึกษาค้นคว้าความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ความสุขในการทำงาน ของ Diener (2000) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นได้

2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับเหตุการณ์ดีๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกรื่นรมย์ สนุกสนาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจ ความยินดีพอใจ มองผู้อื่นในด้านบวก เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่างๆ

4) ความรู้สึกทางลบ (Negative Affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับเหตุการณ์แย่หรือเลวร้ายที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกไม่ดี เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง หดหู่ โกรธเคือง ไม่สบายใจ

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

2.4.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

บุคคลที่มีความสุขและมีแรงจูงใจในชีวิต บุคคลนั้นก็จะ เปี่ยมด้วยพลังและมีชีวิตชีวา สดชื่นรื่นเริง มีความหวัง แต่หากขาดแรงจูงใจ บุคคลนั้นก็มักจะหดหู่ เศร้าหมองและไร้พลังในการ

ทำงาน ซึ่งหากองค์กรมีพนักงานที่มีความสุข มีแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานเหล่านั้นก็จะมี ความกระตือรือร้น ตั้งใจในการทำงาน รักงานและมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ แต่ หากขาดแรงจูงใจในการ ทำงาน ก็อาจเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนการทำงานในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น การไม่ตั้งใจทำงาน ทำงานผิดพลาดหรือขาดงานบ่อย แรงจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการ ปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจจะทำให้บุคคลมีความสุขทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตในงานด้วย

2.4.1.1 ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน

นักวิชาการ และผู้บริหารต่างก็ให้ความสนใจกับการนำแนวความคิดแรงจูงใจมา ประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดี เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน โดยสามารถสรุปคำนิยาม ได้ดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง สภาพภายในจิตใจ แรงขับ ความต้อ องการ ความปรารถนา ที่ กระตุ้นให้บุคคลกระทำบางสิ่งเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ซึ่งทำให้เกิด พฤติกรรม พลังของการจูงใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลถูกกระตุ้น แม้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบทำก็ตาม เป็นความต้องการที่กระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมหรือยับยั้งไม่ให้กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลงตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ เพราะมนุษย์มักไม่ชอบความล้มเหลว และไม่ กระทำการใดโดยไร้จุดมุ่งหมาย (อานวย แสงสว่าง , 2536; กัลยาณี สนิทสุวรรณ , 2542) ทั้งนี้ แรงจูงใจของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความรุนแรงของความต้องการที่เกิดขึ้นภายในบุคคล ความ ต้อ งการที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมาย ซึ่งความต้องการคือเหตุผลของพฤติกรรม เป็นสิ่งกระตุ้นและกำหนด ทิศทางของพฤติกรรม (สมยศ นาวิการ, 2545: 46)

แรงจูงใจในการทำงาน มีความหมายที่เจาะจงมากกว่าคือ บุคคลได้มุ่งพยายามที่ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรนั้นปรารถนา ด้วยวิธีการพัฒนาความรู้ ทักษะตนเอง เพื่อสร้างผลงานที่องค์กรต้องการ และเป็นกระบวนการของความพยายามต่อบุคคลเพื่อให้ได้บาง สิ่งบางอย่าง เช่น หัวหน้างานต้องพยายามโน้มน้าวพนักงานเพื่อให้พนักงานมีผลงานที่คุณภาพสูง ยิ่งขึ้น ซึ่งแรงจูงใจนั้นประกอบไปด้วย สิ่งเร้าหรือความต้องการ (Arousal) ทิศทางของพฤติกรรม (Direction) และการดำรงพฤติกรรมนั้นไว้ (Maintenance) จนกว่าจะประสบผลสำเร็จตาม เป้าหมาย (Goal) ที่ตั้งไว้ (Dubrin, 1994: 93; Greenberg and Baron, 2008: 249)

การนำปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งปัจจัยที่นำมาใช้อาจจะเป็นรางวัล การลงโทษ ทำให้เกิดการตื่นตัว และความคาดหวัง เมื่อบุคคลถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยดังกล่าว จะก่อให้เกิดความพยายามและคว

กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดีด้วยความเต็มใจและให้บรรลุผลสำเร็จ (อารี พันธุ์มณี, 2534 อ้างถึงใน อริยา คูหา, 2545: 5; กุสุมา จ้อยข้างเนียม, 2547: 11)

จากความหมายข้างต้น แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การสร้างสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้น โน้มน้าวพฤติกรรมจากภายนอกและภายในบุคคลด้วยวิธีการจูงใจทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยส่งผลต่อความต้องการและความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่ผลปฏิบัติงานที่ดีและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด

2.4.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจ เต็มใจที่จะทำงาน พยายามและใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สร้างสรรค์และพัฒนางาน ตลอดจนอยู่กับองค์การอย่างยาวนาน หากคนขาดแรงจูงใจในการทำงาน บุคคลก็จะเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ และขาดความใส่ใจในการทำงาน ทำให้ผลงานมีคุณภาพต่ำหรืออาจสร้างความเสียหายให้กับองค์การ

อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานเกิดจากหลายปัจจัย กล่าวคือ บุคคล ต้องมีความสามารถ มีความรู้ในการทำงาน และปัจจัยด้านโอกาส หรือสถานการณ์ เช่น บุคคลมีโอกาสได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถของตน มีโอกาสให้แสดงออกความสามารถ ก็จะทำให้บุคคลสร้างสรรค์ผลงานที่ดีมีคุณภาพขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถเขียนออกมาในรูปแบบสมการได้ว่า

$$\text{ผลงาน} = (\text{แรงจูงใจ} \times \text{ความสามารถ} \times \text{ปัจจัยสถานการณ์})$$

ผู้บริหารควรให้ความสนใจกับการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน เนื่องจาก แรงจูงใจจะนำไปสู่การกระทำเสมอ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลอย่างมากต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแรงจูงใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากการจูงใจไม่เหมาะสมก็ทำให้แรงจูงใจต่ำลง หรือขาดแรงจูงใจในการทำงานได้ (สุพานี สฤษฏีวานิช, 2552: 156-157)

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารใช้เพื่อวิเคราะห์ระบบการจูงใจขององค์การที่เป็นอยู่นั้นเหมาะสมกับความต้องการและแรงจูงใจของพนักงานหรือไม่ เนื่องจากบุคคลมีความซับซ้อนในภาวะอารมณ์ ความรู้สึก ความคาดหวังและสถานการณ์ต่างๆ จึงไม่สามารถใช้ทฤษฎีเดียวอธิบายแรงจูงใจได้อย่างครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานมา 3 ทฤษฎี ดังนี้

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)

Maslow (1954: 80-92) ได้ตั้งทฤษฎีการจูงใจหรือกระตุ้นจากความต้องการที่อยู่ภายใน เพื่อตอบสนองความต้องการ เป็นลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ซึ่งประกอบด้วย ลำดับขั้นความต้องการ 5 ระดับ คือ

(1) ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการ ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย อากาศ ยารักษาโรค เป็นต้น

(2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยมั่นคง (Security Needs) มนุษย์ปรารถนา ให้ความปลอดภัย และความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ปลอดภัยจากภยันตรายที่จะเกิดขึ้นกับ ร่างกาย ปลอดภัยจากภาวะคุกคาม ความเจ็บป่วย และความสูญเสียความมั่นคงในหน้าที่การงาน

(3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและ ได้รับการยอมรับจากสังคม ต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีความรู้สึก ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

(4) ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการ เกี่ยวกับความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและ ต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) เป็น ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่ต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดของตน ซึ่งต้อง พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้กับเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทใน ชีวิตของตนว่าจะเป็นอย่างไรมาก่อน บุคคลนั้นจะพยายามผลักดันชีวิตให้เป็นไปใน ทางที่ดีที่สุดตามที่ได้ คาดหมายไว้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เป็นความต้องการของมนุษย์ที่เรียงเป็นลำดับ ตามความสำคัญจากความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการ ตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการระดับที่สูงขึ้นตามมา เช่น เมื่อได้รับการตอบสนองความ ต้องการทางกายภาพ คือ อาหาร ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปก็จะตามมา คือ ความต้องการความ ปลอดภัย การได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นต้น

2) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

Herzberg (1991: 5-7) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัย 2 ลักษณะ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ดังต่อไปนี้

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้องานที่ทำ (Job Content) และการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรให้เกิดแรงจูงใจ ความพึงพอใจและทำงานอย่างมีความสุขนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

(1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลทำงานประสบความสำเร็จสามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลอบปล้ำในผลสำเร็จของงาน

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงออกจาก การยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกที่เป็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

(3) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) คือ การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

(4) ลักษณะงาน (Work Itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะซึ่งบุคคลสามารถกระทำได้ด้วยตนเองโดยลำพังแต่ผู้เดียว

(5) โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) คือ การที่บุคคลมีโอกาสได้ก้าวหน้า ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

(6) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่อยู่ล้อมรอบงาน (Job Context) ซึ่งไม่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่ทำให้บุคคลพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ

(1) การบังคับบัญชา (Supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน และมีความยุติธรรมในการบริหาร

(2) นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

(3) สภาพการทำงาน (Working condition) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ มีเพียงพอ

(4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with superiors) คือ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดี การทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ

(5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with subordinates) คือ การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดี การทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ

(6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with peers) คือ การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(7) ตำแหน่งในบริษัท (Status) คือ ตำแหน่งงานเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

(8) ความมั่นคงในงาน (Job security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

(9) เงินเดือน (Salary) คือ ค่าจ้างที่องค์การจ่ายเป็นรายเดือน

(10) ชีวิตส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของบุคคล

3) ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three Needs Theory)

McClelland (quoted in Reeve, 1992) ได้ศึกษาพบว่าในสังคมที่เจริญแล้ว จะมีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

(1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการความสำเร็จในงานที่ทำ จึงทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ได้ตามมาตรฐานคุณภาพงานสูง สามารถแก้ไขปัญหาในงานได้ดี และพอใจในการทำงานที่รับผิดชอบคนเดียว สามารถทำงานที่ยากและท้าทาย ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จในระดับที่สูง มักจะเป็นผู้ที่มีความสามารถเฉพาะตัวจึงอาจไม่สามารถเป็นผู้บริหารที่ดีได้ เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น เน้นให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมและต้องมีมนุษยสัมพันธ์สูง

(2) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลหรือควบคุมพฤติกรรมผู้อื่น หรือจูงใจให้ผู้อื่นมีพฤติกรรมที่ตนต้องการ ซึ่งความต้องการในอำนาจแบ่งได้เป็น 2 แบบคือ ความต้องการอำนาจเพื่อตนเอง คือ การใช้อำนาจเพื่อควบคุมใช้ประโยชน์จากคนอื่นเพื่อ

ผลประโยชน์ของตนเอง และความต้องการอำนาจ เพื่อส่วนรวม คือ การใช้อำนาจเชิงสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ขององค์การหรือส่วนรวม และเพื่อต้องการให้สังคมยอมรับและชื่นชม

(3) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ต้องการเพื่อนและมนุษยสัมพันธ์ บุคคลที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์ในระดับสูง จะทำงานร่วมกับคนอื่นได้ดี เป็นมิตร มีความร่วมมือที่ดีและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง แต่บุคคลที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์ในระดับสูงมักจะไม่ค่อยประสบความสำเร็จในการบริหารมากนัก เพราะการมุ่งมนุษยสัมพันธ์จะทำให้เกิดความยุ่งยากในการตัดสินใจ เช่น การเกรงใจกัน

McClelland กล่าวว่า ความต้องการ ทั้ง 3 ด้าน สามารถ เกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน โดยสัดส่วนในแต่ละด้านจะแตกต่างกัน

จากทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน สามารถสรุปเป็นปัจจัยในได้ตารางที่ 2.4 ดังนี้

ตารางที่ 2.4 การเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

Maslow (1954)	McClelland
1. ความต้องการด้านร่างกาย	1. ความต้องการประสบความสำเร็จ
2. ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย	2. ความต้องการในอำนาจ
3. ความต้องการทางสังคม	3. ความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น
4. ความต้องการการยอมรับนับถือ	
5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต	
	Herzberg (1991)
	1. ปัจจัยสุขอนามัย
	2. ปัจจัยจูงใจ

จากในทฤษฎีแรงจูงใจการทำงานดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็น 16 องค์ประกอบย่อย เพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยการสร้างความสุขในการทำงาน ดังนี้

- 1) การบังคับบัญชา
- 2) นโยบายและการบริหาร
- 3) สภาพการทำงาน
- 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

- 7) ตำแหน่งในบริษัท
- 8) ความมั่นคงในงาน
- 9) เงินเดือน
- 10) ชีวิตส่วนตัว
- 11) ความสำเร็จของงาน
- 12) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 13) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- 14) ลักษณะของงาน
- 15) ความรับผิดชอบ
- 16) ความต้องการมีอำนาจ

2.4.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงาน

2.1.4.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกยินดีหรืออยู่ในสภาวะอารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากการประเมินของบุคคลต่องานหรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล นั้น โดยความพึงพอใจในงาน ของแต่ละบุคคล มีระดับที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลพิจารณา (Locke, 1976) ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ของพนักงานที่มีต่องาน ว่าให้ความสำคัญต่อสิ่งใดใน งาน (Luthans, 1998: 144) ซึ่งความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจต่องาน ได้แก่ ความคิดที่มีคุณค่ามีประโยชน์ ความรู้สึกที่แสดงความพึงพอใจ มีกำลังใจและการกระทำที่แสดงออกถึงความตั้งใจทำงาน ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ มีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน (สุทธิลักษณ์ แจ่มใส, 2546: 12) โดยความพึงพอใจในงานนั้นจะเป็นทัศนคติที่สะท้อนว่าบุคคลรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบกับการทำงาน (Greenberg and Baron, 2008: 221)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 124) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมทั้งความสุขของผู้ทำ งานด้วย ส่งผลทำให้ผลปฏิบัติงานสูงขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกจางานก็ลดลง และความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่เกิดจากผลการรับรู้ของพนักงานที่มีต่องานและองค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยจำนวนมากระบุว่าระดับความพึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ใน 3 ด้านดังต่อไปนี้

- 1) ความสามารถในการเพิ่มผลผลิต การศึกษา พบ ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลปฏิบัติงานอย่างเด่นชัด กล่าวได้ว่าพนักงานที่มีความสุขคือพนักงานที่มีผลผลิตในการปฏิบัติงานดี (Robbins, 1998)
- 2) อัตราการขาดงาน การศึกษาพบว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานจะรู้สึกรักงาน ทำงานด้วยความพยายาม ทุ่มเท เสียสละ และการละทิ้งหน้าที่หรือขาดงานจะมีน้อย
- 3) อัตราการเข้า-ออกงาน (Turnover Rate) กล่าวคือ เมื่อบุคคลไม่พึงพอใจในงาน อัตราการเข้า-ออกงานจะสูงขึ้น (วิภาดา คุปตานนท์, 2551)

2.1.4.3 แนวคิดและองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาของ Vroom (1964: 105-159) พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมี 6 ด้าน ได้แก่

- 1) การนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ การสอนงาน ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีทัศนคติที่ดีต่อพนักงาน การตัดสินใจที่ให้พนักงานมีส่วนร่วม เป็นต้น
- 2) กลุ่มผู้ร่วมงาน (The work group) คือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการเป็นสมาชิกในกลุ่มที่ทำงานที่ดี ก็ถือเป็นรางวัลที่ดีสำหรับมนุษย์ซึ่งเป็นสัตว์สังคมที่ต้องการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม
- 3) ลักษณะงาน (Job content) ได้แก่ ระดับค่างานที่รับผิดชอบ บ (Job Level) ลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization) ที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน และการมีอำนาจควบคุมกระบวนการทำงาน เป็นต้น
- 4) ค่าจ้าง (Wages) การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจ
- 5) โอกาสก้าวหน้า (Promotional opportunities) คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้น เกี่ยวข้องกับการได้รับค่าจ้าง อำนาจหน้าที่และสถานะทางตำแหน่งในองค์การที่ดีขึ้น
- 6) ชั่วโมงการทำงาน (Hours of work) กล่าวคือ ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปนั้นจะกระทบต่อการใช้เวลาว่างของพนักงานในการพักผ่อนจากการทำงาน รวมทั้งการใช้เวลากับครอบครัว เพื่อนฝูงและงานอดิเรกส่วนตัว

Locke (1976) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 8 ด้าน คือ

1) งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หากบุคคลนั้นชอบงานและมีความสนใจก็就会有ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานที่ท้าทาย มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ งานมีความหลากหลาย รวมทั้งระดับความยากง่ายของงาน และ ปริมาณงาน ต้องเหมาะสมกับความสามารถและเวลาของบุคคล งานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จ บุคคลสามารถควบคุมกระบวนการทำงานของตนเองได้ก็จะทำให้บุคคลรู้สึกต้องการทำงานมากขึ้น

2) ค่าตอบแทน (Pay) คือ การได้รับ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งต้องมีความ ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ระหว่างบุคคลที่มีงานประเภทเดียวกันและมีคุณสมบัติแบบเดียวกัน นอกจากนี้ เงินจะสามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพแล้ว เงินยังเปรียบเสมือนเป็นสัญลักษณ์ของความประสบความสำเร็จ สถานภาพและการได้รับการยอมรับ

3) ความก้าวหน้าในงาน (Promotion) ในการทำงานทุกคนมักคาดหวังการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เป็นความพึงพอใจที่คล้ายกับการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

4) การได้รับการยอมรับนับถือ (Verbal Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจ เพราะเป็นการได้รับความเชื่อถือ การได้รับการยกย่องและความเคารพนับถือแก่ผู้ที่ประสบความสำเร็จ

5) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท สภาพห้องทำงาน และสถานที่ทำงานอยู่ใกล้ที่พัก มีส่วนทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากทำงาน

6) ตัวบุคคล (Self) เช่น ทักษะคติ ประสบการณ์ในงาน ความสามารถในการรับแรงกดดันได้ การรับมือกับความขัดแย้ง การยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่นได้ เป็นต้น

7) ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Supervisors, Co-workers and Subordinates) กล่าวคือ การทำงานร่วมกัน ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในงาน

8) องค์การและการจัดการ (Company and Management) คือ การมีนโยบายที่ชัดเจนด้าน การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ หรือเกณฑ์ในการ เลื่อนตำแหน่ง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บทบาทในงานมีความชัดเจน เป็นต้น

Luthans (1998: 145-146) แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน มี 6 ด้านดังนี้

1) ลักษณะของงาน (The Work Itself) คือ ลักษณะของงานเป็นส่วนสำคัญของความพึงพอใจในงาน

2) ค่าตอบแทน (Pay) กล่าวคือ ค่าจ้างและสวัสดิการนั้น เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้ และมีงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานพอใจสวัสดิการที่มีความยืดหยุ่นและสามารถเลือกแผนสวัสดิการที่เหมาะสมกับตนเองได้

3) การเลื่อนขั้น (Promotions) เป็นโอกาสในการก้าวหน้าในองค์การ ซึ่งเป็นรางวัลรูปหนึ่งจากการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

4) การนิเทศงาน (Supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการช่วยเหลือด้านเทคนิคในงาน และพฤติกรรมการสนับสนุนในงาน รูปแบบการบังคับบัญชามีอยู่ 2 แบบที่มีผลต่อความพึงพอใจ แบบแรกคือ ผู้บังคับบัญชาจะดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และแบบที่สอง คือการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน ซึ่งวิธีนี้ทำให้ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

5) กลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Work Group) คือ ผู้ร่วมงานที่มีมนุษยสัมพันธ์และให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ซึ่งผู้ร่วมงานที่ดีจะทำให้งานสนุกสนานมากขึ้น

6) สภาพในการทำงาน (Work Conditions) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานสะอาด สวยงาม อากาศเย็นสบาย เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้สะดวกและง่ายต่อการดำเนินงาน ซึ่งองค์การหลายแห่งพยายามสร้างสภาพในการทำงานที่ดีเพราะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน

Beck (2004: 405-406) ได้สรุปถึงมิติของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ในที่ทำงาน

(1) ลักษณะงาน คือ งานที่ได้เรียนรู้ ทำท่ายและมีอิสระ

(2) รางวัล คือ ค่าตอบแทนมีความยุติธรรม เหมาะสมกับงาน และมีความก้าวหน้าในงาน รวมทั้ง การได้รับคำยกย่อง การยอมรับนับถือและความไว้วางใจในงาน

(3) บริบทของงาน คือ สภาพแวดล้อมในงาน ที่มีความเหมาะสม เช่น ชั่วโมงการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ คุณภาพชีวิตการทำงาน และสวัสดิการต่างๆ

2) บุคคลในสถานที่ทำงาน

(1) ตัวพนักงาน ในด้านของทัศนคติ ทักษะและความสามารถในงาน

(2) บุคคลอื่นภายในบริษัท คือ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสามารถในงานอย่างเพียงพอ เป็นมิตร และให้ความช่วยเหลือ

(3) บุคคลอื่นภายนอกบริษัท เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว
พิบูล ที่ปะปาล (2550: 65-66) ได้สรุปจากผลงานวิจัยพบว่ามี 4 ปัจจัย ที่จะช่วยยกระดับความพึงพอใจของบุคลากรให้สูงขึ้น ได้แก่

1) งานที่ท้าทายสติปัญญา (Mentally Challenging Work) คือ การมีโอกาสได้ใช้ทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ งานมีความหลากหลาย และมีอิสรภาพในการทำงาน

2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุน (Supportive Working Conditions) ได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงาน ความเป็นส่วนตัว สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สะอาดเป็นระเบียบ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัยและเพียงพอ

3) เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive Colleagues) คือ ส่วนหนึ่งของการทำงานก็เพื่อสนองความต้องการทางด้านสังคม และการมีหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ที่ใกล้ชิดมีความเข้าใจ เป็นมิตร กล่าวชมเชยเมื่อบุคคลทำงานได้สำเร็จ รับฟังความเห็น เป็นต้น

4) การให้รางวัลผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Rewards) ได้แก่ ระบบการจ่ายค่าจ้าง นโยบายการเลื่อนตำแหน่ง ที่มีความยุติธรรมและสอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากร

จากทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.5 ดังนี้

ตารางที่ 2.5 สรุปปัจจัยทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

Vroom (1964)	Luthans (1998)
1. การนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชา	1. เนื้อหาของตัวงาน
2. กลุ่มผู้ร่วมงาน	2. ค่าตอบแทน
3. ลักษณะงาน	3. การเลื่อนขั้น
4. ค่าจ้าง	4. ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
5. โอกาสก้าวหน้า	5. กลุ่มเพื่อนร่วมงาน
6. ชั่วโมงการทำงาน	6. สภาพในการทำงาน

ตารางที่ 2.5 สรุปปัจจัยทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน (ต่อ)

Locke (1976)	Beck (2004)
1. งาน	1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ลักษณะงาน ระบบรางวัล
2. ค่าตอบแทน	
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน	2. สภาพแวดล้อมในงานบุคคลในสถานที่ทำงาน คือ ตัวพนักงาน หัวหน้างาน
4. การได้รับการยอมรับนับถือ	เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และครอบครัว
5. สภาพการทำงาน	
6. ทักษะของแต่ละบุคคล	
7. ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา	
8. องค์การและการจัดการ	
พินูล ทีปะปาล (2550)	
1. งานที่ทำทลายสติปัญญา	
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุน	
3. เพื่อนร่วมงานที่ดี	
4. การให้รางวัลผลตอบแทนที่ยุติธรรม	

นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีรายละเอียดดังนี้

จากผลการศึกษาของ สโรธร ปุษปาคม (2550: 58) พบว่า การออกแบบระบบค่าตอบแทนที่บุคลากรพึงพอใจควรคำนึงถึงความเสมอภาคภายใน คือการจ่ายมีความสัมพันธ์กับทักษะ ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความซับซ้อนของงาน ส่วนความเสมอภาคภายนอก คือ การเปรียบเทียบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การกับองค์การที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน และความเสมอภาคระหว่างบุคคล เป็นการจ่ายค่าตอบแทนให้เชื่อมโยงกับการทุ่มเท และผลการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อม ที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน และที่มีผลต่อความพึงพอใจ Savichi and Cooley (1987 อ้างถึงใน กรวิภา พรหมจวง, 2541) ได้กล่าวไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1) ความเป็นอิสระ หมายถึง ความมีอิสระในการตัดสินใจ หรือปฏิบัติการด้วยตนเอง หากได้ทำงานอย่างอิสระมากเท่าใด ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับนำมาพัฒนาปฏิบัติในงานได้ดียิ่งขึ้น

2) การมุ่งมั่น หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นในการวางแผนที่ดี มีประสิทธิภาพและดำเนินการตามแผน

3) ความชัดเจน หมายถึง บุคคลทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหาร หรือของหน่วยงาน ในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบภายในหน่วยงานอย่างชัดเจนและทราบโดยทั่วถึง หากขาดความชัดเจนในสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาท

4) การนำนวัตกรรมมาใช้ หมายถึง หน่วยงานที่มีการส่งเสริมในการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ เช่นการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน

กฎระเบียบในด้าน เวลาการทำงานที่มีความยืดหยุ่น (Flexible Work Schedules) ก็มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการงานอย่างมีทางเลือก เพื่อให้พนักงานสามารถกำหนดชั่วโมงการทำงานของตนเองได้ โดยที่จำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันยังคงเท่าเดิม จะทำให้พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานได้ เช่น หากวันนี้พนักงานต้องไปพบทันตแพทย์เพื่อรักษาฟันในช่วงเวลา 15.00 – 16.00 น. ก็อาจเข้าเวลาดำเนินงานเร็วขึ้น เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น (Moorhead and Griffin, 2010: 129-130) ในประเทศไทยมีองค์กรหลายแห่งที่ให้พนักงานได้ตัดสินใจว่าจะเริ่มและเลิกทำงานเมื่อใด เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาปัญหาการจราจร แต่ยังคงอยู่ในช่วงระยะเวลาการทำงานที่องค์กรกำหนดคือ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และกำหนดระยะเวลาผลสำเร็จของงานแทนการเข้าออกงานตรงเวลา (สิริอร วิชชาวุธ, 2544: 177)

โครงสร้างองค์กรที่บุคลากรพึงพอใจ คือโครงสร้างแบบแบน หรือโครงสร้างในแนวนอน (Horizontal Structure) คือ การที่มีระดับชั้นการบังคับบัญชาน้อย ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานจะสูงกว่ากรณีโครงสร้างแบบสูง ซึ่งมีสายการบังคับบัญชาที่ยาว โครงสร้างแบบแบนจะมีการติดต่อสื่อสารกัน ที่รวดเร็วกว่า เหมาะกับงานที่มีความชัดเจน ทั้งหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ ในการทำงานสูง ในปัจจุบันมีแนวโน้มว่าองค์กรส่วนใหญ่นิยมปรับเป็นโครงสร้างแบบแบน (สุพานี สฤกษ์วานิช , 2552: 352) นอกจากนี้ ลักษณะการทำงานแบบ ทีมงานบริหารตนเอง (Self - Managed Teams) ทีมงานจะมีอิสระในการทำงาน

(Autonomous) และได้รับมอบอำนาจ (Empowerment) ที่ทีมสามารถเลือกสมาชิกทีมและกำหนดกิจกรรมในงานได้ ทั้งงบประมาณและเป้าหมาย (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552: 227)

ผู้นำหรือหัวหน้างานมีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งลักษณะของผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leader) เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและซับซ้อน ผู้นำจะต้องผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในองค์กร เช่น การพลิกฟื้นภาวะที่ย่ำแย่ให้ดีขึ้น คุณลักษณะที่สำคัญของผู้นำประเภทนี้คือ

1) มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ตาม เนื่องจากเป็นผู้นำที่มีบารมี มีคุณธรรม น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความคิดที่ชัดเจน เป็นแบบอย่างให้ผู้ตามชื่นชม ย่อมทำให้ผู้ตามเกิดความเคารพนับถือ เชื่อมมั่น และปฏิบัติตามที่ผู้นำต้องการได้

2) คำมั่นถึงผู้ตามในระดับบุคคล ด้วยการสนับสนุน ให้เกียรติ ยอมรับฟังความเห็น ให้กำลังใจและเห็นความสำคัญ ทำให้ผู้ตามเกิดยอมรับ

3) กระตุ้นปัญญาของผู้ตาม ด้วยการพัฒนา กระตุ้นให้คิดใหม่มุมมองใหม่ๆ และเป็นพี่เลี้ยงในงาน

4) ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ ด้วยความกระตือรือร้น มีความคิดเชิงบวก ทำให้ผู้ตามเข้าใจและผูกพันต่อวิสัยทัศน์สู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร

5) เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ โดยเฉพาะวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และนโยบายสู่การปฏิบัติ (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552: 258-259)

นอกจาก การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีแล้ว จะต้องรู้วิธีที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานเป็นทีมได้ ด้วยการเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นได้ ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยการให้เกียรติ และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน รวมถึงให้ความสนใจในข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึก ทศนคติ คำร้องทุกข์ คำแนะนำจากผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ผลวิจัยจำนวนมากค้นพบในแนวเดียวกันว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะสูงขึ้น เมื่อผู้บังคับบัญชาได้ให้พนักงานมีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ผลผลิตที่สูงขึ้น (สร้อยตระกูล อรรถมานะ , 2545: 311) ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้า ที่ไม่ดี เป็นสิ่งที่จะทำให้พนักงานรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานได้มากที่สุด (Gray, 2007: 51)

2.4.3.4 ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) ได้รับความสนใจทั้งจากสถาบันวิจัย องค์กรที่ปรึกษาและนักวิชาการ ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีดังนี้

ความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์การ หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันของบุคคลหรือกลุ่มเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับผลประกอบการเชิงธุรกิจ เป็นกระบวนการที่อยู่เหนือกว่าความสุขหรือความพึงพอใจของพนักงานโดยการมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมของผลลัพธ์ที่ต้องการ (Hewitt Associates, 2009) ความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์การ เป็นอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีความตื่นเต้น กระตือรือร้น ทุ่มเททั้งร่างกายและเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ มักจะทำงานล่วงหน้าก่อนเสมอ มีความรู้สึกชอบ พึงพอใจ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ดีและน่าจดจำ และนำไปสู่การสร้างความรู้สึกการ เป็นเจ้าของร่วม (A sense of ownership) พร้อมกับความรู้สึกใกล้ชิดสนิทสนมกับสถานที่ทำงาน (A feeling of intimacy in the workplace) โดยมีการแสดงออกมาในหลายรูปแบบเช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์การ (Gubman, 1998) เพราะพนักงานได้มุ่งมั่น ตั้งใจ พยายามที่จะอุทิศตน เวลา สติปัญญา รวมไปถึงวิธีการเพื่อให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ ความผูกพันต่อองค์การ เป็นทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์การ เป็นความผูกพันทางด้านจิตใจและความรู้สึกโดยพนักงานมีความสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง มีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ความผูกพันของพนักงาน เป็นการรวมกันของ ความผูกพัน ความจงรักภักดี ผลผลิตภาพ และ ความเป็นเจ้าของ (สรวรัตน์ สวธน์ไพบุลย์, 2548: 22) โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะตระหนักถึง บริบทของธุรกิจ การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ (The Institute for Employment Studies: IES, 2007)

อย่างไรก็ตาม ความผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงาน เป็นแนวคิดที่มีความแตกต่างกันเล็กน้อยคือ ความพึงพอใจเป็นเพียงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน และเป็นทัศนคติที่ก่อเกิดได้อย่างรวดเร็ว มีความเสถียรภาพน้อย แต่ความผูกพันนั้นจะรวมถึงความรู้สึกโดยรวมที่มีต่องานและองค์การ เป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจก่อน แล้วจึงเชื่อมโยงมาสู่ความผูกพัน ความผูกพันเป็นทัศนคติที่มีเสถียรภาพมาก เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การไปอย่างช้าๆ (Porter และ Steers, 1974 อ้างถึงใน จักรกานต์ วัฒนศิริพงศ์, 2537)

2.4.3.5 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

กิตติยา เพรศพิง์ตระกูล (2549: 10-11) ได้รวบรวมงานวิจัยหลายชิ้นที่สรุป ถึง ความสำคัญความผูกพันต่อองค์การ ได้ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า - ออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

2) บุคคลมีการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ

3) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

4) บุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

5) องค์การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

6) สมาชิกทุ่มเททำงานเพื่อองค์การยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งเขายินดีกระทำโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน

นอกจากนี้ พนักงานที่มีความผูกพันจะมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพที่ดีกว่า เพราะมีความผูกพันในงานและได้ทำในงานที่ตนเองพอใจ ตรงกันข้ามกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพัน ทำให้สุขภาพจิตเสีย ไม่อยากทำงานหรือทำงานผิดพลาด เกิดอุบัติเหตุ ยังผลให้สุขภาพกาย แย่ลง (สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549)

2.4.3.6 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ

การศึกษาครั้งนี้จะนำเสนอแนวความคิดของสถาบันองค์การที่ปรึกษา และนักวิชาการ ดังต่อไปนี้

The Gallup Organization (2009) เป็นสถาบันวิจัยและองค์การที่ปรึกษาในด้านของมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์การ จากคำถาม 12 ประการ (Q12) เพื่อวัดความผูกพันของพนักงานได้ โดยสรุปเป็นปัจจัย 12 ด้าน ซึ่งแบ่งความผูกพันเป็น 4 ลำดับชั้นดังนี้

1) ด้านความต้องการพื้นฐาน คือ ความคาดหวัง เครื่องมือและอุปกรณ์

2) ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร คือ การได้รับโอกาสที่จะทำงานให้ดีที่สุด การได้รับการยอมรับ การดูแลเอาใจใส่ และการพัฒนา

3) ด้านสัมพันธภาพ คือ การยอมรับในความคิดเห็น การทราบดีถึงวัตถุประสงค์ในงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีคุณภาพ

4) ด้านความก้าวหน้าในงาน คือ ความก้าวหน้า การเรียนรู้และพัฒนา

Hewitt Associates (2010) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถพิจารณาได้จากการพูด (Say) โดยจะพูดถึงองค์การเฉพาะในแง่บวก และพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ (Stay) นั่นคือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และพนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์การ โดยปัจจัยขับเคลื่อนที่นำไปสู่ความผูกพันในองค์การได้แก่ ปัจจัยด้าน

บุคคล (People) ด้านลักษณะงาน (Work) ด้านโอกาสความก้าวหน้า (Opportunities) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Life) ด้านกระบวนการทำงาน (Procedures) และด้านค่าตอบแทน (Compensation) (Hewitt Associates, 2004 อ้างถึงใน อภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2549)

การสร้างคามผูกพันต่อองค์กร มีปัจจัยหลายด้านที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของธุรกิจนั้นๆ เช่น ลักษณะและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร เชื้อชาติ เป็นต้น โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานมีดังนี้

Steers and Porter (1983, อ้างถึงใน อุษณีย์ จันทร์อำรุง , 2550: 40-41) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 1) โครงสร้างขององค์กร หมายถึง ระบบโครงสร้างองค์กร การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ และความเป็นทางการ เป็นต้น
- 2) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น
- 3) ลักษณะของงาน คือ งานมีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การบ่อนข้อมูลกลับ เป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
- 4) ประสบการณ์ช่วงระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร คือ สิ่งที่พนักงานได้รับทราบ และเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ทักษะคติเชิงบวกต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ เป็นต้น

Gubman (1998: 206) กล่าวว่า ปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กรมี 7 ประการ ได้แก่

- 1) การแบ่งปันค่านิยม คือ การปรับค่านิยมของพนักงานให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่และตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- 2) คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน รวมถึงอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก การมีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมที่บริษัทจัดให้พนักงาน
- 3) ลักษณะงาน คือ เนื้อหาของงานมีความท้าทายและน่าสนใจ
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า
- 5) ผลรวมค่าตอบแทน คือ ค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนด้านอื่นๆ
- 6) โอกาสก้าวหน้าในงาน คือ โอกาสในการเรียนรู้ หน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น และมีความก้าวหน้าในงาน

7) ภาวะผู้นำ คือ ความเชื่อมั่นและนับถือในผู้นำองค์กร
จากทฤษฎีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.6 ดังนี้

ตารางที่ 2.6 สรุปปัจจัยทฤษฎีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

The Gallup Organization (2009)	Hewitt Associates (2003)
1. ด้านความต้องการพื้นฐาน	1. ภาวะผู้นำ
2. ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร	2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร
3. ด้านสัมพันธภาพ	3. ลักษณะงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	4. ค่าตอบแทนโดยรวม
	5. คุณภาพชีวิต
	6. โอกาสที่ได้รับ
	7. ความสัมพันธ์
Steers and Porter (1983)	Gubman (1998)
1. โครงสร้างขององค์กร	1. การแบ่งปันค่านิยม
2. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน	2. คุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ลักษณะของงาน	3. ลักษณะงาน
4. ประสบการณ์ช่วงเวลาที่ทำงานในองค์กร	4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
	5. ผลรวมค่าตอบแทน
	6. โอกาสก้าวหน้าในงาน
	7. ภาวะผู้นำ

โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าทฤษฎี ความพึงพอใจในงานและ ความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร มีองค์ประกอบที่ใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยจึงสรุป รวม 2 ทฤษฎีดังกล่าวเพื่อศึกษาปัจจัยการสร้างความสุขในการทำงานเป็น 15 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2) โอกาสก้าวหน้าในงาน
- 3) ลักษณะงาน

- 4) ค่าตอบแทนโดยรวม
- 5) ผู้บังคับบัญชา และภาวะผู้นำ
- 6) กลุ่มผู้ร่วมงาน
- 7) นโยบายและฝ่ายบริหารขององค์กร
- 8) การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
- 9) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 10) การมอบอำนาจ มีอิสระการทำงาน
- 11) ผลตอบแทนสู่สังคม
- 12) ลักษณะส่วนบุคคล
- 13) ความสมดุลในชีวิต
- 14) การเรียนรู้และพัฒนา
- 15) โครงสร้างองค์กร

2.4.3 ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.4.3.1 ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นสิ่งที่สะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อพนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบงานที่ดี (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว, 2552) ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังนี้

Huse (1980: 237) กล่าวว่า ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ การแบ่งสัดส่วนรายได้และทรัพยากรเพื่อใช้ในการทำงานอย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นวิธีที่เพิ่มผลิตผลได้ดีโดยปราศจากการจ่ายค่าจ้างเพิ่ม

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นกุญแจที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงและเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิภาพมนุษย์ในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะต้องดำเนินควบคู่กันไป การมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กรหรือการแลกเปลี่ยนคุณค่ากันอย่างสมดุลนั้น จะทำให้ทั้งพนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จ

Hackman และ Suttle (1977 อ้างถึงใน ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542: 10) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยคำนึงถึง

ความสัมพันธ์ของพนักงานที่จะช่วยก่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น มีการแบ่งปันผลประโยชน์และทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และคำนึงถึงค่าตอบแทน สุขภาพร่างกาย ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีแนวคิดที่ใกล้เคียงกับความพึงพอใจในการทำงานและการพัฒนาองค์การ

คุณภาพชีวิตการทำงาน วัดได้จากระดับการรับรู้ของ บุคคลที่แตกต่างกัน เพราะความต่างด้านพื้นฐาน ภูมิหลัง ประสบการณ์ และลักษณะอื่นๆ เช่น บางคนสนใจ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอนาคต บางคนสนใจในสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการรับรู้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งแตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล (พิมลวรรณ พงษ์สวัสดิ์, 2535) ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก เพราะเป็นแนวคิดที่ผสมผสานการทำงานและชีวิต โดยคำนึงถึงรูปแบบการทำงานที่ดี และมีความเหมาะสม บุคคลจะมองงานกับชีวิตเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพัน และพึงพอใจในงาน จะปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งจะนำไปสู่ความริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคคลมีคุณภาพการทำงานดีขึ้น อันจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตที่มีความสุขและมีคุณค่า (อรุณี เอกวงศ์ตระกูล, 2545: 4)

จากนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การสร้างความสมดุล ระหว่างการตอบสนองความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ช่วยให้คุณสามารถผสมผสานชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัว ทำให้บุคคลมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขและตอบสนองความต้องการ ในเป้าหมาย ขององค์การได้

2.4.3.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

เมื่อบุคคลรู้สึกว่าตนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมเกิดความพึงพอใจในงาน มีขวัญกำลังใจสูงขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและองค์การ ก็จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการปรับปรุงคุณภาพของงาน สนใจงานมากขึ้นจากการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การรับฟังความคิดเห็น รู้สึกว่างานของตนมีคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การ ส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกผูกพันกับองค์การ ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ขาดงาน ลดอัตราการเปลี่ยนงาน ความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ส่งผลถึงกา รลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล ย่อมเกิดผลดีต่อองค์การโดยตรง ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ เช่น ผลกำไรเพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Greenberg and Baron, 2008)

2.4.3.3 ทฤษฎีและองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน เกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจึงมีการพัฒนามาโดยตลอด แนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานดังนี้

Walton (1973 อ้างถึงใน อุษา แก้วอำภา, 2545: 27-31) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานโดยพิจารณาคูณลักษณะของบุคคล และสภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม ที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีตัวบ่งชี้ 8 ประการดังนี้

1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ โดยมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองซึ่งจำเป็นต่อการมีชีวิตอยู่รอด นอกจากนี้บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น ค่าตอบแทนจะพิจารณาในเรื่อง

(1) ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตในสังคมนั้นๆ

(2) ความยุติธรรม คือ การเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่คล้ายกัน

2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ มีการป้องกันอุบัติเหตุ และมีมาตรฐานที่แน่นอน เพื่อคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย

3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Development of Human Capacities) คือ การทำงานที่มีผลต่อการคงไว้และการเพิ่มความสามารถของตนเอง ให้ได้รับการศึกษาอบรมความรู้และทักษะใหม่ๆ ผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุม วางแผนงานด้วยตนเอง และได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) คือ งานนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล ทำให้บุคคลทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เป็นผลให้ประสบความสำเร็จในชีวิต มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration) คือ การทำงานร่วมกันทำให้เห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล มีการ

ติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน และสังคมในองค์กร

6) สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism) หมายถึง พนักงานมีสิทธิในตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน โดยที่ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว มีอิสระในการพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย และการได้รับความเสมอภาค ในเรื่องกฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทนและความมั่นคงในงาน

7) จังหวะชีวิตหรือความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (The Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) คือ กิจกรรมของงานที่มีส่วนได้รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น การรับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการผลิตสินค้าที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษกับสภาพแวดล้อม เป็นต้น

Huse (1980: 237-238) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ 8 ประการ คือ

1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) คือ การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้อง กับมาตรฐาน การครองชีพ และ มีความเหมาะสมเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) คือ สภาพแวดล้อมในงานที่เหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3) การพัฒนาศักยภาพ (Development of Human Capacities) หมายถึง การมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ ได้พัฒนาทักษะและ เพิ่มความสามารถที่หลากหลาย งานที่มีความท้าทาย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกคุณค่าและความสำคัญของตนที่มีต่องาน

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5) สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยากาศในงานเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร สังคมในองค์กรมีความเปิดกว้าง และปราศจากอคติต่อกัน

6) ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริหารงาน ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

7) ภาวะอิสระจากงาน (The total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุล ระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากงาน

8) ความเกี่ยวข้องกับสังคม (Social relevance) หมายถึง ความรู้สึกภูมิใจของบุคลากร ที่มีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์การ เมื่อรับรู้ว่าจะ องค์การสร้างประโยชน์และ มีความรับผิดชอบต่อสังคม

นอกจากนี้ บุญเจือ วงษ์เกษม (2530: 29-33) เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1) การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศการทำงาน การให้โอกาสคนทำงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน

2) การยอมรับ กล่าวคือ ทุกคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ

3) การมีส่วนร่วม กล่าวคือ ทุกคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การ ไม่ว่าจะในด้านเป้าหมายขององค์การ ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์การนั้นๆ

4) การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลมาจากการทำงาน เช่น การได้ทำงานที่ท้าทาย ใช้ความสามารถเต็มที่ มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบผลสำเร็จในงาน

5) การได้รับรางวัลตอบแทนจากการงาน เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ

อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่หลากหลายออกไป ดังเช่น องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO, 2007 quoted in Joint UNECE / EUROSTAT / ILO Seminar on the Quality of Work, 2007: 9) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ในกรอบแนวคิดงานที่มีความเหมาะสม ดี (Decent work) ควรมี 6 ลักษณะ ดังนี้

1) การได้รับโอกาสในการทำงานที่ดี (Opportunities for work) กล่าวคือ ทุกคนไม่ว่าชายหรือหญิงต่างก็ต้องการงานที่ดีเหมาะสมกับตนเอง โดยพิจารณาจาก ลักษณะงานที่ดี โอกาสการเป็นนายจ้างตนเอง รูปแบบการจ่ายค่าจ้างก็จะต้องมีความเหมาะสม

2) สภาพการทำงานที่มีอิสระ (Work in conditions of freedom) กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานควรมีอิสระได้ เลือกลักษณะงาน โดยไม่มีเงื่อนไขใน ลักษณะผูกมัดหรือ การบังคับให้ทำงาน เช่น รูปแบบแรงงานทาส การใช้แรงงานเด็ก และผู้ปฏิบัติงานควรมีอิสระในการเลือกทำงานที่องค์การแห่งใดก็ได้

3) ผลผลิต ของงานที่ดี (Productive work) กล่าว คือ เมื่อผลผลิตของงานดี ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมต่อ การดำรงชีพ อีกด้านหนึ่ง ก็ถือ เป็นการ พัฒนาอย่างยั่งยืนและการได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์การและระดับประเทศ

4) ความเท่าเทียมในการทำงาน (Equity in work) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และการไม่เลือกปฏิบัติ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตครอบครัวได้

5) ความมั่นคงในงาน (Security at work) เนื่องจากการทำงานอาจ เป็นสาเหตุให้ เกิดปัญหาสุขภาพ อุบัติเหตุและความปลอดภัย กระทั่ง ความไม่มั่นคงในการทำงาน หรือการออกจากงานอย่างไรเหตุผลอันควรทำให้ต้องขาดรายได้ ดังนั้น องค์การควรมีกองทุนเพื่อจ่ายค่าชดเชยให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

6) ความมีเกียรติในงาน (Dignity at work) คือ การได้รับความเคารพนับถือ และสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ และ เกิดความสนใจที่จะทำประโยชน์เพื่อองค์การ

จากทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานดังกล่าว จึงสามารถสรุปองค์ประกอบ เพื่อนำมาศึกษา เรื่องความสุขในการทำงาน ได้ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 สรุปปัจจัยทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973)	Huse (1980)
1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ	2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3. การพัฒนาศักยภาพ
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง	4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	5. สังคมสัมพันธ์
6. สิทธิส่วนบุคคล	6. ธรรมเนียมในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	7. ภาวะอิสระจากงาน
8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	8. ความเกี่ยวข้องพันกับสังคม
องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (2007)	บุญเจือ วงษ์เกษม (2530)
1. การได้รับโอกาสในการทำงานที่ดี	1. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน
2. สภาพการทำงานที่มีอิสระ	2. การก้าวหน้าและการพัฒนา
3. ผลผลิตของงานที่ดี	3. การมีส่วนร่วม
4. ความเท่าเทียมในการทำงาน	4. การยอมรับ
5. ความมั่นคงในงาน	5. การมีอิสระในการปฏิบัติงาน
6. ความมีเกียรติในงาน	

จากทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็น 13 องค์ประกอบย่อย เพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยการสร้างความสุขในการทำงาน ดังนี้

- 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง
- 5) การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ
- 6) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- 7) การยอมรับ
- 8) สิทธิส่วนบุคคล ได้รับเกียรติและการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน

- 9) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น
- 10) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 11) การมีอิสระในการปฏิบัติงาน
- 12) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.4.4 ทฤษฎีความเครียดในการทำงาน

ความเครียดเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานจากความสัมพันธ์ระหว่างกายกับจิต ที่เชื่อกันว่า ความรู้สึกหรืออารมณ์มีผลต่อสุขภาพหรือความเจ็บป่วยทางกายได้ (สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคส์, 2545: 7)

2.4.4.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดสมดุลอันเป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดอาการแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ อาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า และความรู้สึกหงุดหงิด (สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคส์, 2545: 63)

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ในงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี สภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจเป็นอันตราย ปัจจัยเหล่านี้ ส่งผลกระทบต่ออารมณ์ ซึ่งบุคคลได้ประเมินความรู้สึกจากประสบการณ์การทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา (Cooper and Marshall, 1976 อ้างถึงใน ภัทรพร เซาวนปรีชา , 2549: 10; Greenberg and Baron, 2008: 183)

สรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองต่อสภาพการทำงานของบุคคล ทำให้บุคคลเกิดความกดดันและส่งผลกระทบต่อทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น

2.4.4.2 ชนิดของความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งที่พบได้ในทุกคน ซึ่งเป็น ผลมาจากความต้องการในชีวิตที่มีมากกว่าทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ความเครียดเป็นสิ่งทำลายสุขภาวะที่ดีของบุคคล และแสดงออกทางความรู้สึกทางลบ เกิดเป็นสิ่งเร้าทาง จิตใจ ร่างกายเจ็บป่วย หรือเกิดเป็นพฤติกรรมที่ไม่

สามารถปรับตัวได้ (Deckers, 2005) Dubrin (1994: 177) แบ่งความเครียดจากการทำงานเป็น 2 ชนิด คือ

1) ความเครียดที่ดี (Positive Stress หรือ Eustress) เป็นภาวะความเครียดที่ดี อยู่ในระดับเหมาะสมเป็นปกติ ทำให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และได้รับผลการปฏิบัติงานที่น่าพอใจ

2) ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress หรือ Distress) เป็นระดับความเครียดที่มีมากเกินไป ทำให้เกิดความทุกข์และขาดสมาธิในการทำงาน ส่งผลให้ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4.4.3 ความสำคัญของความเครียดในการทำงาน

พิบูล ที่ปะปาล (2550: 343) ได้อธิบายผลกระทบจากความเครียด 3 ลักษณะคือ

1) อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหาร เกิดอาการปวด ศีรษะ โรคความดันโลหิตสูง การเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและอาจนำไปสู่หัวใจวายได้

2) อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) ความเครียดอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเกิดอาการทางจิตใจอื่นๆ เช่น ความร้อนรนใจ ความกดดัน อารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3) อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ความเครียดเป็นสาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมบุคคลเปลี่ยนไป เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง การขาดงานบ่อย รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงนิสัยการทานอาหาร การสูบบุหรี่และการดื่มแอลกอฮอล์ มากขึ้น หรืออาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือ การลาออก การขาดงาน ไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุเพิ่มขึ้น ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องาน แต่ยังส่งผลให้องค์กรและผู้ปฏิบัติงานเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย

2.4.4.4 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมหลายอย่างที่กระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพนั้นๆ จนเกิดเป็นความเครียดในการทำงาน ส่งผลเสียทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2553) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 3 ประการ คือ

1) ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือน ภาระครอบครัว สภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น

2) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น สภาพอากาศภายในห้องทำงาน ขนาดและสีของห้องทำงาน ความสว่าง เสียงรบกวน ชั่วโมงการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน และบริเวณสถานที่ทำงาน เป็นต้น

3) สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น ความประพฤติของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

รัศมี ลักษณะวรรณพร (2545: 5-7) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 6 ประการ ดังนี้

1) จำนวน บุคลากร กับปริมาณงานไม่เหมาะสม เช่น ปริมาณงานในองค์การเพิ่มขึ้น แต่ไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและทักษะดีที่เหมาะสมได้ทันการณ์ ส่งผลให้บุคลากรต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงก่อให้เกิดความเครียดเพราะการทำงานที่เกินความสามารถของร่างกายจะรับได้ ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2) การมอบหมายงานจากหัวหน้างานที่ไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม เช่น หัวหน้างานที่ไม่เต็มใจจะมอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยคิดว่าตนเองมีความสามารถมากกว่า เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานไร้ความสามารถ หรือหัวหน้างานไม่มีทักษะในการสื่อสาร

3) สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานล้วนส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

4) งานมีความหลากหลายน้อยเกินไป เช่น การทำงานชนิดเดิมซ้ำซากเป็นประจำ ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย และในขณะเดียวกันหากงานมีความหลากหลายมากเกินไป จะทำให้เกิดความเครียดได้

5) บรรยากาศในที่ทำงาน กล่าวคือ หากเป็นบรรยากาศของแข่งขันชิงดีชิงเด่น มีความขัดแย้งกัน ย่อมส่งผลต่อความเครียดกับผู้ปฏิบัติงาน

6) ลักษณะของหัวหน้างาน กล่าวคือ หัวหน้างานมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมี เป้าหมายในการทำงาน ที่สอดคล้องกับหน่วยงาน ย่อมทำให้หน่วยงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ได้

Brown and Moberg (1980: 170-173) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าเกิดจากสาเหตุ 6 ประการ ดังนี้

1) ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่

(1) สภาพการทำงาน เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานมีความยากลำบากเกินไป

(2) งานที่หนักเกินไป หมายถึง ปริมาณงานที่มากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง งานที่ต้องใช้เวลารวดเร็วในการตัดสินใจ งานที่มีความสำคัญ เป็นต้น

2) บทบาทของงานภายในองค์การ ได้แก่ บทบาทหน้าที่คลุมเครือ หมายถึง การไม่ทราบวัตถุประสงค์ของงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน รวมถึง บทบาทที่ขัดแย้ง คือ บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ

3) สัมพันธภาพในหน่วยงาน กล่าวคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงาน ซึ่งสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในระดับต่ำ ความสนใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ลดลง ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตน

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อากาศร้อนหรือเย็นจนเกินไป เสียงดัง อันตรายที่เกิดขึ้นในงาน ส่งผลต่อสุขภาพของพนักงาน เป็นการเพิ่มความเครียดและความวิตกกังวล รวมถึง การคุกคามต่ออริสภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

5) ความเครียดจากปัญหาส่วนตัวของพนักงาน เช่น ปัญหาหนี้สิน

6) ความเครียดจากการทราบผลสะท้อนกลับของงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบก็ตาม ซึ่งผลสะท้อนนั้นมีความเชื่อมโยงกับรางวัลและความคาดหวังในงาน

Dubrin (1994: 180-184) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของชีวิต กล่าวคือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงอายุของชีวิตมีความแตกต่างกัน เช่น สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การแต่งงาน การหย่าร้าง เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

2) ความขัดแย้ง ในบทบาทหน้าที่ กล่าวคือ องค์การคาดหวังให้พนักงานต้องแสดงออกพฤติกรรมที่อาจขัดแย้งกัน จึงต้องเลือกว่าในแต่ละสถานการณ์ควรแสดงบทบาทใด

3) ความคลุมเครือ ในบทบาทหน้าที่ กล่าวคือ เมื่อพนักงานไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนที่ชัดเจน ก็จะก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน

4) ความรับผิดชอบในงานมีมากหรือน้อยจนเกินไป

5) ความไม่มั่นคงในงาน

6) การปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลาานาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อทางร่างกาย เช่น การเจ็บที่บริเวณกล้ามเนื้อข้อมือ ปวดศีรษะ ปวดคอ และส่งผลกระทบต่ออารมณ์ เป็นต้น

7) การเปลี่ยนแปลงกะทันหันในตำแหน่งงาน

Cartwright and Cooper (1997 quoted in Cooper, Dewe and O'Driscoll, 2001: 27-52) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี การทำงานเป็นกะ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ความไม่สะดวกในการเดินทางมาทำงาน ความเสี่ยงและอันตรายในการทำงาน มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มากหรือน้อยเกินไป

2) บทบาทในองค์กร ได้แก่ บทบาทที่ไม่ชัดเจน บทบาทที่ขัดแย้ง และสับสนในหน้าที่ความรับผิดชอบ

3) ความสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4) การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

5) โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การติดต่อสื่อสารและการให้คำปรึกษาไม่มีความเหมาะสม

6) ความขัดแย้งระหว่างความต้องการ ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ขององค์กร กับความต้องการของครอบครัวของพนักงาน

Greenberg and Baron (2008: 183-188) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ

1) ลักษณะงาน ได้แก่ การทำงานเดิมซ้ำๆ ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย สภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และงานที่ต้องมีการตัดสินใจอย่างเร่งด่วนอยู่เสมอ

2) ความขัดแย้งของการจัดสรรเวลาของงานกับการใช้เวลากับครอบครัว

3) บทบาทในงานมีความคลุมเครือ และความไม่แน่นอนของงาน

- 4) การคุกคามทางเพศในที่ทำงาน
- 5) ปริมาณงานมีจำนวนมากหรือน้อยเกินไป
- 6) ภาวะความรับผิดชอบต่อผู้อื่นอยู่ในระดับสูง เช่น ระดับผู้จัดการที่ต้องประสานงานกับบุคลากรระดับเดียวกันหรือระดับสูงกว่า รวมทั้งต้องดูแลบริหารและรับผิดชอบการทำงานผิดพลาดของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

ด้านสภาพแวดล้อม ในงานเรื่อง การใช้กฎระเบียบที่เข้มงวดก็ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน จากผลการศึกษาของ รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547: 75) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน พบว่า หัวหน้างานควรจะยืดหยุ่นกฎระเบียบลงบ้าง เพื่อลดความกดดันต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน การใช้กฎระเบียบที่เข้มงวดมากเกินไป กับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีความรับผิดชอบในงานสูงนั้น อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกดดัน หรือก่อให้เกิดความคับข้องใจ บรรยากาศลักษณะนี้จะไม่สนับสนุนให้พนักงานแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับดี จะคิดและทำงานได้เต็มความสามารถตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ พนักงานผู้นั้นแทบจะไม่มี ความเหนื่อยล้าทางจิตใจ จากทฤษฎีความเครียดในการทำงานดังกล่าว สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.8 ดังนี้

ตารางที่ 2.8 สรุปปัจจัยทฤษฎีความเครียดในการทำงาน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2540)	รัศมี ลักษณะวรรณพร (2545)
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	1. ปริมาณงานไม่เหมาะสม
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพในงาน	2. การมอบหมายงานไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา	3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม
	4. งานมีความหลากหลายน้อยเกินไป
	5. บรรยากาศในที่ทำงาน
	6. ลักษณะของหัวหน้างาน

ตารางที่ 2.8 สรุปปัจจัยทฤษฎีความเครียดในการทำงาน (ต่อ)

Brown and Moberg (1980)	Dubrin (1994)
1. สภาพการทำงาน และปริมาณงาน	1. การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของชีวิต
2. บทบาทของงาน	2. บทบาทหน้าที่ที่มีความขัดแย้ง
3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน	3. บทบาทหน้าที่ที่มีความคลุมเครือ
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4. ความรับผิดชอบในงานมีมากหรือน้อยเกินไป
5. ปัญหาส่วนตัวของพนักงาน	5. ความไม่มั่นคงในงาน
6. การทราบผลสะท้อนกลับของงาน	6. การปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน
	7. การเปลี่ยนแปลงกะทันหันในตำแหน่งงาน
Cartwright and Cooper (1997)	Greenberg and Baron (2008)
1. ลักษณะงาน	1. ลักษณะงาน
2. บทบาทในองค์การ	2. การจัดสรรเวลาระหว่างงานกับการใช้เวลาส่วนตัวกับครอบครัว
3. ความสัมพันธ์ในการทำงาน	3. บทบาทหน้าที่ในงานมีความคลุมเครือ
4. การพัฒนาอาชีพ และความมั่นคงในงาน	4. การคุกคามทางเพศในที่ทำงาน
5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ	5. ปริมาณงานมีจำนวนมากหรือน้อยเกินไป
6. ความขัดแย้งระหว่างความต้องการขององค์การกับความต้องการของครอบครัว	6. ภาวะความรับผิดชอบต่อผู้อื่นอยู่ในระดับสูง

จากทฤษฎีความเครียดในการทำงานดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็น 9 องค์ประกอบย่อย เพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยการสร้างความสุขในการทำงาน ดังนี้

- 1) ลักษณะงาน
- 2) ปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 4) ความสัมพันธ์ในการทำงาน
- 5) การพัฒนาอาชีพ
- 6) ระบบรางวัล
- 7) โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ

- 8) การเปลี่ยนแปลงในงาน
- 9) บทบาทที่คลุมเครือและขัดแย้ง

2.4.5 ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน

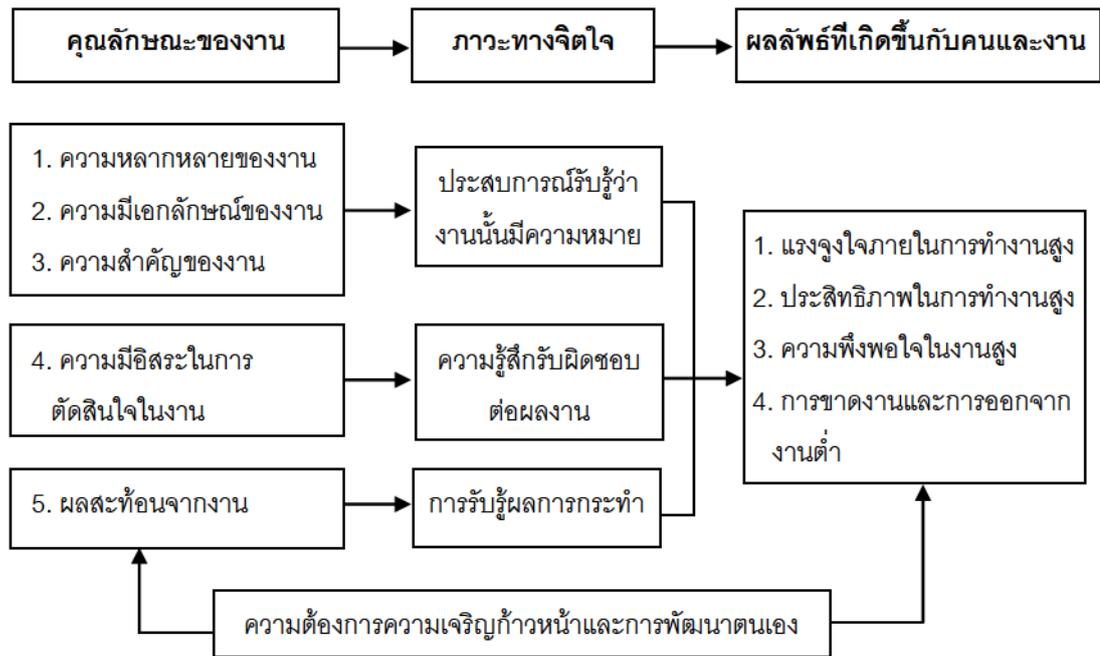
2.4.5.1 ความหมายของคุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้รูปแบบของงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยพิจารณาว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ โดยมีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันทำงาน (พรธนิภา สืบสุข , 2548) คุณลักษณะของงาน ที่ดีจะสร้างเงื่อนไขให้เกิดแรงจูงใจในงานอย่างสูง เกิดความพึงพอใจในงาน (ศลิษา ทวีวัฒนะกิจบวร, 2548) เป็นงานที่มีการใช้ทักษะที่หลากหลาย เป็นงานที่มีความสำคัญมีคุณค่า มีการร่วมมือกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีอิสระในการตัดสินใจ ออกแบบการปฏิบัติงาน สามารถทำงานหน่วยนั้นทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ และได้รับทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ (Hackman and Oldham, 1980; ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว , 2551: 16) คุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจ และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง การขาดงานและการลาออกจากงาน อยู่ในระดับต่ำ (Hackman and Oldham, 1980)

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของงาน คือ การรับรู้รูปแบบของงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยพิจารณาว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การได้ใช้ ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน งานมีความสำคัญมีคุณค่า มีอิสระในการตัดสินใจ ออกแบบการปฏิบัติงาน และได้รับทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ

2.4.5.2 ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน

Hackman and Oldham (1980) ได้ศึกษาต่อยอดโดยอาศัยแนวความคิดด้านความพึงพอใจในงานของ Herzberg เป็นพื้นฐานและพัฒนาเป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์งาน เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงและการออกแบบลักษณะงานใหม่ ซึ่งพัฒนาเป็นแบบจำลองคุณลักษณะของงานซึ่งแสดงถึงมิติของงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model)

แหล่งที่มา : Hackman and Oldham, 1980: 90.

Hackman and Oldham (1980) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานนั้นมีอยู่ 5 มิติ คือ

1) ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) หมายถึง ความหลากหลายในทักษะและความสามารถที่ต้องการในการปฏิบัติงาน งานที่ยังมีความท้าทายมากเท่าใดก็จะมี ความหมายต่อตัวพนักงานมากขึ้นเท่านั้น

2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง การที่พนักงานสามารถที่จะทำงานหน่วยนั้นทั้งหมดทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบได้ด้วยตนเอง สามารถผลิตผลงานออกมาชิ้นหนึ่งอย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายมากกว่าการได้ผลิตเพียงส่วนใด ส่วนหนึ่งและสามารถระบุได้ว่างานชิ้นนั้นเป็นผลงานของตนเอง

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับที่ยอมรับว่างานนั้นมีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลอื่นๆ หรือองค์การ เช่น งานด้านเครื่องจักรกลทางการบินนั้นมีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตของผู้อื่น และเป็นงานที่ให้ประสบการณ์ที่มีความหมายมาก

4) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ความมีอิสระในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องอาศัยความพยายาม การริเริ่ม และการกำหนดสิ่งต่างๆ ด้วยตัวของพนักงาน ก็จะทำให้มีความรู้สึกที่ตนเองได้มีความรับผิดชอบมากขึ้นและรู้สึกว่าการสำเร็จในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับตนเองมากกว่าหัวหน้างาน

5) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานได้รับข้อมูลหรือข่าวสารย้อนกลับเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อให้พนักงานสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนได้

อิทธิพลจากคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจ (Psychological States) 3 ประการ คือ (ภาพที่ 2.1)

1) การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Experienced Meaningfulness of Work) คือ บุคคลจะรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และมีค่าตามค่านิยมของแต่ละบุคคล

2) ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcomes) คือ บุคคลจะเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น และความพยายามของเขาจะส่งผลกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

3) การทราบผลการกระทำ (Knowledge of Result) คือ บุคคลจะสามารถตีความผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่

เมื่อบุคคลเกิดภาวะทางจิตใจ ทั้ง 3 ด้านนี้ ก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในการทำงานสูง ส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง เนื่องจากมีความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลทำให้การขาดงานและการออกจากงานต่ำ สรุปได้ว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน โดยที่ลักษณะงานในทางบวกจะทำให้พนักงานมีอารมณ์ในทางบวก เมื่อปฏิบัติงานซึ่งเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดี และในกรณีกลับกัน ถ้าเป็นลักษณะงานในทางลบ พนักงานก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานก็จะลดลง

เนื่องจากทฤษฎีคุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldham (1980) ได้รับการยอมรับจากการที่มีผู้นำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาต่อยอดทางวิชาการมากมาย ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยการสร้างความสุขในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบย่อย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความหลากหลายของงาน
- 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน

- 3) ความสำคัญของงาน
- 4) ความมีอิสระในงาน
- 5) ผลสะท้อนกลับจากงาน

จากการประมวลเอกสารทางด้านทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน กลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน ทฤษฎีความเครียดในการทำงานและทฤษฎีคุณลักษณะของงาน ผู้วิจัยจึงนำแต่ละองค์ประกอบย่อยของทฤษฎีดังกล่าว มาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาถึงปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ สภาพแวดล้อมในงาน คุณลักษณะของงาน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2.9

ตารางที่ 2.9 สรุปองค์ประกอบปัจจัยภายในองค์การจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ปัจจัยภายในองค์การ	ทฤษฎีแรงจูงใจ	ความพึงพอใจในงานและ ความผูกพันต่อองค์การ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน	คุณลักษณะของงาน
1. สภาพแวดล้อมในงาน					
1.1 ผู้นำและการบริหาร	นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา	นโยบาย, การมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	บทบาทคลุมเครือและขัดแย้ง	-
1.2 โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ	-	โครงสร้างองค์การ	-	โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	
1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	สภาพการทำงาน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	สภาพการทำงานที่ปลอดภัย	ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	
1.4 การจ่ายค่าตอบแทน	เงินเดือน	ค่าตอบแทนโดยรวม	ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระบบรางวัล	
1.5 ความมั่นคงในงาน	ความมั่นคงในงาน	-	ความมั่นคงในงาน	ความมั่นคงในงาน	
2. คุณลักษณะของงาน					
2.1 ความสำคัญของงาน	งานน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ท้าทาย ได้รับมอบหมาย งานใหม่ๆ และบุคคลสามารถทำงาน ชิ้นหนึ่งได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ ผู้เดียว	-	งานที่ทำท้าทายความสามารถ	งานมีความหลากหลายน้อยเกินไป , ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ความรับผิดชอบและปริมาณงานไม่ เหมาะสม, การทราบผลสะท้อนกลับ ของงาน	ความสำคัญของงาน
2.2 ความหลากหลายของงาน		-	-		ความหลากหลายของงาน
2.3 เอกลักษณะของงาน		-	-		ความมีเอกลักษณ์ของงาน
2.4 ความมีอิสระในการทำงาน		มีอิสระการทำงาน การมอบอำนาจ	การมีอิสระในการปฏิบัติงาน		ความเป็นอิสระของงาน
2.5 การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน		-	-		ผลสะท้อนกลับจากงาน
2.6 ความเหมาะสมของปริมาณงาน		-	-		-
3. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง					
3.1 งานประสบความสำเร็จ	ความสำเร็จของงาน	-	-	-	-
3.2 ความก้าวหน้าในอาชีพ	ความก้าวหน้าในงาน	โอกาสก้าวหน้าในงาน	ความก้าวหน้าในงาน	การพัฒนาอาชีพ	
3.3 การพัฒนาความสามารถ	-	การเรียนรู้และพัฒนา	โอกาสในการพัฒนาตนเอง	-	
3.4 ความสมดุลชีวิตในการทำงาน	ชีวิตส่วนตัว	ความสมดุลในชีวิต	ความสมดุลของงานกับชีวิตด้านอื่น	การจัดสรรเวลางานกับเวลาส่วนตัว	
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
4.1 การได้รับการยอมรับ	การยอมรับ ความต้องการมีอำนาจ	การได้รับการยอมรับนับถือ	การยอมรับ	ความสัมพันธ์ในการทำงาน	-
4.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชา	การทำงานร่วมกัน		
4.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	กลุ่มผู้ร่วมงาน	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น		
ปัจจัยภายใน	-	ลักษณะส่วนบุคคล	-	ลักษณะส่วนบุคคล	-

2.5 แนวคิดด้านสุขภาพ

2.5.1 ความหมายสุขภาพ

สุขภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) หมายถึง ความสุขปราศจากโรค ความสบาย ขณะที่ องค์การอนามัยโลก (2491) ได้นิยามคำว่า สุขภาพ หมายถึง ภาวะแห่งความสมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจ และการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี ไม่ใช่เพียงแต่ความปราศจากโรค หรือทุพพลภาพเท่านั้น ซึ่งร่างกาย จิตใจและสังคมมีความสัมพันธ์กัน ชีวิตที่ดีย่อมต้องอยู่ในสภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ เมื่อร่างกายเกิดโรคภัยไข้เจ็บ สาเหตุอาจมาจากเชื้อโรค สภาพแวดล้อมเป็นพิษ เป็นต้น ส่วนจิตใจที่เป็นโรค คือ จิตใจที่เป็นทุกข์ หดหู่ โศกเศร้า เพราะจิตครุ่นคิดป รุงแต่งก่อกุศล ซึ่งใจที่ทุกข์เพิ่มขึ้นนี้จะส่งผลกลับไปทำให้สภาพร่างกายทรุดโทรมลงไปอีก และร่างกายที่ทรุดโทรมก็ส่งผลต่อเนื้อให้จิตใจทรุดลงสืบเนื่องไปอีก (ชูถุทธิ เต็งไตรสรณ์, 2547)

ในอดีตคำว่า สุขภาพ หมายถึง สุขภาพกายเป็นหลัก ต่อมาจึงได้รวมสุขภาพจิตเข้าไปด้วย เพราะเห็นว่าคนที่มีสุขภาพกายสมบูรณ์แข็งแรง แต่สุขภาพจิตเสื่อมโทรมหรือเป็นโรคจิตก็ไม่สามารถดำเนินชีวิตเป็นปกติสุขได้ และอาจจะทำร้ายผู้อื่นได้อีกด้วย ดังนั้น สุขภาพ ที่ดีจึงมีความหมายที่สมบูรณ์ทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาพทางสังคมครบทุกด้าน ต่อมาองค์การอนามัยโลก (2541) ได้เพิ่ม สุขภาวะทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-being) เข้าไปในคำจำกัดความของสุขภาพ จึงกล่าวได้ว่า สุขภาพ หมายถึง ภาวะของการดำรงชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ รวมทั้งการอยู่ร่วมกันในสังคมได้ด้วยดี อยู่บนพื้นฐานของคุณธรรม และการใช้สติปัญญา

2.5.2 ความสำคัญของสุขภาพ

สุขภาพเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งต่อความเจริญและพัฒนาการทุกด้านในตัวของบุคคล สุขภาพเป็นรากฐานที่สำคัญของชีวิต ดังพระพุทธศาสนาซึ่งถือว่า อโรคยา ประมาลาภา แปลว่า ความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ พระพุทธศาสนาซึ่งชาวตะวันตกเห็นพ้องต้องกันว่า สุขภาพคือพรอันประเสริฐสุด นอกจากนี้ยังมีสุขภาพจิตของชาวอาหรับโบราณกล่าวไว้ว่า คนที่มีสุขภาพดีคือคนที่มีความหวัง และคนที่มีความหวังคือคนที่มีทุกสิ่งทุกอย่าง กล่าวคือ สุขภาพจะเป็นวิถีทางซึ่งนำบุคคลไปสู่ความสุขและความสำเร็จได้ (คลังปัญญาไทย, 2553) ดังนั้น ชีวิตจึงเป็นสิ่งมีค่ายิ่งกว่าทรัพย์สินใดๆ มนุษย์ย่อมรักษาและหวงแหนชีวิตของตนเอง ปราบปรามให้ตนเองมีชีวิตที่เป็นสุข มนุษย์จึงจำเป็นต้องรักษาสุขภาพให้แข็งแรงสมบูรณ์อยู่เสมอ ปราศจากโรคหรือการบาดเจ็บจาก

อุบัติเหตุ การมีกล้ามเนื้อที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ไม่มีความเครียดวิตกกังวล และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

เพราะฉะนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทุกสาขาอาชีพจะต้องอาศัยสุขภาพที่ดี แข็งแรงสมบูรณ์เป็นปัจจัยสำคัญ การพัฒนาประเทศจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสุขภาพที่ดีของคนในชาติเป็นสำคัญ หากบุคคลมีสุขภาพดี มีสติปัญญาและคุณธรรม พร้อมทั้งประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ไม่เบียดเบียนและทำร้ายกัน ประเทศย่อมเกิดความสงบสุข เมื่อบุคคลในชาติมีสุขภาพกายและจิตดี มีสมองที่มี ศักยภาพ ย่อมเป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ได้ดี ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยรวม

2.5.3 องค์ประกอบด้านสุขภาพ

ปัจจุบัน องค์ประกอบของคำว่า "สุขภาพ" มีหน่วยงานและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังต่อไปนี้

เกษม ตันติผลาชีวะ และกุลยา ตันติผลาชีวะ (2528) กล่าวว่า สุขภาพเป็นสภาวะหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดจากความสมดุลของร่างกาย จิตใจและสังคม โดยให้เกิดความสมบูรณ์ ดังนี้

- 1) ความสมบูรณ์ทางร่างกาย หมายถึง การมีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ไม่อ้วน หรือผอมจนเกินไป คงศักยภาพตามวัยได้ โดยมีพลังงานมายแข็งแรง ไม่เป็นโรค ปวดและหัวใจทำงานเป็นปกติ กล้ามเนื้อและประสาทสัมผัสมีความคล่องตัวและมีความสามารถในการทำงานได้
- 2) ความสมบูรณ์ทางจิตใจ หมายถึง การมีอารมณ์ผ่อนคลาย จิตใจ ไม่เคร่งเครียดเป็นกังวล มีเหตุผล มีความมั่นคงทางจิตใจ และยอมรับสภาพความเป็นจริงในชีวิต
- 3) ความสมบูรณ์ทางสังคม หมายถึง การเป็นผู้ยอมรับบทบาทที่ถูกต้องของตนในสังคม สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ โดยใช้วิจารณญาณในการเรียนรู้สังคม

แนวคิดเรื่องสุขภาพองค์รวมของพระไพศาล วิสาโล (มปป.) มาจากความคิดพื้นฐานที่ว่า มนุษย์ประกอบด้วยกายและใจ แต่ก็ไม่อาจแยกตัวอยู่โดดเดี่ยวได้ ยังต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยเหตุนี้ กายและใจจะต้องสัมพันธ์กันด้วยดี ควบคู่ไปกับความสัมพันธ์ทางสังคม จึงจะทำให้ชีวิตมีความเจริญงอกงามหรือมีสุขภาพที่ดีได้ ซึ่งบุคคลไม่อาจมีสุขภาพที่ดีได้หากสาเหตุโรคอยู่ที่จิตใจ เช่น ความเครียด โดยอาจเกิดจากปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่นใกล้ชิด มีผู้ป่วยไม่น้อยที่รู้สึกอ่อนเพลีย เวียนหัว ทั้งที่อวัยวะทุกอย่างเป็นปกติ แนวคิดนี้จึงมิได้ มองว่า สุขภาพหมายถึงความปลอดภัยโรคนั้น จากข้อสังเกตของผู้ที่ไปพบแพทย์ร้อยละ 60 - 90 เป็นเรื่องกายกับใจ ที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียด สุขภาพดีที่แท้จริงเกิดจากสภาวะที่เป็นบวกทั้งทางกาย ใจ และสังคม คือร่างกาย

แข็งแรง ระบบภายในร่างกายทำงานได้ดี ใจเป็นสุข มองแง่บวก ความสัมพันธ์ กับผู้อื่นก็เป็นไปอย่างราบรื่น

พระไพศาล วิสาโล (มปป.) ได้กล่าวว่าการรักษาสุขภาพแบบองค์รวมนั้นมี 4 ด้านคือ

1) ด้านกาย คือ การฟื้นฟูและรักษาร่างกายทั้งระบบ โดยอาศัยยา กระบวนการบำบัดทางกาย และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น การทานอาหาร การพักผ่อน การออกกำลังกาย และการทำงาน

2) ด้านจิต คือ การผ่อนคลายจิตใจ ทำให้เกิดความสงบ ผ่องใส มีเมตตาและไม่ถือแต่สินหวัง

3) ด้านปัญญา คือ การเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับชีวิต การปล่อยวางความติดยึด และเป็นอิสระจากความผันผวนปรวนแปรของชีวิต

4) ด้านสังคม คือ การมีความสัมพันธ์ที่ราบรื่นกับผู้อื่น มีครอบครัว ญาติมิตร หรือชุมชนที่พร้อมเป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือและเอื้ออาทรต่อกัน

ประเวศ วะสี (2543: 4-5) กล่าวว่า สุขภาพที่สมบูรณ์ต้องประกอบด้วย 4 ประการ

1) สุขภาวะที่สมบูรณ์ทางกาย หมายถึง ร่างการสมบูรณ์แข็งแรง คล่องแคล่ว มีกำลัง ไม่เป็นโรค ไม่พิการ มีปัจจัยที่จำเป็นพอเพียง มีสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ

2) สุขภาวะที่สมบูรณ์ทางจิต หมายถึง จิตใจที่มีความสุข รื่นเริง มีความเมตตา มีสติสมาธิและปัญญา รวมถึงการลดความเห็นแก่ตัว

3) สุขภาวะที่สมบูรณ์ทางสังคม หมายถึง การอยู่ร่วมกันด้วยดี มีครอบครัวที่อบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง สังคมมีความยุติธรรม สันติภาพ มีความเป็นประชาสังคม และมีระบบบริการทางสังคมที่ดี

4) สุขภาวะที่สมบูรณ์ทางจิตวิญญาณ หมายถึง การทำความดี หรือจิตสัมผัสกับสิ่งที่มีคุณค่าอันสูงส่ง เช่น การเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว มีความเมตตากรุณา การเข้าถึงธรรมะ เป็นต้น ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์หลุดพ้นจากความมีตัวตน (Self Transcending) จึงมีอิสรภาพ ผ่อนคลาย เบาสบาย ความปิติ เป็นความสุขอันประณีตและล้ำลึก มีผลต่อสุขภาพทางกาย ทางจิตและทางสังคม ซึ่งสุขภาวะทางจิตวิญญาณเป็นส่วนที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอีก 3 มิติ ซึ่งหากขาดสุขภาวะทางจิตวิญญาณ มนุษย์จะไม่พบความสุขที่แท้จริงและขาดความสมบูรณ์ในตัวเอง จึงรู้สึกขาดหรือพร่องอยู่เรื่อยไปก็อาจต้องพึ่งพายาเสพติด ความฟุ่มเฟือย ความรุนแรง เป็นต้น

ขณะที่สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส., 2548: 52-54) กล่าวว่าสุขภาพโดยทั่วไปอาจเพียงแค่อุณหภูมิร่างกายและจิตใจให้แข็งแรงเท่านั้น แต่ในปัจจุบันความหมายของ “สุขภาพ” กลับมีความหมายที่กว้างกว่านั้น ซึ่งประกอบไปด้วยสุขภาพแบบ 4 มิติ คือ

- 1) สุขภาพกาย คือ การดูแลตนเองร่างกายให้แข็งแรง ด้วยวิธีที่ถูกต้อง เช่น การทานอาหารที่มีประโยชน์ครบ 5 หมู่ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ห้างไกลสุราและบุหรี่ เป็นต้น
- 2) สุขภาพจิต คือ การเข้าใจตนเอง รู้เท่าทันสภาวะอารมณ์ของตนเอง เริ่มต้นจากการมองโลกในแง่ดี ผ่อนคลาย ยืดหยุ่นต่อปัญหาต่างๆ ใส่ใจต่อคนรอบข้างและครอบครัว อันจะนำไปสู่สภาวะเข้มแข็งทางจิตใจ
- 3) สุขภาพสังคม คือ การเพิ่มทักษะการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น การเข้าใจผู้อื่น ลดความเห็นแก่ตัวและ แบ่งปัน ขณะเดียวกัน ต้องป้องกันตนเองในสภาพสังคมที่มีการแข่งขันและการหลอกลวงในหลายรูปแบบ ถ้าที่จะได้แย่งและแสดงความคิดเห็นในทางสร้างสรรค์
- 4) สุขภาพปัญญา คือ การพัฒนาสมองด้านวิชาการและ จริยธรรม การเป็นพลเมืองดี เคารพกฎหมายระเบียบของสังคมและหลักศาสนา การทำความดีละเว้นความชั่ว และรักษาขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมต่างๆ

จากแนวคิดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบด้านสุขภาพเป็น 4 ด้าน คือ

- 1) สุขภาพกาย (Physical Health) หมายถึง สภาพที่ดีของร่างกาย อวัยวะต่างๆ อยู่ในสภาพที่มีความแข็งแรงสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ร่างกายใช้งานได้ตามปกติ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2) สุขภาพจิต (Mental Health) หมายถึง สภาพของจิตใจที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้เหมาะสมและปรับตัวเข้ากับกับสถานการณ์ต่างๆ มีจิตใจเบิกบานแจ่มใส ไม่เกิดความคับข้องใจ
- 3) สุขภาพสังคม (Social Health) หมายถึง บุคคลมีการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน มีปฏิสัมพันธ์และปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้และมีความสุข
- 4) สุขภาพจิตวิญญาณ (Spiritual Health) หมายถึง สภาวะที่ดีของปัญญาที่มีความรู้เท่าทันและมีความเข้าใจในเหตุผลการแบ่งแยกระหว่างความดีความชั่ว ซึ่งนำไปสู่ความมีจิตอันดีงามและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น

จากการศึกษาของ รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547: 73) พบว่าสุขภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยล้าทางจิตใจ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ ก็ย่อมทำให้ความเครียดลดน้อยลง หรือทำให้มีความสุขเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ พฤติกรรมส่วนบุคคลก็มีผลต่อการสร้างความสุขในการทำงานเช่นกัน จากการศึกษาของ ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอาง (2548: 14-17) พบว่า พฤติกรรมส่วนบุคคลนั้นมีบทบาทสำคัญต่อสุขภาพ ซึ่งช่วยลดความเครียดและการสร้างความสุข ซึ่งแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมเหล่านี้แตกต่างกัน พฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่

1) การพักผ่อน กล่าวคือ หลังจากที่บุคคลทำงานและอาจเผชิญกับเครียดระหว่างการทำงาน ก็ควรได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอต่อร่างกาย ซึ่งการผ่อนคลายเพื่อบรรเทาความเหนื่อยล้า ความอ่อนเพลีย ได้แก่ การนอนหลับ การหยุดทำงาน การมีอิสระจากความเหนื่อยล้าของกายและใจ หรือการทำงานอดิเรกที่ตนรัก การทำกิจกรรมที่สร้างความสนุกสนาน ด้วยการไปเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว ก็ถือเป็นการผ่อนคลาย และทำให้รู้สึกพึงพอใจ สามารถเพิ่มความสุขในแต่ละวันได้เป็นอย่างดี

2) การออกกำลังกาย กล่าวคือ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเป็นวิธีการผ่อนคลายจากความเครียดที่ดีที่สุด ที่สำคัญเกิดประโยชน์ต่อสุขภาพในการช่วยป้องกันโรคต่างๆ การออกกำลังกายทำให้ร่างกายสดชื่นและช่วยลดความเครียด

นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอาง (2548: 98-101) ยังพบว่า พนักงานที่มีสุขภาพไม่ดีจะมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีสุขภาพดี 0.056 เท่า ซึ่งพฤติกรรมส่วนบุคคล ได้แก่ การออกกำลังกายและการพักผ่อน สามารถพยากรณ์การเผชิญความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .472

2.6 การสรุปแนวความคิดและทฤษฎีสู่กรอบในการศึกษาวิจัย

การศึกษาความสุขในการทำงานครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดสุขภาพมาเป็นปัจจัยภายในแต่ละบุคคลที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งแนวคิดด้านสุขภาพ ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) สุขภาพทางกาย (Physical Health)
- 2) สุขภาพทางใจ (Mental Health)
- 3) สุขภาพทางสังคม (Social Health)

ในส่วนการศึกษาปัจจัยภายในองค์การ ที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน นั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน กลุ่มทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงาน ทฤษฎี คุณภาพชีวิต

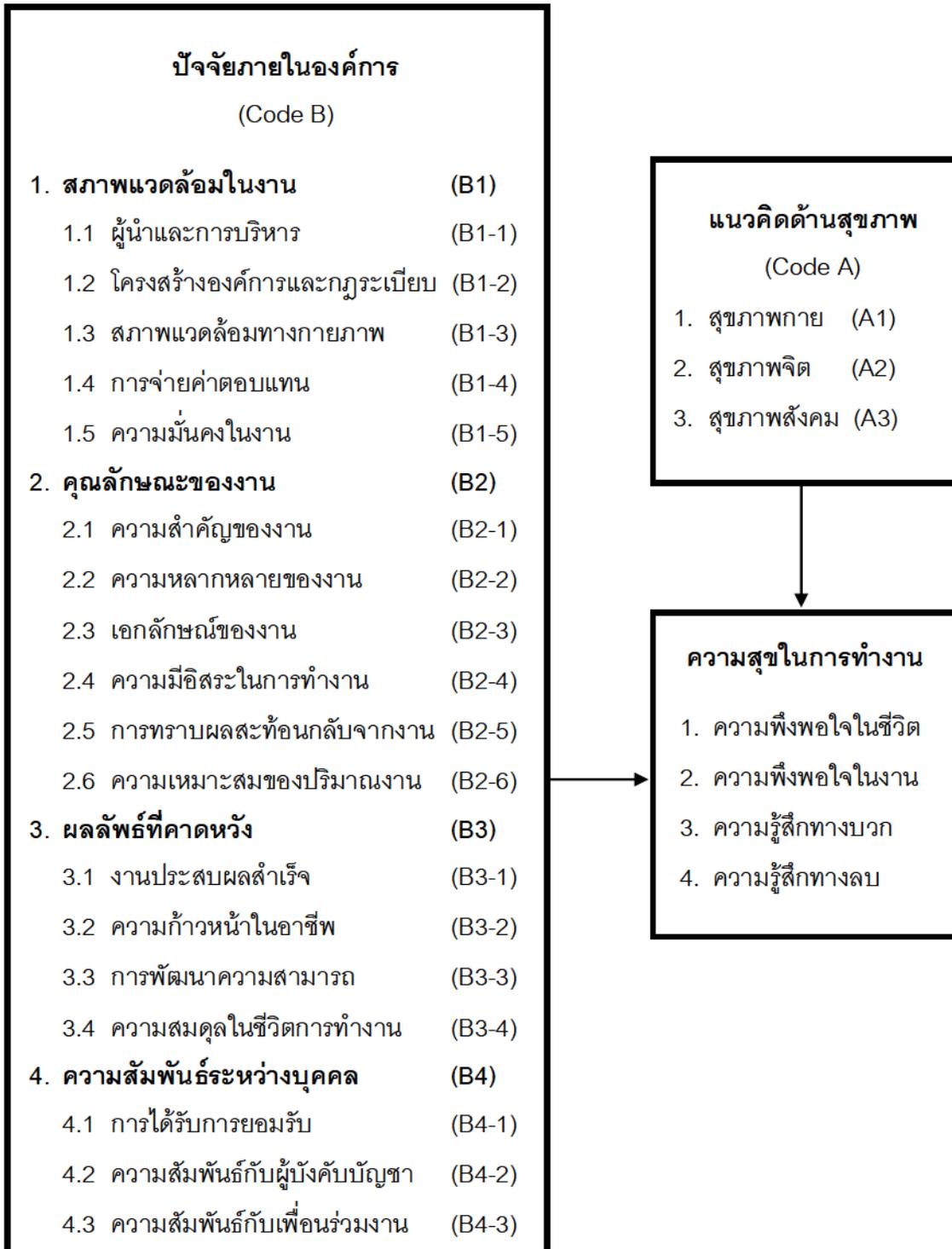
การทำงาน แนวคิดความเครียดในการทำงาน และทฤษฎี คุณลักษณะของงาน โดยนำแต่ละองค์ประกอบย่อยมาสังเคราะห์เป็น กรอบในการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน (ตารางที่ 2.9) ประกอบด้วย 4 มิติ คือ

- 1) สภาพแวดล้อมในงาน (Work Environment) ได้แก่ ผู้นำและการบริหาร โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน
- 2) คุณลักษณะของงาน (Work Itself) ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน
- 3) ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Desirable Outcome) ได้แก่ งานประสบผลสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาความสามารถ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Relationship) ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ส่วนตัวแปรตามที่ใช้ในการวัดระดับความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) นั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Diener (2000) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

- 1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)
- 2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction)
- 3) ความรู้สึกทางบวก (Positive Affect)
- 4) ความรู้สึกทางลบ (Negative Affect)

เนื่องจากการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานครั้งนี้ มีปัจจัยและองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดรหัส (Code) เพื่อป้องกันความสับสนในการอ่านผลการศึกษาในบทที่ 4 โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านสภาพใจใช้ Code A และปัจจัยภายในองค์การใช้ Code B โดยรายละเอียดของรหัสแต่ละองค์ประกอบ จะแสดงในกรอบ แนวคิดในการวิจัย (ดูภาพที่ 2.2)



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงาน ของ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา
อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน เป็นการวิจัยแบบ
ผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นวิธีการแสวงหาความรู้หรือความจริงทางสังคมที่ใช้กระบวนการ
ทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) เป็นหลักและมุ่งเน้นข้อมูลในเชิงประจักษ์ (Empirical
Evidence) ที่สามารถวัดและจับต้องได้ สามารถแยกสิ่งที่ศึกษาออกมาเป็นตัวแปรเชิงเหตุและ
ผลได้ หลังจากผู้วิจัยได้ค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของความสุขในการทำงานมาแล้ว จึง
นำข้อมูลดังกล่าวไปสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อคำถามปลายปิด เพื่อใช้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง
ดังนั้น แบบสอบถามจึงสร้างจากกรอบหรือตัวแปรในการศึกษาที่ชัดเจนก่อน

การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อมุ่งแสวงหาข้อเท็จจริง พื้นฐาน สร้างความรู้ความเข้าใจในเชิง
รายละเอียด อธิบายและตีความหมายข้อค้นพบที่ได้รับจากวิธีการเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการ
สัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งจะศึกษาถึงค่านิยม สาเหตุที่มา ลักษณะ รูปแบบของความสุขในการทำงาน
รวมถึง ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ความสุขในการทำงานลดลง ทั้งนี้ การศึกษาประกอบไปด้วย
ขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 สมมติฐานในการศึกษา
- 3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1.1 การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Study) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความเชิงวิชาการ อันสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

3.1.2 การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านสุขภาพ ประกอบด้วย สุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาพสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายในองค์การด้านสภาพแวดล้อมในงาน ประกอบด้วย ผู้นำและการบริหาร โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภายในองค์การด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยภายในองค์การด้านผลลัพธ์ที่คาดหวัง ประกอบด้วย งานประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาความสามารถและความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยภายในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ (Creative Worker) คือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์ ในสายงานด้านการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Design and Development) และสายงานด้านวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผลิตภัณฑ์ให้กับอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน

3.3.1 เกณฑ์การคัดเลือกอุตสาหกรรมกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ คัดเลือก องค์การในกลุ่มอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่ ใช้ศึกษา จากการจัดประเภทอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ของไทย โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

- 1) กลุ่มมรดกทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย 4 อุตสาหกรรม คือ งานฝีมือและหัตถกรรม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การแพทย์แผนไทย และอาหารไทย
- 2) กลุ่มศิลปศาสตร์ ประกอบด้วย 2 อุตสาหกรรม คือ ศิลปะการแสดงและทัศนศิลป์
- 3) กลุ่มสื่อ ประกอบด้วย 4 อุตสาหกรรม คือ การพิมพ์และสื่อการพิมพ์ การกระจายเสียง ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ และดนตรี
- 4) กลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ประกอบด้วย 5 อุตสาหกรรม คือ งานออกแบบ งานแฟชั่น งานโฆษณา สถาปัตยกรรม และซอฟต์แวร์

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มอุตสาหกรรม เชิงสร้างสรรค์ในการศึกษา คือ อุตสาหกรรมที่เป็นกิจกรรมปลายน้ำ (Downstream Activities) คือ อุตสาหกรรม กลุ่มสื่อ และอุตสาหกรรม กลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน เนื่องจากอุตสาหกรรมกลุ่มมรดก ทางวัฒนธรรม และอุตสาหกรรมกลุ่มศิลปศาสตร์ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมกิจกรรมต้นน้ำ (Upstream Activities) จะเน้นในเรื่องศิลป วัฒนธรรม จารีตประเพณี ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเชิงวัฒนธรรมมากกว่า ขณะที่ อุตสาหกรรม กลุ่มสื่อ และอุตสาหกรรมกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน เป็นกลุ่มที่สามารถสร้างมูลค่าเชิงพาณิชย์ได้สูงกว่า เนื่องจากต้นทุนการผลิตต่ำ มีในระดับต่ำและสามารถโอนถ่ายผลผลิตไปยังธุรกิจอื่นๆ ได้ตามความต้องการของตลาด (UNCTAD, 2008) ดังนั้น ผู้วิจัยจึง เลือก ศึกษา องค์การใน อุตสาหกรรมกลุ่มสื่อ และอุตสาหกรรมกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน

ในส่วนอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งใน อุตสาหกรรม กลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน โดยสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ หรือ SIPA (Software Industry

Promotion Agency) ได้แบ่งตลาดอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ซอฟต์แวร์การบริหารจัดการทั่วไป (Enterprise Software) ซอฟต์แวร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Applications Software) ซอฟต์แวร์สมองกลฝังตัว (Embedded System Software) และซอฟต์แวร์อื่นๆ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือก กลุ่มประเภท ซอฟต์แวร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการขยายตัวต่อเนื่องสูงที่สุดคือ ร้อยละ 20.9 จากปี 2551 ถึง ปี 2552 (สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ, 2553)

3.3.2 เกณฑ์การคัดเลือกองค์การเชิงสร้างสรรค์

3.3.2.1 เกณฑ์ประเภทอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่อยู่ในอุตสาหกรรมกลุ่มสื่อ และ อุตสาหกรรมกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ได้แก่ การพิมพ์และสื่อการพิมพ์ การกระจายเสียง ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ดนตรี งานออกแบบ แฟชั่น งานโฆษณา สถาปัตยกรรม และซอฟต์แวร์

3.3.2.2 เกณฑ์ด้านองค์การแห่งความสุข จากวิสัยทัศน์ แนวคิด กลยุทธ์ด้านการสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากร (ดูในภาคผนวก ก)

3.3.2.3 ความพร้อมและความสมัครใจขององค์การ ในการให้ความร่วมมือการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา

ดังนั้น ขอบเขตขององค์การ ที่ใช้ ในการศึกษา ตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกดังกล่าว ประกอบด้วย อุตสาหกรรมการกระจายเสียง อุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์ อุตสาหกรรมเพลง อุตสาหกรรมการออกแบบผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรมแฟชั่น และอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (กลุ่มซอฟต์แวร์โทรศัพท์เคลื่อนที่) รวมจำนวน 6 อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ หรือจำนวน 6 องค์การ

3.3.3 องค์การเชิงสร้างสรรค์ที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจาก 6 องค์การ ซึ่งมีรายชื่อขององค์การดังนี้

บริษัท ปาใหญ่ครีเอชัน จำกัด	อุตสาหกรรมการกระจายเสียง
บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด	อุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์
บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)	อุตสาหกรรมเพลง
บริษัท บาธรูม ดีไซน์ จำกัด	อุตสาหกรรมการออกแบบผลิตภัณฑ์
บริษัท ฟรีเท็กซ์อีลาสติก จำกัด	อุตสาหกรรมแฟชั่น
บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์โทรศัพท์เคลื่อนที่

3.3.4 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sample) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีลักษณะเฉพาะ และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แต่เนื่องจากความแตกต่างทางด้านลักษณะและขนาดธุรกิจขององค์กร ทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ในแต่ละองค์กรนั้นมีจำนวนที่แตกต่างกัน โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน มีจำนวนและคิดเป็นอัตราส่วนได้ในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและอัตราตอบกลับที่ได้รับแบบสอบถามคืน

ประเภทอุตสาหกรรม	ประชากร (คน)	แบบสอบถาม ที่ได้รับ (ชุด)	อัตราตอบกลับ (%)
อุตสาหกรรมเพลง	32	30	93.75
อุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์	60	33	55.00
อุตสาหกรรมการกระจายเสียง	41	41	100.00
รวมในกลุ่มสื่อ	133	104	78.20
อุตสาหกรรมแฟชั่น	35	27	77.14
อุตสาหกรรมการออกแบบผลิตภัณฑ์	30	14	46.67
อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์	20	19	95.00
รวมในกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน	85	60	70.59
สรุปรวมจำนวนบุคลากรเชิงสร้างสรรค์	218	164	75.23

กลุ่มตัวอย่างในแต่ละอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่ใช้ในการศึกษา มีอาชีพดังต่อไปนี้

- 1) อุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย นักเขียนหนังสือ นักเขียนบทความนิยายสารพัดศิลป์ด้านรูปภาพ และกองบรรณาธิการ
- 2) อุตสาหกรรมการกระจายเสียง ประกอบด้วย ผู้เขียนบท ผู้ผลิตรายการ และผู้ตัดต่อเนื้อหารายการ
- 3) อุตสาหกรรมเพลง ประกอบด้วย นักแต่งเพลงและทำนองเพลง นักร้อง นักดนตรี ผู้จัดการผลิต (Producer)

- 4) อุตสาหกรรมการออกแบบผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย นักออกแบบ วิศวกรไฟฟ้าและโปรแกรมเมอร์ด้านระบบไฟฟ้า
- 5) อุตสาหกรรมแฟชั่น ประกอบด้วย นักออกแบบ ช่างเทคนิคด้านการผสมสีและด้านการทอผ้า
- 6) อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ กลุ่มซอฟต์แวร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ โปรแกรมเมอร์ด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์โทรศัพท์เคลื่อนที่

3.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยจึงได้ สังเคราะห์และประมวลออกมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน โดยมีค่านิยมเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

ความสุขในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่บุคคลากรมีความสบาย พึงพอใจกับการทำงาน มีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุข สนุกสนานกับการทำงาน แจ่มใสเบิกบานใจ มีแรงบันดาลใจ สามารถปรับอารมณ์ให้สมดุลเมื่อประสบกับสถานการณ์ที่บีบคั้น มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ได้ โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นได้
- 2) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรัก พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในงาน มีความสุขเมื่องานสำเร็จ ตลอดจนงานนั้นมีคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม
- 3) ความรู้สึกทางบวก หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ รื่นรมย์ สนุกสนาน เบิกบานใจ กระตือรือร้นในขณะทำงาน รวมถึงการมองผู้อื่นในด้านบวก
- 4) ความรู้สึกทางลบ หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เกิดความคับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง หดหู่ โกรธเคือง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง

สุขภาพ หมายถึง ภาวะแห่งความสมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจ และการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี โดยมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) สุขภาพกาย หมายถึง สภาพร่างกายอวัยวะอยู่ดี มีความแข็งแรงสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ร่างกายสามารถทำงานได้ตามปกติ
- 2) สุขภาพจิต หมายถึง สภาพของจิตใจที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีสมาธิในการทำสิ่งต่างๆ จิตใจเบิกบานแจ่มใส ไม่เกิดความคับข้องใจ พอใจกับสภาพที่ตนเป็นอยู่ สามารถปรับตัวแก้ไขปัญหาได้
- 3) สุขภาพสังคม หมายถึง การดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติและมีความสุข ด้วยความสัมพันธ์อันดีภายในครอบครัว สังคมองค์กรและชุมชนได้เป็นอย่างดี

สภาพแวดล้อมในงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร โดยมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ภาวะผู้นำและการบริหาร หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการสอนงาน การแจ้งข้อมูลที่เป็นในการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม
- 2) โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ หมายถึง โครงสร้างองค์การ สายการบังคับบัญชา การจัดแบ่งงาน รูปแบบการประสานงาน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานชัดเจน และกฎระเบียบมีความเหมาะสม สนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว
- 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมในด้านความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีพื้นที่เพียงพอและเป็นส่วนตัว ในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ทันสมัย เทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ
- 4) การจ่ายค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม และมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน โดยผลประโยชน์เกื้อกูลมีความเหมาะสม
- 5) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความยั่งยืนของตำแหน่งหน้าที่การงาน และความมั่นคงขององค์กร

คุณลักษณะของงาน หมายถึง ความพึงพอใจในกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยมี 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ความสำคัญของงาน หมายถึง การรับรู้ว่างานนั้นมีความสำคัญ มีคุณค่า น่าภาคภูมิใจ และมีผลกระทบต่อการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรอื่นหรือองค์กร

2) ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานที่จำเป็นต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย เป็นงานที่ทำทายและมีสิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

3) เอกลักษณะของงาน หมายถึง การทำงานชิ้นหนึ่งทั้งหมดทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบได้ด้วยตนเอง สามารถผลิตผลงานออกมาชิ้นหนึ่งอย่างสมบูรณ์และระบุได้ว่างานชิ้นนั้นเป็นผลงานของตนเอง ซึ่งเป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

4) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง บุคลากรสามารถควบคุมงาน ในความรับผิดชอบด้วยตนเอง วิริ่ และกำหนดการทำงานด้วยตนเอง

5) การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน หมายถึง บุคลากรได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนได้

6) ความเหมาะสมของปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับความสามารถและเวลาการทำงานของบุคลากร

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง หมายถึง ผลลัพธ์ที่ บุคลากร คาดหวังจากการทำงาน โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) งานประสบผลสำเร็จ หมายถึง บุคลากรสามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดและประสบความสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

2) ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง บุคลากรมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การก้าวหน้าในงาน โดยพิจารณาตามความสามารถ และมีความยุติธรรม

3) การพัฒนาความสามารถ หมายถึง บุคลากรได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้น ได้รับผิดชอบงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น รวมถึงได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองในการทำงาน พร้อมกับการเรียนรู้สิ่งใหม่

4) ความสมดุลชีวิตการทำงาน หมายถึง บุคลากรจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับชีวิตของตนเอง ครอบครัว ช่วงเวลาอิสระจากงานที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การร่วมมือกันทำงานด้วยดีในองค์กร มีการช่วยเหลือซึ่งกัน ความอบอุ่นเอื้ออาทร และมีบรรยากาศเป็นมิตร โดยมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับทางด้านความสามารถและผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาในด้านการติดต่อสื่อสาร การพูดคุยมีความเข้าใจกันดี ด้านการให้ความช่วยเหลือคำแนะนำ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่นอกเหนือจากงาน

3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกดี สบายใจ เป็นกันเอง เมื่อได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารมีความเข้าใจกัน ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือคำแนะนำซึ่งกันและกัน

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1 แบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้การใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเชิงปริมาณในภาคสนาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วน คือ (แบบสอบถาม คู่มือภาคผนวก ข)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในงานเชิงสร้างสรรค์ ตำแหน่ง ระดับตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนจากบริษัท

ส่วนที่ 2 ความสุขในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ

1. ความพึงพอใจในชีวิต 5 ข้อ
2. ความพึงพอใจในงาน 5 ข้อ
3. ความรู้สึกทางบวก 5 ข้อ
4. ความรู้สึกทางลบ 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายในองค์การ จำนวน 90 ข้อ

1. สภาพแวดล้อมในงาน 25 ข้อ
2. คุณลักษณะของงาน 30 ข้อ
3. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง 20 ข้อ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านสุขภาพ จำนวน 15 ข้อ

1. สุขภาพกาย 5 ข้อ
2. สุขภาพจิต 5 ข้อ
3. สุขภาพสังคม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 จะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ซึ่งข้อความในแบบสอบถามจะเป็นคำถามเป็นทางบวกทั้งหมด เนื่องจากงานวิจัยในปัจจุบันพบว่าสัดส่วนของข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ให้ผลไม่แตกต่างกัน และพบว่าในบางกรณีหากมีการใช้ข้อความทางลบทั้งฉบับ กลับทำให้ค่าความเที่ยง (Reliability) สูงกว่าการใช้ข้อความทางบวกและข้อความทางลบในฉบับเดียวกัน (พิบูล กิจจนศิริ, 2543 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานนท์, 2550: 58) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดคำตอบแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 6 ช่วง คือ

ระดับความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด	มีค่า	6	คะแนน
ระดับความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริงมาก	มีค่า	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริงค่อนข้างมาก	มีค่า	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริงค่อนข้างน้อย	มีค่า	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริงน้อย	มีค่า	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด	มีค่า	1	คะแนน

สำหรับการจัดระดับ ความสุขในการทำงาน ของทุกปัจจัย จะพิจารณาจาก ผลค่าเฉลี่ยซึ่งกำหนดไว้ 6 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ค่อนข้างน้อย ค่อนข้างมาก มาก มากที่สุด โดยการแบ่งช่วงระดับใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = 0.83$$

การจัดระดับคะแนน ความสุขในการทำงาน ของทุกปัจจัยจะพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการแจกแจงคะแนนแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.83	ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.84 - 2.66	ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.67 - 3.50	ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.33	ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.33 - 5.16	ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 5.17 - 6.00	ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

3.5.1.1 การทดสอบเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจดูความถูกต้องความครอบคลุมถึงเนื้อหา (Contents Validity) และได้ดำเนินการปรับแก้แบบสอบถาม หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปศึกษานำร่อง (Pilot study) กับบุคลากรในองค์การแห่งหนึ่งซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 30 คน และเมื่อทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากการทดสอบแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรง (Value Validity) และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยทดลองตัดทีละข้อความแล้วคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) และตัดข้อความที่ทำให้ค่าครอนบาคต่ำ ดังนั้นเมื่อข้อคำถามในแบบสอบถามนี้ค่าความเชื่อถือได้มาก (Reliability) จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามความสุขในการทำงานทั้งฉบับมีค่า .82 ซึ่งค่าความเที่ยงตรงของความสุขในการทำงาน ปัจจัยภายในองค์การ และปัจจัยสุขภาพ มีค่าเท่ากับ .60, .86, .70 ตามลำดับ (ค่าความเที่ยงขององค์ประกอบแต่ละปัจจัย ดูในภาคผนวก ค.)

การทดสอบความเชื่อถือจากค่าอัลฟา หากพบว่ามีค่าอัลฟาตั้งแต่ .70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง ค่าอัลฟาอยู่ระหว่าง .50 - .65 กล่าวได้ว่าเชื่อถือปานกลาง และค่าอัลฟาที่ต่ำกว่า .50 ถือว่าเชื่อถือได้น้อย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550: 284)

3.5.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก

เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษาจากผลค่าเฉลี่ย และค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน เพื่อนำมาสร้างเป็นข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันกับผลวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อค้นหาสาเหตุ คำอธิบาย เหตุผล รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปร ทั้งใน ด้านความหมาย อารมณ์ความรู้สึก ตลอดจนสถานการณ์ และให้ได้รับ ข้อมูลที่ซับซ้อนมากขึ้นกว่าจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลข้อเท็จจริง และเป็นข้อมูลการแสดงความคิดเห็นจากผู้ให้การสัมภาษณ์ทั้ง 12 คน (รายชื่อผู้ให้การสัมภาษณ์ ดูในภาคผนวก ง)

การสัมภาษณ์มีการนัดแนะเวลา และสถานที่แน่นอน โดยเป็นการสัมภาษณ์ผู้รู้ (Key Information) คือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้การสัมภาษณ์ในการบันทึกเสียง ในระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด โดยใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ระหว่าง 40 - 60 นาที ต่อท่าน

3.5.2.1 การสร้างข้อคำถามการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้คัดเลือกองค์ประกอบที่มีผลทางสถิติในประเด็นที่น่าสนใจจาก 4

ลักษณะ คือ

1) การพิจารณาคัดเลือกจากองค์ประกอบที่มี ค่าสหสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงานสูงสุด 5 อันดับแรก คือ

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| (1) โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ | ($r = .541^{**}$) |
| (2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | ($r = .533^{**}$) |
| (3) การได้รับการยอมรับ | ($r = .512^{**}$) |
| (4) ความมีอิสระในการทำงาน | ($r = .473^{**}$) |
| (5) ความมั่นคงในงาน | ($r = .473^{**}$) |

2) การพิจารณาคัดเลือกจากองค์ประกอบในปัจจุบันภายในองค์การ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| (1) เอกลักษณะของงาน | (ค่าเฉลี่ย = 4.72) |
| (2) ผู้นำและการบริหาร | (ค่าเฉลี่ย = 4.65) |
| (3) ความสำคัญของงาน | (ค่าเฉลี่ย = 4.64) |

3) การพิจารณาคัดเลือกจากองค์ประกอบในปัจจุบันภายในองค์การ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับแรก คือ

- | | |
|------------------------------|--------------------|
| (1) การจ่ายค่าตอบแทน | (ค่าเฉลี่ย = 3.52) |
| (2) ความสมดุลในชีวิตการทำงาน | (ค่าเฉลี่ย = 3.79) |
| (3) ความมั่นคงในงาน | (ค่าเฉลี่ย = 4.01) |

4) การพิจารณาคัดเลือกจากองค์ประกอบในด้านสุขภาพ คือ สุขภาพกาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.80) แต่มีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานสูงสุด ($r = .411^{**}$) ในปัจจัยด้านสุขภาพ

จากนั้นผู้วิจัยได้นำคำถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์อีก 2 ท่าน เพื่อปรับความหมายของ ข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ซึ่งข้อคำถามการสัมภาษณ์ มีทั้งสิ้น 15 ข้อคำถาม โดยประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (ข้อคำถามการสัมภาษณ์ ดูในภาคผนวก จ)

1) ปัจจัยภายในองค์การ คือ ข้อคำถามที่ 4 ถึงข้อคำถามที่ 13 รวม 10 ประเด็น ได้แก่

- (1) ลักษณะการทำงานของผู้นำ
 - (2) โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ
 - (3) การบริหารค่าตอบแทน
 - (4) ความมั่นคงในงาน
 - (5) การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ
 - (6) เอกลักษณะของงาน
 - (7) ความมีอิสระในการทำงาน
 - (8) ความสมดุลในชีวิตการทำงาน
 - (9) คำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
 - (10) ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน
- 2) ปัจจัยด้านสุขภาพ คือ ข้อคำถามที่ 3 รวม 1 ประเด็น ได้แก่ สุขภาพกาย
- 3) คำถามทั่วไป คือ ข้อคำถามที่ 1, 2, 14 และ 15 รวม 4 ประเด็น ได้แก่

- (1) ความหมายของความสุขในการทำงาน
- (2) ปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงานมากที่สุด และน้อยที่สุด
- (3) ความสุขในการทำงานกับความคิดสร้างสรรค์
- (4) ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยในการสร้างความสุขในการทำงาน

3.5.2.2 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้การสัมภาษณ์

- 1) ผู้ให้การสัมภาษณ์ทำงานในองค์กรทั้ง 6 องค์กรที่ผู้วิจัยได้ขอเก็บแบบสอบถาม โดยมีตัวแทนองค์กรละ 2 ท่าน
- 2) ผู้ให้การสัมภาษณ์ เป็นระดับบริหาร (ตั้งแต่ผู้บริหารระดับต้นขึ้นไป) หรือเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโสจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสามารถให้ข้อมูลที่ครอบคลุมเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่สร้างความสุขในการทำงาน
- 3) ผู้ให้การสัมภาษณ์ มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร ารแห่งนั้นเป็นระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป เพื่อสามารถให้ข้อมูลที่ครอบคลุมเกี่ยวกับปัจจัยในองค์กรที่สร้างความสุขในการทำงาน
- 4) ผู้ให้การสัมภาษณ์ เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร บรรยาย และเต็มใจที่จะถ่ายทอด เล่าประสบการณ์ความสุขในการทำงานได้ดี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย โดยให้แต่ละองค์กรเป็นผู้คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะดังกล่าว

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะนำข้อมูล จากแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 14 เข้ามาช่วยในการประมวลผลทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ผล ซึ่งสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

- 1) การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) การหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean)
- 3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) การหาค่าทางสถิติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's product moment correlation coefficient) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อหาข้อสรุปว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ในการพิจารณาความสัมพันธ์ว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด จะพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ หรือค่า r ซึ่งมีเครื่องหมาย + หมายถึงว่าความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และค่า r ที่มีเครื่องหมาย - หมายถึงว่าความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ค่าสหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 การทดสอบถ้าค่า $r = 1$ แปลผลว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ ถ้า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันมาก ถ้า r ใกล้ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันน้อยมาก (วิชิต อุ่อ้น และอำนาจ วงจัน, 2550: 130; ยุทธ ไทยวรรณ, 2551: 38) ซึ่งหลักเกณฑ์ด้านการแบ่งระดับค่าสหสัมพันธ์ยังไม่มีการระบุชัดเจนนัก โดย ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2548: 211) ได้กล่าวว่า ค่าสหสัมพันธ์ที่ 0.46 นั้นเป็นความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ขณะที่ยุทธ ไทยวรรณ (2551: 38-39) ได้แบ่งระดับค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

- 1) ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง .71 - .90 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- 2) ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง .31 - .70 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางสูง
- 3) ค่าสหสัมพันธ์ ที่ต่ำกว่า .30 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- 4) ค่าสหสัมพันธ์ที่ .00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

ประกอบ กรรณสูต (2542, อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ่องคณา , 2549: 68) กำหนดเกณฑ์เปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

- 1) ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง .90 - 1.00 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
- 2) ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง .70 - .89 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- 3) ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง .50 - .69 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- 4) ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง .26 - .49 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- 5) ค่าสหสัมพันธ์ที่ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์เปรียบเทียบระดับค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

- 1) ค่าสหสัมพันธ์ ที่มากกว่า .70 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- 2) ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง .40 - .69 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- 3) ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง .26 - .39 คือมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจะถูกบันทึกโดยใช้เครื่องบันทึกเสียงและถอดข้อความเพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องอีกครั้งเพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) และสรุปแยกออกเป็นประเด็นตามปัจจัยที่ได้จากการประมวลเอกสาร และประเด็นข้อค้นพบเพิ่มเติม

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ผล

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา
อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่ม มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยและองค์ประกอบด้านความสุขในการทำงาน และระดับ
ความสุขในการทำงาน รวมถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

ประชากรที่ ทำการศึกษาเป็นบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ในการงานสร้างสรรค์ใน
อุตสาหกรรมประเภทสื่อและงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ซึ่งอุตสาหกรรมกลุ่มสื่อ ประกอบด้วย 3
องค์การ และ อุตสาหกรรมกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ประกอบด้วย 3 องค์การ รวมจำนวน
6 องค์การ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นบุคลากรเชิงสร้างสรรค์
ทั้งหมดใน 6 องค์การ จำนวน 218 คน ได้รับแบบสอบถามกลับ บคืนจำนวน 164 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ
75.23 และผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึก กับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์จำนวน 12 คน โดยคัดเลือก
จากองค์การกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คนต่อองค์การ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและนำไป ประกอบการ
วิเคราะห์ผลเชิงบรรยายร่วมกับผลจากแบบสอบถาม

การเก็บข้อมูล เริ่มจากการเก็บ แบบสอบถาม และนำผลข้อมูลเชิงปริมาณดังกล่าวมา
วิเคราะห์ค้นหาประเด็นที่น่าสนใจ เพื่อนำมาศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสร้างเป็นข้อคำถามในการ
สัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งการนำเสนอข้อมูลในบทที่ 4 นี้จะรายงานผลการศึกษาเชิงปริมาณ และผล
การศึกษาเชิงคุณภาพ ควบคู่กันในประเด็นดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการศึกษาคงความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์
- 4.3 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพกับความสุขในการทำงาน
- 4.4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์การกับความสุขในการทำงาน
 - 4.4.1 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน
 - 4.4.2 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะของงาน
 - 4.4.3 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง
 - 4.4.4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4.5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความสุขในการทำงาน

4.6 สรุปประเด็นข้อค้นพบใหม่จากผลการศึกษา

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

แนวทางในการวิเคราะห์ผลศึกษาเชิงปริมาณและผลการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ

1) เพื่อยืนยันผลการศึกษาซึ่งกันและกัน ว่าสอดคล้องหรือไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ หากไม่สอดคล้องกัน ก็จะนำข้อมูลมาสนับสนุนในการอธิบายเหตุผล

2) เพื่อขยายผล การศึกษาเชิง จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการค้นหาสาเหตุ คำอธิบายถึงรูปแบบหรือลักษณะของปัจจัยนั้นๆ

จากการผลการศึกษาเชิงปริมาณกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่ามีหลายประเด็นที่มีผลสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน แต่ขณะเดียวกันก็มีบางประเด็นที่ผลการศึกษาทั้งสองประเภทไม่สอดคล้องกัน โดย จะเปรียบเทียบผลการศึกษาเชิงปริมาณระหว่างค่าเฉลี่ยกับ ค่าสหสัมพันธ์ และนำผลการศึกษาเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์ร่วมในแต่ละปัจจัย

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

รายงานผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ซึ่งผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.1

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 164 คน จำแนกเป็นเพศชายจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และเป็นเพศหญิงจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 โดยช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมา อายุระหว่าง 31- 40 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N = 164)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	85	51.8
หญิง	78	47.6
อายุ		
21 - 30 ปี	97	59.1
31 - 40 ปี	58	35.4
41 - 50 ปี	7	4.3
50 ปีขึ้นไป	1	0.6
สถานภาพสมรส		
โสด	125	76.2
สมรส	38	23.2
หย่าร้าง	1	0.6
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	22.0
ปริญญาตรี	106	64.6
ปริญญาโท	21	12.8

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 38 คน ร้อยละ 23.2 และมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ด้านระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ในระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมา ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และในระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน ร้อยละ 12.8 (ตารางที่ 4.1)

4.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง

รายงานผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลส่วนบุคคลในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตาม ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในงานเชิงสร้างสรรค์ และรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนจากองค์การ ซึ่งผลการศึกษานี้แสดงดังตารางที่ 4.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N = 164)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
ระดับพนักงาน - พนักงานอาวุโส	119	72.6
ระดับหัวหน้างาน - ผู้ช่วยผู้จัดการ	24	14.6
ระดับผู้จัดการขึ้นไป	18	11.0
ประสบการณ์ในงานเชิงสร้างสรรค์		
น้อยกว่า 1 ปี	19	11.6
1 - 3 ปี	39	23.8
3 - 5 ปี	32	19.5
5 - 10 ปี	49	29.9
10 ปีขึ้นไป	24	14.6
รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนจากองค์การ		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	21	12.8
10,001 - 20,000 บาท	79	48.2
20,001 - 30,000 บาท	28	17.1
30,001 - 40,000 บาท	8	4.9
40,001 - 50,000 บาท	12	7.3
50,001 บาทขึ้นไป	12	7.3

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน - พนักงานอาวุโส จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาเป็นระดับหัวหน้างาน - ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และเป็นระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 18 คน ร้อยละ 11

ด้านประสบการณ์ในงานเชิงสร้างสรรค์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในงานเชิงสร้างสรรค์ระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา มีประสบการณ์ระหว่าง 1 - 3 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 มีประสบการณ์ระหว่าง 3 - 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และมีประสบการณ์ในงานเชิงสร้างสรรค์ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6

ด้านรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนจากองค์การ พบว่าบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมา เป็นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 50,001 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 (ตารางที่ 4.2)

4.2 ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์

4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณด้านความสุขในการทำงาน

การศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรสร้างสรรค์ เป็นการศึกษา ระดับ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความรู้สึกสุขใจและความพึงพอใจต่อการทำงาน ซึ่งการศึกษานี้ในการทำงานแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบคือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งผลการศึกษาแสดงตามตารางที่ 4.3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ความพึงพอใจในชีวิต	4.70	.60	มาก
ความพึงพอใจในงาน	4.45	.65	มาก
ความรู้สึกทางบวก	4.70	.61	มาก
ความรู้สึกทางลบ	3.75	1.04	ค่อนข้างมาก
โดยรวม	4.33	.51	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มี ระดับ ความสุขในการทำงาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.33 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 และความรู้สึกทางบวกมีค่าเฉลี่ยที่ 4.70 แปลผลได้เหมือนกันคืออยู่ในระดับมาก ขณะที่ ความรู้สึกทางลบ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 แปลผลคืออยู่ในระดับที่ค่อนข้างมาก

4.2.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้าน ความหมายของ “ความสุขในการทำงาน”

การสัมภาษณ์เชิงลึก จากข้อคำถาม ที่ว่า “ท่านให้ความหมายของคำว่าความสุขในการทำงาน อย่างไร ” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงาน โดยเน้นไปที่ลักษณะงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ (12 คน คิดเป็นร้อยละ 100) กล่าวคืองานนั้นควรเป็นงานที่ตนเองชอบ มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำงานมีความท้าทาย และมีความน่าสนใจ ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ การได้มีส่วนร่วมในงาน เป็นงานที่เปิดกว้างทางความคิด และการได้รับโอกาสไปดูงานนอกสถานที่ พร้อมทั้งได้ใช้ความสามารถของตนเองในการพัฒนางาน เพื่อสร้างผลงานที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อสังคม โดยงานที่ได้คิดค้นขึ้นมาก็สามารถเป็นสร้างเป็นรูปธรรม ใช้งานได้จริง ขณะ ที่มีเวลาทำงานอย่างเต็มที่ไม่ง้อรีบ นอกจากนี้ ความสุขก็มาจากผลสำเร็จของงาน และความสามารถในการคิดงานใหม่ๆ ออกมานำเสนอได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะหากรู้สึกว่าการนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะได้รู้สึกภาคภูมิใจ ก็นำมาซึ่งความสุขในการทำงานด้วยเช่นกัน

ในด้านของความรู้สึก บุคลากรเชิงสร้างสรรค์จำนวนหนึ่งได้กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกอยากที่จะทำงาน (Passion) รักงานที่ทำ ตื่นเข้ามาในแต่ละวันรู้สึกอยากมาทำงานเป็นการทำงานแบบที่ไร้ความวิตกกังวล (8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67) เพราะงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต การทำงานอย่างมีความสุขได้นั้นต้องสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว ให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองส่วน ในด้านการแบ่งเวลาและความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ เพราะการใช้ชีวิตนั้นเป็นความกลมกลืนกันระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

นอกจากนี้ ความสุขในการทำงานยังประกอบไปด้วยการมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นกันเอง สนุกสนาน เป็นมิตรและปรึกษาปัญหาในงานได้ (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25) ส่วนหัวหน้างานก็ควรมีทัศนคติ ความเชื่อ ไปในทิศทางเดียวกันกับพนักงาน เกิดเป็น บรรยากาศในการทำงานที่เหมือนเป็นครอบครัว อบอุ่นเหมือนพี่น้อง (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25) ขณะที่ สภาพแวดล้อมในงาน ควรมีนโยบายที่เปิดโอกาสให้บุคลากรไปดูงานนอกสถานที่ได้ และภายในองค์กร ควรมี

ระบบการสื่อสารที่เหมาะสมและทั่วถึง รวมถึง อุปกรณ์เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย
ตอบสนองต่อความต้องการในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

4.2.3 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มี ความสุขในการทำงานมากที่สุด และน้อยที่สุด

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยคำถามที่ว่า “ปัจจัยใดทำให้ท่าน ในฐานะที่เป็นบุคลากรเชิง
สร้างสรรค์ มีความสุขในการทำงานมากที่สุด และน้อยที่สุด เพราะเหตุใด” ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในการทำงานมากที่สุด ได้แก่

- 1) ลักษณะงาน คือ การได้ทำงานที่ชอบ มีอิสระในงาน ผลงานที่สร้างขึ้นเกิด
ประโยชน์ และมีโอกาสการเรียนรู้งานใหม่ตลอดเวลา (7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33)
- 2) หัวหน้างานยอมรับความสามารถ เช่น การได้รับคำชมเชย และหัวหน้างาน
เข้าใจลักษณะงาน ให้ระยะเวลาการทำงานอย่างเพียงพอ ไม่กดดันเร่งรีบ ให้งานสำเร็จโดยเร็ว (3
คน คิดเป็นร้อยละ 25)
- 3) ผลสำเร็จของงาน และการสร้างผลงานที่แปลกใหม่ (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)
- 4) เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)
- 5) การได้รับโอกาสในการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ เพื่อ เปิดรับความคิดใหม่ (2
คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ปัจจัยที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในการทำงานน้อยที่สุด ได้แก่

- 1) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ดี โดยเกิดความไม่เข้าใจกัน และบางครั้งมีการใช้
อารมณ์และความรู้สึกส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับงานมากเกินไป ทำให้เกิดความขัดแย้งในงาน ส่งผล
ให้การทำงานเป็นทีมไม่ราบรื่น ขาดความร่วมมือและการประสานงานที่ดี ปัญหาส่วนหนึ่งมาจาก
รูปแบบ (Style) การทำงานของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ไม่เข้ากับตนเอง และปัญหาการ
สื่อสาร ที่ไม่มีใครเข้าใจความคิดของตนเอง (6 คน คิดเป็นร้อยละ 50)
- 2) ผู้นำหรือหัวหน้างานที่ขาดทิศทางการบริหารงาน กล่าวคือ นโยบายที่มีความไม่
ชัดเจน และหัวหน้างานไม่ให้เกียรติทางความคิด ส่งผลให้เกิดการไม่ยอมรับในผลงาน (3 คน คิด
เป็นร้อยละ 25)
- 3) ลักษณะ การทำงานที่ขาด ความอิสระ ขาดความยืดหยุ่น และระยะเวลาไม่
เพียงพอต่อการสร้างสรรค์ผลงาน ทำให้รู้สึกกดดันในการทำงาน (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

4) การทำงานไม่สำเร็จ กล่าวคือ สาเหตุที่นั้นที่มาจากการทำงานที่ไม่สามารถคิดผลงานได้ตามที่ต้องการ หรือ "การคิดงานไม่ออก" และการทำงานผิดพลาด โดยมาจากปัญหาที่นอกเหนือจากการคาดการณ์ (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

4.2.4 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้านความสุขในการทำงาน กับความคิดสร้างสรรค์

สำหรับประเด็นที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ มากหรือน้อยเพียงใดนั้น ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ทุกท่าน (12 คน คิดเป็นร้อยละ 100) มีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานนั้น ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์เป็นอย่างมาก เนื่องจากเมื่อเกิดความสุข ความรู้สึกดี อารมณ์ดี ไม่มีสิ่งกังวลใจ สบายใจ ก็ทำให้สมองปลอดโปร่ง จิตว่าง มีพื้นที่ให้กับการจินตนาการ มีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งาน เกิดเป็นความริ้นรมย์และนำไปสู่การทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ ความสุขในการทำงาน นั้น ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมไปกับการทำงาน รู้สึกสนุก มีความอยากที่จะคิด อยากที่จะทำ (Passion) เป็นแรงใจที่อยากพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้น

ในช่วงเวลาที่มีความสุข บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มักจะได้ ความคิดดีๆ แผลงใหม่ ในช่วงเวลาที่รู้สึกผ่อนคลาย เช่น การไปท่องเที่ยว การเดินทาง การดูหนังฟังเพลง ซึ่งการคิดงานในช่วงเวลาที่มีความสุขนั้น จะไม่รู้สึกเหนื่อย ล้ากับการบีบเค้นความคิดออกมา ดังนั้น บุคลากรเชิงสร้างสรรค์เห็นว่า การที่มีโอกาสได้ไปทำงานนอกสถานที่ หรือการได้เพิ่มประสบการณ์จากการพบเห็นสิ่งแปลกใหม่นั้น จะเป็นพลังขับเคลื่อนตนเองให้มีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีมากขึ้น (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

ส่วนประเด็นด้านคุณภาพของผลงานที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่มีความสุข คือ การสร้างสรรค์ผลงานจะทำได้ดีกว่ามาตรฐาน ที่กำหนด รวมถึงการนำเสนอ และเนื้อหาของงานจะแลดู มีความสนุก เพราะใส่ใจทุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้ปริมาณงานจะมาก แต่กลับไม่ รู้สึกเหนื่อยในการทำงาน ที่จะต้องใช้ความคิด ในระดับที่มาก เพราะฉะนั้น ความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะหากงานนั้นเป็นงานที่ได้รับมอบหมายมาใหม่หรือเป็นงานที่มีความท้าทาย จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้สึกอยากที่จะทำ (Passion) ในระดับสูง กล่าวคือ เป็นลักษณะ ความรู้สึกที่ไม่ได้ทำงานเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นความปรารถนาของตนเองที่อยาก จะใช้ความคิดและปฏิบัติงาน (5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67)

ในทางตรงกันข้าม หากขาดความสุขในระหว่าง การทำงาน บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความเห็นว่า เมื่อไม่มีความสุข มีแต่ความทุกข์ ความเครียด ความกดดัน ความวิตกกังวล อารมณ์ไม่ดี หรือมีปัญหาในชีวิตส่วนตัว ก็ทำให้เกิดความรู้สึกไม่อยากมาทำงาน ไม่อยากจะทำอะไร สิ่งใหม่ ส่งผลให้ผลงานของเนื้อหางานไม่สื่อถึงความรู้สึกสนุก ความน่าสนใจ ดังนั้น ผลงานที่ออกมาจึงมีลักษณะได้ระดับมาตรฐาน มีคุณภาพเพียงพอที่จะผ่านไปได้นั้น ซึ่งความรู้สึกขาดพลังในการทำงาน เป็นสถานการณ์ที่ยากลำบากเป็นอย่างมาก ต่อการทำให้งานประสบผลสำเร็จ (6 คน คิดเป็นร้อยละ 50)

4.3 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสุขภาพกับความสุขในการทำงาน

4.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณด้านสุขภาพ

ปัจจัยภายในแต่ละบุคคลที่ใช้การศึกษาคือ สุขภาพในการทำงาน คือ สุขภาพ ซึ่งประกอบด้วย สุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาพสังคม โดยแสดง ผลการศึกษา ในตารางที่ 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยสุขภาพ

สุขภาพ	(Code A)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
สุขภาพกาย	(A1)	3.80	1.00	ค่อนข้างมาก
สุขภาพจิต	(A2)	4.36	.74	มาก
สุขภาพสังคม	(A3)	4.85	.79	มาก
โดยรวม		4.34	.68	มาก

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีสุขภาพโดยรวม ที่ค่าเฉลี่ย 4.34 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ด้านสุขภาพสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นคือ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.85 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านสุขภาพจิต มีค่าเฉลี่ยที่ 4.36 แปลผลคืออยู่ในระดับมากเช่นกัน และด้านสุขภาพกายมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.5 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพกับความสุขในการทำงาน

สุขภาพ (Code A)	ความสุขในการทำงาน	การแปลผล
สุขภาพกาย (A1)	.411**	ปานกลาง
สุขภาพจิต (A2)	.396**	ต่ำ
สุขภาพสังคม (A3)	.388**	ต่ำ
โดยรวม	.492**	ปานกลาง

** $p < .01$

จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยสุขภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .492** เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า สุขภาพกาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .411** ส่วนสุขภาพจิตและสุขภาพสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .396** และ .388** ตามลำดับ

4.3.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพด้านสุขภาพ

ด้วยผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า โดยทั่วไปบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มักมีสุขภาพกายที่แข็งแรงปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับสุขภาพจิตและสุขภาพสังคม แต่เมื่อพิจารณาถึงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพกายกับความสุขในการทำงาน พบว่ามีระดับความสัมพันธ์สูงปานกลาง และมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับ สุขภาพจิตและสุขภาพสังคม จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ที่ว่า “โดยรวมแล้วท่านคิดว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงหรือไม่ เพราะเหตุใด”

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บุคคลที่ทำงานเชิงสร้างสรรค์มักมีสุขภาพที่ไม่แข็งแรงมากนัก (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75) โดยมีสาเหตุมาจาก 2 ประเด็น คือ

1) ลักษณะงาน กล่าวคือ ระยะเวลาในการทำงานมีน้อย ในขณะที่ ปริมาณงานมีจำนวนมากและงานมีความยากขึ้น เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ความคิดใหม่จำนวนมากและตลอดเวลา โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องประสานงานกับคนจำนวนมาก ทำให้เกิดความเครียดในงานสูง เกิดความกดดัน ส่งผลให้การเลิกทำงานในแต่ละวันไม่เป็นเวลา หรือจำเป็นต้องนำงานกลับมาทำต่อที่บ้าน (6 คน คิดเป็นร้อยละ 50) นอกจากนี้ยังมีประเด็นเรื่องการเดินทางมาทำงานในแต่ละวัน ซึ่ง

ต้องเผชิญกับปัญหาการจราจรทั้งช่วงเช้าและช่วงเย็น ปัจจัยดังที่กล่าวมานั้น ทำให้เบียดบังเวลาส่วนตัวเพื่อใช้ในการผ่อนคลายความเครียด ไม่มีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเอง (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67) แต่ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงานของทีมหรือวัฒนธรรมขององค์กร และลักษณะของธุรกิจนั้นๆ ที่ทำให้ลักษณะหรือช่วงเวลาการทำงาน ของบุคลากร มีความไม่แน่นอน เช่น มักเริ่มทำงานหลังเลิกงาน เป็นต้น (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

2) รูปแบบการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนหนึ่งมักไม่มีวินัยการดูแลสุขภาพของตนเอง จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับการออกกำลังกาย ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยและความเคยชินในการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล ที่บางครั้งมักทำตามอารมณ์มากกว่าเหตุผล กล่าวคือ ทุกคนทราบว่าการออกกำลังกาย เป็นสิ่งดีแต่ไม่อยากจะปฏิบัติ เช่นเดียวกัน ทุกคนทราบว่า การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา เป็นสิ่งไม่ดี แต่ก็ ยังคงปฏิบัติ นอกจากนี้ ความสามารถในการบริหารเวลาของแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากัน หากจัดการวางแผนเวลาทำงานไม่ดีเพียงพอ ก็จะส่งผลให้ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด จึงต้องเลิกงานดึก หรือนำงานกลับมาทำต่อที่บ้าน ส่งผลให้พักผ่อนไม่เต็มที่ เกิดความเครียดแฝงที่ตนเองไม่รู้ตัว (8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67)

จากสาเหตุดังที่กล่าวข้างต้น มีผลทำให้สุขภาพกายของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ไม่ค่อยดีมากนัก เนื่องจาก ระยะเวลา การนอนหลับ การพักผ่อน และการผ่อนคลายความเครียด มีไม่เพียงพอ ซึ่งความเครียดก่อให้เกิดอาการนอนไม่หลับ ทำให้ร่างกายอ่อนแอลง ส่งผลให้ เป็นภูมิแพ้ได้ง่ายและปวดศีรษะไมเกรน ขณะที่ บุคคลบางกลุ่มใช้วิธีผ่อนคลายด้วยการสูบบุหรี่ ดื่มสุรา ก็ยังส่งผลให้สุขภาพกายแย่งลง ในระยะยาว (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75)

แต่ทั้งนี้ ก็มีบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนหนึ่ง ที่มีความเห็นว่าตนเองและเพื่อนร่วมงาน กลุ่มงานเชิงสร้างสรรค์นี้ มีสุขภาพที่แข็งแรง สมบูรณ์ดี (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

4.3.3 การวิเคราะห์ผลการศึกษาด้านสุขภาพ

องค์ประกอบด้านสุขภาพกายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.80) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นในปัจจัยสุขภาพ เมื่อพิจารณาถึงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพกายกับความสุขในการทำงาน ก็พบว่า อยู่ในระดับที่สูงปานกลาง ($r = .411^{**}$) กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ได้ประเมินว่าสุขภาพกายมีความแข็งแรงค่อนข้างมาก ซึ่งองค์ประกอบ สุขภาพกาย ก็มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน โดยผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า สาเหตุที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มักมีสุขภาพไม่แข็งแรงมากนัก เนื่องจากลักษณะงานที่มีความต่อเนื่องและปริมาณงานค่อนข้างมาก จึงไม่มีเวลาในการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกายและการนอนหลับพักผ่อนอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ ยังมีสาเหตุจากรูปแบบการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคลที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพร่างกายมากเท่าที่ควร

องค์ประกอบด้านสุขภาพ จิตมีค่าเฉลี่ยที่มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.36) และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับที่ต่ำ ($r = .396^{**}$) ในขณะที่ องค์ประกอบด้านสุขภาพสังคมมีค่าเฉลี่ยที่มากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.85) และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพสังคมกับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับที่ ต่ำเช่นกัน ($r = .388^{**}$) กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ได้ประเมินว่า บุคลากรในด้านนี้มีสุขภาพจิตและสุขภาพสังคมที่ดีมาก ซึ่งองค์ประกอบสุขภาพ จิต และ สุขภาพ สังคม ก็มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน แต่ไม่มากเท่ากับ องค์ประกอบสุขภาพกาย

4.4 ผลการศึกษาปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

ปัจจัยภายในองค์การ ที่ใช้การศึกษาความสุขในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในงาน คุณลักษณะของงาน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยแสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางที่ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยภายในองค์การ

ปัจจัยภายในองค์การ (Code B)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
สภาพแวดล้อมในงาน (B1)	4.14	.66	ค่อนข้างมาก
คุณลักษณะของงาน (B2)	4.51	.56	มาก
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (B3)	4.21	.59	ค่อนข้างมาก
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (B4)	4.39	.73	มาก
โดยรวม	4.32	.55	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มี ความเห็นด้าน ความสุข ที่มาจากปัจจัยภายในองค์การ มีค่าเฉลี่ย โดยรวมที่ 4.32 แปลผลคืออยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ซึ่งจากปัจจัย 4 ด้าน ด้านที่บุคลากรมีระดับความสุขมากที่สุดคือ คุณลักษณะของงาน ที่ค่าเฉลี่ย 4.51 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ค่าเฉลี่ย 4.39 แปล

ผลคือ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.21 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก และสภาพแวดล้อมในงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นกัน

ตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในองค์การกับความสุขในการทำงาน

ปัจจัยภายในองค์การ (Code B)	ความสุขในการทำงาน	การแปลผล
สภาพแวดล้อมในงาน (B1)	.644**	ปานกลาง
คุณลักษณะของงาน (B2)	.524**	ปานกลาง
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (B3)	.501**	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (B4)	.585**	ปานกลาง
โดยรวม	.702**	สูง

** $p < .01$

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยภายในองค์การ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในงาน คุณลักษณะของงาน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .702** ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยแล้ว พบว่าทุกปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ ปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียง ปัจจัยตามลำดับ ค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ได้คือ สภาพแวดล้อมในงาน ($r = .644^{**}$) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($r = .585^{**}$) คุณลักษณะของงาน ($r = .524^{**}$) และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ($r = .501^{**}$)

กล่าวโดยสรุปคือ ความสุขในการทำงานจาก ปัจจัยภายในองค์การ โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.32) ซึ่งปัจจัยคุณลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.51) รองลงมาคือ ปัจจัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัย ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และปัจจัย สภาพแวดล้อมในงาน (ค่าเฉลี่ยที่ 4.39, 4.21 และ 4.14 ตามลำดับ) จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานสูงที่สุดในปัจจัยภายใน องค์การ ($r = .644^{**}$) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คุณลักษณะของงาน และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ($r = .585^{**}$.524** และ .501** ตามลำดับ) วิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัย

ด้านสภาพแวดล้อมในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายในองค์กรมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การ มีความผลต่อความสุขในการทำงานในระดับที่สูงกว่าปัจจัยลักษณะของงาน ผลลัพธ์ที่คาดหวังและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในขณะที่ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์กลับมี ระดับความสุขในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในงานน้อยที่สุด

4.4.1 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงาน

4.4.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน

สภาพแวดล้อมในงาน	(B1)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ผู้นำและการบริหาร	(B1-1)	4.65	.87	มาก
โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ	(B1-2)	4.42	.80	มาก
สภาพแวดล้อมกายภาพ	(B1-3)	4.12	.97	ค่อนข้างมาก
การจ่ายค่าตอบแทน	(B1-4)	3.52	.96	ค่อนข้างมาก
ความมั่นคงในงาน	(B1-5)	4.01	.94	ค่อนข้างมาก
โดยรวม		4.14	.66	ค่อนข้างมาก

เมื่อพิจารณาในด้านสภาพแวดล้อมในงาน พบว่าองค์ประกอบที่มีเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้นำและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.65 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.42 แปลผลคืออยู่ในระดับมากเช่นกัน สภาพแวดล้อมกายภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.12 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก ความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก และการจ่ายค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.52 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในงาน	(B1)	ความสุขในการทำงาน	การแปลผล
ผู้นำและการบริหาร	(B1-1)	.424**	ปานกลาง
โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ	(B1-2)	.541**	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมกายภาพ	(B1-3)	.460**	ปานกลาง
การจ่ายค่าตอบแทน	(B1-4)	.426**	ปานกลาง
ความมั่นคงในงาน	(B1-5)	.473**	ปานกลาง
โดยรวม		.644**	ปานกลาง

** $p < .01$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .644** ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละ องค์ประกอบ แล้ว พบว่าทุก องค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิง สร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงองค์ประกอบ ตามลำดับ ค่าสหสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงาน ได้คือ โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ ($r = .541^{**}$) ความมั่นคงใน งาน ($r = .473^{**}$) สภาพแวดล้อมกายภาพ ($r = .460^{**}$) การจ่ายค่าตอบแทน ($r = .426^{**}$) และ ผู้นำและการบริหาร ($r = .424^{**}$)

4.4.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน (B1)

ด้วยผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ ความสุขในการทำงานมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .541^{**}$) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านใน ปัจจัยภายในองค์การ ส่วน องค์ประกอบ ผู้นำและการบริหาร ก็พบว่ามีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับ สอง (ค่าเฉลี่ย = 4.65) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจัยภายในองค์การ ส่วน องค์ประกอบการจ่ายค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย = 3.52) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง และความ มั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.01) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็น อันดับสามเมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุก ด้านในปัจจัยภายในองค์การ ขณะที่ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ($r = .473^{**}$) จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการ สัมภาษณ์เชิงลึกที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในงาน ดังประเด็นต่อไปนี้

ผู้นำและการบริหาร (B1-1)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบ ผู้นำและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับสอง (ค่าเฉลี่ย = 4.65) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด” ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการทำงานของผู้นำหรือหัวหน้างานที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ชื่นชอบ คือ

1) การให้อิสระในการทำงาน กล่าวคือ มีการมอบอำนาจการตัดสินใจบ้าง การทำงานควรกำหนดแค่กรอบกว้างๆ และกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างชัดเจน พร้อมทั้ง มีการเปิดโอกาสการแสดงความคิดเห็น และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน (8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67)

2) ผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ เชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และมีวิสัยทัศน์สามารถบอกทิศทางเป้าหมาย ของงานได้ ขณะเดียวกัน ผู้นำต้องมีการตัดสินใจอย่างชัดเจน แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา จริงจังกับการทำงาน มีการทำงาน อย่างเป็น ระบบ และมีความละเอียดรอบคอบในงาน (5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67)

3) ผู้นำที่สามารถสอนงาน ให้คำแนะนำ มอบโอกาสในการทำงานใหม่ๆ หรืองานที่ท้าทาย ซึ่งผู้นำควรจะให้ผลสะท้อนกลับของผลงานตลอดเวลา (Feedback) โดยเฉพาะการ บอกกล่าวข้อบกพร่องเพื่อการพัฒนา (5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67)

4) การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น ระยะเวลา อัตรากำลังคน อุปกรณ์การทำงาน แหล่งข้อมูลความรู้ที่จำเป็นต่อการสร้างสรรค์ผลงาน (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ในส่วนบุคลิกภาพหรือลักษณะนิสัยของผู้นำที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ชื่นชอบ คือ มีความเป็นกันเองสูง ไม่แบ่งแยกระดับตำแหน่งสูง หรือต่ำ เมื่อพูดคุยกันก็รู้สึกสบายใจ ไม่อึดอัด (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67) และมีความเมตตาสูง ในด้านการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน เป็นที่พึ่งในยามมีปัญหาในงาน และไม่ทอดทิ้ง (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67) นอกจากนี้ หัวหน้างานควรมีวสนิยมหรือทัศนคติการทำงานที่คล้ายกับพนักงาน (1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33)

โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ (B1-2)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .541$) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “องค์การควรมีโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบการทำงานอย่างไร ที่เอื้อประโยชน์ต่องานของท่านมากที่สุด ” ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างองค์การที่เอื้อประโยชน์ต่องานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1) โครงสร้างองค์การแบบแบน (Flat Organization) ที่มีระดับบังคับบัญชาระหว่าง 3 ถึง 5 ระดับ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างคล่องตัว การตัดสินใจอนุมัติ การสั่งการเป็นไปอย่างรวดเร็ว (7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33)

2) โครงสร้างองค์การแบบทีม แบ่งตามลักษณะธุรกิจหรือความรับผิดชอบ เน้นการดูแลบุคคลภายในทีมงานอย่างทั่วถึง ทำให้มีความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับ ผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และเกิดความราบรื่นในงานมากขึ้น (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

3) โครงสร้างองค์การ ควรแบ่งงานให้ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าใจและการทำงาน (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

4) โครงสร้างองค์การ ควรให้ความสำคัญกับฝ่ายงานสร้างสรรค์ ในด้านของการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร โดยให้เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

นอกจากนี้ ก็มีบุคลากรเชิงสร้างสรรค์บางส่วนแสดงความคิดเห็นว่า โครงสร้างองค์การคือ ระบบการทำงานที่มีความเหมาะสมแตกต่างกันแต่ละองค์การ แม้สายบังคับบัญชาจะมีหลายระดับ มีผลทำให้การอนุมัติงานล่าช้า แต่อีกมุมมองหนึ่งกลับเห็นว่า เพื่อให้มีการพิจารณาถ้อยแถลงที่ดี เกิดความรอบคอบในการตัดสินใจ เพราะฉะนั้น ปัญหาไม่ได้อยู่ที่โครงสร้างองค์การมากนัก แต่อยู่ที่ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหารมากกว่า (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ด้านกฎระเบียบการทำงาน ที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์เห็นว่าเอื้อประโยชน์ต่องาน มีลักษณะดังนี้

1) เวลาการเข้า-ออกทำงานควรยืดหยุ่น กล่าวคือ ควรยกเลิกการตอกบัตร หรือไม่ควรกำหนดเวลาการทำงาน แต่ให้บุคลากรทำงานครบ 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือในกรณีที่กำหนดเวลาเข้า-ออกทำงานแน่นอน ก็ไม่ควรหักเงินเดือนจากเวลาที่มาสาย เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความเครียดจากการเดินทางมาทำงานในแต่ละวันได้ และ บุคลากรก็จะรู้สึกถึงความมีอิสระ ความเชื่อใจ ความไว้วางใจที่ผู้บริหารมีให้กับ บุคลากร เพราะในที่สุด องค์การก็ต้องวัดผลที่ความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ ยังเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้บริหารเวลาได้เองทั้งงานและชีวิตส่วนตัว (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75)

2) การแต่งกายในที่ทำงาน ควรให้บุคลากรมีความอิสระในการเลือกชุดทำงาน แต่ให้เหมาะสมกับกาลเทศะของแต่ละงาน เพราะการได้เลือกเครื่องแต่งกายตามรูปแบบที่ตนเองชอบให้ดูดี สวยงาม มีแฟชั่นที่ทันสมัย ก็เป็นความสุข ในที่ทำงาน รูปแบบหนึ่งสำหรับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75)

- 3) การสามารถไปทำงานนอกสถานที่ได้ เพื่อไปค้นหาข้อมูล ความคิดใหม่จากสิ่งใหม่ ที่นอกเหนือจากในห้องทำงาน (5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67)
- 4) ช่วงเวลาพักเที่ยง ควรมีมากกว่า 1 ชั่วโมง (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)
- 5) การลดขั้นตอนของงานเอกสาร เช่น เอกสารการเบิกค่าสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

นอกจากนี้ การกำหนดกฎระเบียบขึ้นควรมีเหตุผล ไม่กระทบการสิทธิของคนหมู่มาก (1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33) และสำหรับ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ไม่จำเป็นต้องใช้กฎระเบียบจำนวนมากเหมือนกับฝ่ายอื่นๆ เพราะลักษณะงานสร้างสรรค์ไม่ใช่งานประจำ (Routine Job) (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25) แต่การให้อิสระด้านกฎระเบียบก็เปรียบเหมือนดาบสองคม เพราะความมีอิสระในงานจะใช้ได้ผลดีสำหรับคนมีวินัย สามารถบังคับตนเองได้ แต่อาจล้มเหลวเมื่อให้อิสระในงานกับบุคคล ที่ขาดความรับผิดชอบ ปล่อยตัวตามสบายเกินไป ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ดังนั้น จึงเห็นว่าก็ควรมีกฎระเบียบอยู่บ้างในระดับหนึ่ง (1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33)

การจ่ายค่าตอบแทน (B1-4)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบการจ่ายค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย = 3.52) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “องค์การควรมีการบริหารค่าตอบแทนในรูปแบบใดที่จะทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกพึงพอใจ” ผลการศึกษาพบว่า

- 1) ด้านอัตราเงินเดือน คือ จะต้องสามารถแข่งขันได้ในตลาดธุรกิจเดียวกันได้ มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75) ซึ่งหากอัตราเงินเดือนยิ่งสูงยิ่งรู้สึกมีความสุข เพราะอัตราเงินเดือนเป็นสิ่งที่วัดได้ เปรียบเทียบได้ และเป็นสิ่งที่สะท้อน ความสามารถของตนเองที่สูงตามอัตราเงินเดือน (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25) นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนควรมีความยุติธรรม และ นำพฤติกรรมมาพิจารณาร่วมกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการปรับเงินเดือนควรมีมากกว่าปีละหนึ่งครั้ง ตามผลงาน ปริมาณงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในระหว่างปี เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)
- 2) ด้านค่าตอบแทนอื่น คือ การได้รับค่าล่วงเวลาตามจริงจากเวลาการทำงาน การจ่ายโบนัสประจำปีต้องสมเหตุสมผลกับผลประกอบการ การแบ่งส่วนรายได้จากยอดขายที่เป็นผลงานของบุคลากรที่สร้างผลงานนั้นขึ้น และการได้รับหุ้นของบริษัทจากองค์การ (5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67)

คำตอบแทนทางตรงที่จ่ายให้ในรูปตัวเงินของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์บางองค์การอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าอัตราเงินเดือนในตลาดแรงงานทั่วไป แต่หากเปรียบเทียบกับอัตราเงินเดือนในธุรกิจประเภทเดียวกันก็สามารถแข่งขันได้ (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33) ในขณะที่จำนวนเงินเดือนนั้นไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุด เพราะการทำงาน อย่างมีความสุขนั้น มุ่งเน้นไปที่การทำงานแล้วสบายใจมากกว่า การที่จะได้รับอัตราเงินเดือนที่สูง เพื่อแลกกับการ ต้องเผชิญกับงาน ที่มีความเครียดความกดดันและปัญหามากมาย ในทำนองว่า “คับที่อยู่ได้ คับใจอยู่ยาก” ซึ่งบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนหนึ่งมีความคิดเห็นว่า อัตรา เงินเดือนจะมากหรือน้อยไม่สำคัญเท่ากับ ความพอเพียงและรูปแบบการจ่ายเงินของแต่ละคน (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

นอกเหนือจากคำตอบแทนในรูปของเงินเดือนแล้ว ด้านสวัสดิการที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกพึงพอใจ มีลักษณะดังนี้

- 1) การลาหยุดพักร้อนติดต่อกันเป็นเวลานาน คือ ระยะเวลาประมาณ 2 - 4 สัปดาห์ และสามารถสะสมวันลาพักร้อนข้ามปีได้ (6 คน คิดเป็นร้อยละ 50)
- 2) สวัสดิการทั่วไป เช่น การได้รับค่าน้ำมันรถในอัตราตามจริง สำหรับการเดินทางไปทำงานนอกสถานที่ (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33) รวมถึง สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และการเบิกค่ารักษาด้านพันธุกรรมได้จากองค์การ ในระดับที่ได้รับมากกว่ากองทุนประกันสังคม (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)
 ทั้งนี้ สวัสดิการควรกำหนดให้มีความเท่าเทียมกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งผู้บริหารไม่ควรมีสวัสดิการในระดับที่สูงกว่าพนักงาน เพราะอัตราเงินเดือนของผู้บริหารก็สูงกว่าระดับพนักงาน ซึ่งถือว่ามีความสามารถในการจ่ายที่สูงกว่าพนักงานอยู่แล้ว (1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33)
- 3) การจัดกิจกรรมภายในองค์การให้กับบุคลากร ทั้งในด้าน การสร้างความบันเทิง งานสังสรรค์รื่นเริง การไปเที่ยวประจำปีทั้งองค์การ และ กิจกรรมการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับบุคลากร เช่น วิธีการดูแลรักษาสุขภาพ การออกกำลังกาย การนั่งสมาธิ การนำธรรมะมาใช้ในที่ทำงาน รวมถึงการจัดสถานที่ภายในองค์การเพื่อผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงาน เช่น ห้องคาราโอเกะ ห้องดนตรี สถานที่เล่นกีฬา เป็นต้น (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)
- 4) การพัฒนาบุคลากร เช่น ด้านทักษะ การใช้ คอมพิวเตอร์ และความรู้ด้านเทคโนโลยี รวมถึงการให้ทุนการศึกษา และการลาเรียนต่อได้โดยไม่ต้องลาออกจากที่ทำงาน (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

ความมั่นคงในงาน (B1-5)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบ ความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นอันดับสาม (ค่าเฉลี่ย = 4.01) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน ($r = .473^{**}$) จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “ความมั่นคงในงานควรมีลักษณะแบบใดที่ทำให้ท่าน ไม่รู้สึก เป็นกังวลใจและก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ” ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึก ถึงความ ไม่มั่นคงในงาน แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1) ความมั่นคงในงานที่เกิดจากองค์การ คือ ความมั่นคงขององค์การ ซึ่งองค์การต้องมีสภาพคล่องทางการเงินในระดับที่พึ่งพาตนเองได้แม้ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โดยที่องค์การไม่มีนโยบายการปลดพนักงาน หรือหากมีความจำเป็นต้องปลดออกจากงาน ก็ควรมีค่าชดเชยให้ในสัดส่วนที่เหมาะสมกับอายุการทำงาน (7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33)

2) ความมั่นคงในงานที่เกิดจากตัวบุคคล คือ การคงความสามารถ ของบุคคลในการคิดงานสร้างสรรค์ได้ตลอดเวลา มีความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ เพื่อให้ผลงานของตนเองสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น トラบโด ที่บุคลากรทำงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดแล้ว องค์การก็ยอมจ้างงานบุคลากรที่สามารถสร้างผลงานให้กับองค์การได้ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ความสามารถในการคิดงานสร้างสรรค์อาจไม่ได้เกิดขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากเป็นงานที่มุ่งเน้นการสร้างผลงานใหม่ๆ จึงกังวลว่าหากผลิตงานไม่ได้ตามที่องค์การคาดหวัง ก็อาจถูกเลิกจ้างงานได้ (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75)

ทั้งนี้ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนหนึ่ง กล่าวว่า หากมีความพร้อมในด้านประสบการณ์ เงินทุนและโอกาส ก็ต้องการลาออกจากองค์การเพื่อไปทำธุรกิจส่วนตัว ซึ่งสามารถออกแบบ คิดงาน บริหารงาน และตัดสินใจในการทำงานเองได้ เพื่อต่อยอดความรู้ที่มีและเป็นการเดินสู่เส้นทางความฝันในงานสร้างสรรค์ของตนเองอย่างเต็มที่ (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

4.4.1.3 การวิเคราะห์ผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน (B1)

องค์ประกอบผู้นำและการบริหาร (B1-1) มีค่าเฉลี่ยที่สูงเป็นอันดับสอง (ค่าเฉลี่ย = 4.65) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและการบริหารกับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับที่สูงปานกลาง ($r = .424^{**}$) กล่าวคือ ลักษณะผู้นำหรือการบริหารของหัวหน้างานมีความเหมาะสมดีค่อนข้างมาก ซึ่ง องค์ประกอบผู้นำและการบริหาร ก็มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน โดยผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า

ลักษณะการทำงานของหัวหน้างานที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ชื่นชอบ คือ การให้อิสระในการทำงาน มีความรู้เชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ สามารถสอนงานและให้คำแนะนำในงานได้ เป็นต้น

องค์ประกอบโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ (B1-2) มีค่าเฉลี่ยที่สูง (ค่าเฉลี่ย = 4.42) และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบกับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับที่สูง เป็นอันดับหนึ่ง ($r = .541^{**}$) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ กล่าวคือ โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบขององค์การมีความเหมาะสมดี ขณะเดียวกัน โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบก็มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความสุขในการทำงาน ซึ่งจากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า โครงสร้างองค์การที่เอื้อประโยชน์ต่องานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ควรเป็นโครงสร้างองค์การแบบแบน (Flat Organization) ที่มีระดับบังคับบัญชาระหว่าง 3 - 5 ระดับ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างคล่องตัว การตัดสินใจอนุมัติรวดเร็ว ด้านกฎระเบียบการทำงานที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์เห็นว่า เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน คือ ความยืดหยุ่นของเวลาการเข้า-ออกทำงาน ความมีอิสระการแต่งกายในที่ทำงาน และการไปทำงานนอกสถานที่ได้

องค์ประกอบ สภาพแวดล้อมกายภาพ (B1-3) มีค่าเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.12) และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกายภาพกับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับที่สูงปานกลาง ($r = .460^{**}$) กล่าวคือ สภาพแวดล้อมกายภาพ ทั้งในด้านความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน มีพื้นที่เป็นส่วนตัวในการทำงาน มีอุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัย ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง แต่ อาจยังไม่เหมาะสมเพียงพอ ในขณะที่สภาพแวดล้อมกายภาพ ก็มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานในระดับที่สูงปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาเชิงคุณภาพในด้านข้อเสนอแนะ พบว่า องค์การควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสวยงาม ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกัน รวมถึง การใส่ใจดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากร ในเรื่องทั่วไป เช่น การมีโทรทัศน์ให้ดูในที่ทำงาน เครื่องไมโครเวฟเพื่อประกอบอาหาร เป็นต้น

องค์ประกอบการจ่ายค่าตอบแทน (B1-4) มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.52) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายค่าตอบแทนกับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับที่สูงปานกลาง ($r = .426^{**}$) กล่าวคือ การจ่ายค่าตอบแทน ยังคงไม่เหมาะสมมากนัก ในขณะที่ องค์ประกอบการจ่ายค่าตอบแทน ก็มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานในระดับที่สูงปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ถึงการบริหารค่าตอบแทนที่จะทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกพึงพอใจ คือ อัตราเงินเดือน ต้องแข่งขันได้ในตลาดธุรกิจเดียวกันได้ มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ซึ่งหลักเกณฑ์การพิจารณา

ปรับขึ้นเงินเดือนควรมีความยุติธรรม และค่าตอบแทนอื่น เช่น ค่าล่วงเวลา การจ่ายโบนัสประจำปี การได้รับส่วนแบ่งจากยอดขายที่เป็นผลงานของบุคลากร ส่วนด้านสวัสดิการที่จำเป็นต่อการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ก็คือ การลาหยุดพักร้อนติดต่อกันเป็นเวลานานได้

องค์ประกอบความมั่นคงในงาน (B1-5) มีค่าเฉลี่ยที่ น้อยที่สุดเป็นอันดับสาม (ค่าเฉลี่ย = 3.52) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงานกับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับที่สูง ปานกลาง ($r = .473^{**}$) กล่าวคือ ลักษณะงานเชิงสร้างสรรค์มีความมั่นคงในงานอยู่ระดับที่ไม่มากนัก ขณะที่องค์ประกอบความมั่นคงในงาน ก็มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับที่สูง ปานกลาง ซึ่งจากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ รู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงาน (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75) คือ ความไม่แน่นอนในความสามารถของตนเองในการ คิดงานสร้างสรรค์ได้ตลอดเวลา เนื่องจากลักษณะงานที่มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และไม่ใช่ลักษณะงานที่ทำเป็นประจำ (Routine Job) เป็นความกังวลว่า หากตนเองไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ องค์การก็อาจพิจารณาไม่จ้างงานต่อไปได้

4.4.2 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

4.4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณด้านปัจจัยคุณลักษณะของงาน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยคุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะของงาน	(B2)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ความสำคัญของงาน	(B2-1)	4.64	.71	มาก
ความหลากหลายของงาน	(B2-2)	4.61	.73	มาก
เอกลักษณ์ของงาน	(B2-3)	4.72	.80	มาก
ความมีอิสระในการทำงาน	(B2-4)	4.58	.79	มาก
การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน	(B2-5)	4.23	.74	ค่อนข้างมาก
ความเหมาะสมของปริมาณงาน	(B2-6)	4.19	.90	ค่อนข้างมาก
โดยรวม		4.51	.56	มาก

ในปัจจุบันคุณลักษณะของงาน พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เอกลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.72 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.64 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก ความหลากหลายของงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.61 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก ความมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.58 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.23 แปลผลคืออยู่ในระดับ ค่อนข้าง มาก และความเหมาะสมของปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.19 ในระดับค่อนข้างมากเช่นกัน (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงาน

คุณลักษณะของงาน	(B2)	ความสุขในการทำงาน	การแปลผล
ความสำคัญของงาน	(B2-1)	.359**	ต่ำ
ความหลากหลายของงาน	(B2-2)	.313**	ต่ำ
เอกลักษณะของงาน	(B2-3)	.354**	ต่ำ
ความมีอิสระในการทำงาน	(B2-4)	.473**	ปานกลาง
การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน	(B2-5)	.320**	ต่ำ
ความเหมาะสมของปริมาณงาน	(B2-6)	.430**	ปานกลาง
โดยรวม		.524**	ปานกลาง

** p < .01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .524** ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบแล้ว พบว่าแต่ละองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ ต่ำ - ปานกลาง กับความสุข ในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียง ปัจจัยตามลำดับ ค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานได้คือ ความมีอิสระในการทำงาน ($r = .473^{**}$) ความเหมาะสมของปริมาณงาน ($r = .430^{**}$) ความสำคัญของงาน ($r = .359^{**}$) เอกลักษณะของงาน ($r = .354^{**}$) การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน ($r = .320^{**}$) และ ความหลากหลายของงาน ($r = .313^{**}$)

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาเชิงปริมาณค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยคุณลักษณะของงาน พบว่า ทุกองค์ประกอบ ยกเว้นความมีอิสระในการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และมีค่าสหสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวก (ดูในภาคผนวก ข.) ที่สูงกว่าค่าสหสัมพันธ์กับความสุข

ในการทำงาน จึงกล่าวได้ว่า ทุกองค์ประกอบของปัจจัยคุณลักษณะของงาน ยกเว้น ความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มหรือลดความพึงพอใจในงานและความรู้สึกทางบวก ได้มากกว่า การพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยคุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงานโดยรวม โดยกล่าวรายละเอียดได้ดังนี้

1) ความสำคัญของงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .483^{**}$) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวก ($r = .451^{**}$) ที่สูงกว่าค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ($r = .359^{**}$) จึงกล่าวได้ว่า ความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มหรือลดความพึงพอใจในงานและความรู้สึกทางบวก ได้มากกว่าการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำคัญของงานกับความสุขในการทำงานโดยรวม

2) ความหลากหลายของงานมีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .464^{**}$) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวก ($r = .436^{**}$) ที่สูงกว่าค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ($r = .313^{**}$) จึงกล่าวได้ว่า ความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มหรือลดความพึงพอใจในงานและความรู้สึกทางบวก ได้มากกว่าการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ความหลากหลายของงานกับความสุขในการทำงานโดยรวม

3) เอกลักษณะของงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .472^{**}$) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวก ($r = .406^{**}$) ที่สูงกว่าค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ($r = .354^{**}$) จึงกล่าวได้ว่า เอกลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มหรือลดความพึงพอใจในงาน และความรู้สึกทางบวก ได้มากกว่าการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง เอกลักษณะของงานกับความสุขในการทำงานโดยรวม

4) การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .343^{**}$) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวก ($r = .358^{**}$) ที่สูงกว่าค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ($r = .320^{**}$) จึงกล่าวได้ว่า การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่มหรือลดความพึงพอใจในงานและความรู้สึกทางบวก ได้มากกว่าการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน กับความสุขในการทำงานโดยรวม

5) ความเหมาะสมของปริมาณงานมีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .463^{**}$) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความรู้สึกทางบวก ($r = .452^{**}$) ที่สูงกว่าค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ($r = .430^{**}$) จึงกล่าวได้ว่า ความเหมาะสมของปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ต่อการเพิ่ม

หรือลดความพึงพอใจในงานและความรู้สึกทางบวก ได้มากกว่าการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเหมาะสมของปริมาณงานกับความสุขในการทำงานโดยรวม

4.4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพปัจจัยคุณลักษณะของงาน (B2)

ด้วยผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบ ความมีอิสระในการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุดเป็นอันดับ สี่ ($r = .473^{**}$) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ ส่วนองค์ประกอบเอกลักษณ์ของงาน ก็พบว่ามีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย = 4.72) และความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับ สาม (ค่าเฉลี่ย = 4.64) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การเช่นกัน จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน ดังประเด็นต่อไปนี้

ความสำคัญของงาน (B2-1)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับสาม (ค่าเฉลี่ย = 4.64) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “การที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร” ผลการศึกษาพบว่า เมื่อได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ จะเกิดรู้สึก 2 รูปแบบ คือ

1) ความรู้สึกดีใจ กล่าวคือ รู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ภูมิใจที่ได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อใจ การยอมรับจากหัวหน้างานที่เห็นคุณค่าและความสามารถของตนเอง ขณะเดียวกัน ก็ถือเป็นการได้รับโอกาสในการทำงานเพื่อฝึกฝนความสามารถ พัฒนาทักษะตนเองให้เพิ่มขึ้น จึงรู้สึกตื่นเต้น และกระตือรือร้นที่จะทำงานนั้น (12 คน คิดเป็นร้อยละ 100)

2) ความรู้สึกกดดัน เนื่องจาก งานนั้นมีความสำคัญ ความล้มเหลวในงานอาจมีผลต่อเป้าหมายของหน่วยงานหรือขององค์การ รวมถึงการเผชิญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง และหากในช่วงเวลานั้นมีปริมาณงานที่ต้องทำอย่างเร่งด่วนอยู่หลายชิ้นงาน ก็จะมีรู้สึกวิตกกังวลว่า อาจจะไม่สำเร็จตามกำหนด หรือผลงานด้อยคุณภาพลง เป็นต้น แต่เมื่องานสำเร็จก็จะ รู้สึกภาคภูมิใจเช่นกัน (5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67)

ทั้งนี้ แม้บางงานจะเป็นงานที่มีความสำคัญ เช่น งานด้านการบริหาร แต่หากไม่ได้ใช้ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ ก็ไม่รู้สึกว่ามีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น (1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33)

เอกลักษณ์ของงาน (B2-3)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย = 4.72) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ

จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “การที่ท่านสร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง เป็นปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือไม่อย่างไร” ผลการศึกษาพบว่า การที่บุคลากรสร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง จะเกิดความรู้สึก 2 ลักษณะด้วยกัน คือ

1) การสร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง เป็นปัจจัยทำให้มีความสุขในการทำงาน เพิ่มขึ้น เพราะความมีอิสระ การจัดการคล่องตัว สามารถควบคุมกระบวนการ วิธีการทำงานได้เอง รวมถึงได้ถ่ายทอดในมุมมองแบบศิลปินเต็มที่ ได้แสดงตัวตนของตนเองอย่างแท้จริง จึงรู้สึกสนุกกับการได้รับผิดชอบงานทุกขั้นตอน ได้เรียนรู้ และสามารถนำเทคนิคต่างๆ มาเพิ่มเติมกระบวนการทำงานของตนเองได้ตลอดเวลา มีความรู้สึกกระตือรือร้นเป็นพิเศษ และพยายามทำทุกวิถีทางที่ทำให้ผลงานออกมามีเยี่ยม เมื่อผลงานสำเร็จก็สามารถอ้างอิงผลงานที่มาจากความคิด ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ และ จากการทำสามารถควบคุมวางแผนระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ ทำให้รู้สึกไม่เครียดกับการทำงาน ตรงกันข้ามกับลักษณะงานที่ต้องทำงานประสานงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารที่ดีมาก งานจึงจะออกมาใกล้เคียงกับที่ตนเองวางแผนคิดไว้ และด้วยความที่ไม่สามารถควบคุมงานเองได้ทั้งหมด จึงมักมีความกังวลว่างานจะไม่สำเร็จตามเวลาที่กำหนด (10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33)

2) การสร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะการทำงานเป็นทีมที่มีความสนุกมากกว่า ทำให้ตนเองมีการเรียนรู้จากทักษะ หรือความสามารถของผู้อื่นได้ตลอดเวลา เพราะเชื่อว่ามนุษย์มีความถนัดในแต่ละด้านไม่เหมือนกัน ซึ่งการทำงานเป็นทีมก็เป็นการดึงจุดเด่นของแต่ละบุคคลมาใช้ ซึ่งการทำงานเป็นทีม เป็นการแสดงถึงความร่วมมือ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตรภาพ และเมื่องานสำเร็จก็เกิดเป็นความสุขยินดีร่วมกันทั้งฝ่ายหรือทั้งองค์การ อย่างไรก็ตาม ก็มีความจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน และทราบถึงระบบการไหลของงาน (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับงานด้วยว่า หากเป็นงานที่ใหญ่ระดับโครงการ ความยากของงาน ย่อมมีมาก ซึ่งต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมเป็นหลัก เน้นการทำงานร่วมกัน ดังนั้น เมื่องานประสบผลสำเร็จ ก็คงยังรู้สึกมีความสุข ภาคภูมิใจในลักษณะงานเช่นนี้ ไม่ต่างกับการได้สร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ความมีอิสระในการทำงาน (B2-4)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบ ความมีอิสระในการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุดเป็นอันดับ สี่ ($r = .473^{**}$) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ว่า “ท่านมีความสุขกับความมีอิสระในการทำงานใช่หรือไม่ ? ถ้าใช่ เพราะเหตุใด ความมีอิสระในการทำงาน จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร ซึ่งสร้างสรรค์ ล้วนมีความเห็นว่าความมีอิสระในการทำงาน เป็นปัจจัยอันดับต้นๆ ที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ทั้งในด้านความจำเป็นต่อการทำงาน และในด้านของความรู้สึก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านความจำเป็นต่อการทำงาน กล่าวคือ ความมีอิสระในการทำงาน ทำให้เกิดการคิด การวางแผน การสามารถเลือกวิธีการทำงานของตนเองได้ การตัดสินใจมีความคล่องตัวสูง จึงนำไปสู่การได้เลือกใช้รูปแบบทางความคิดของตนเองอย่างเต็มที่ เหมือนกับการแสดงออกของศิลปิน ได้คิดนอกกรอบ คิดสิ่งใหม่ มีอิสระไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม ได้ฝึกฝนตนเอง ค้นคว้าวิจัย ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง ทำให้ผลงานออกมามีความแปลกใหม่เสมอ ซึ่งการเปิดโอกาสให้ได้คิดสร้างสรรค์ตลอดเวลา ก็เปรียบเสมือนมีดที่มีการลับให้คมอยู่เสมอ ถ้าไม่มีความอิสระในงาน ไม่มีโอกาสได้คิด ผลงานที่ออกแบบมานั้นก็ไม่ถือเป็นงานความคิดสร้างสรรค์ (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

2) ด้านของความรู้สึก กล่าวคือ การได้รับอิสระในการทำงาน จะเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ถูกบังคับให้ต้องคิด ต้องทำงาน แต่เมื่อได้คิดหรือเลือกวิธีการทำงานด้วยตนเอง ก็ถือเป็นการมีส่วนร่วมในงาน สร้างความเป็นเจ้าของในงาน ส่งผลทำให้เกิดความทุ่มเท เกิด ความรักที่จะทำงานชิ้นนั้นๆ (Passion) การที่ได้รับอิสระในการทำงาน ก็ถือว่าได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ที่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง จึงทำให้การทำงานเต็มไปด้วยความสบายใจ ไม่รู้สึกกดดัน หรือถูกควบคุม (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

ความมีอิสระในการทำงาน นอกจากจะอิสระในการคิด วางแผนงาน เลือกวิธีการทำงานแล้ว ควรจะมีอิสระในเรื่องของการเข้าออกเวลางาน และการมีอิสระในการทำงานนอกสถานที่ เพราะความคิดสร้างสรรค์นั้นจะเกิดง่ายขึ้น หากมีโอกาสได้เห็นมุมมอง ในสถานที่ แปลกใหม่ ถือเป็น การเพิ่มประสบการณ์เพื่อมีแรงบันดาลใจในการทำงานเพิ่มขึ้น (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

4.4.2.3 การวิเคราะห์ผลการศึกษาปัจจัยคุณลักษณะของงาน (B2)

องค์ประกอบความสำคัญของงาน (B2-1) มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับ สาม (ค่าเฉลี่ย = 4.64) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์การ และมีค่าสหสัมพันธ์

กับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = .359^{**}$) กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ รับรู้ ว่างานที่ตนเองรับผิดชอบมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้อื่น กระทั่งต่อเป้าหมายขององค์กร แต่ความสำคัญของงานไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานเสมอไป เพราะจากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า การมอบหมายงานที่มีความสำคัญ บุคลากรจะเกิดความรู้สึก 2 รูปแบบ คือ ความรู้สึกดีใจ รู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ภูมิใจที่ได้รับความไว้วางใจ แต่ขณะเดียวกัน ก็เกิดความรู้สึกกดดัน เนื่องจาก งานนั้นมีความสำคัญ ความล้มเหลว ในงานอาจมีผลต่อเป้าหมายขององค์กรได้ และต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมถึงจำนวนปริมาณงานที่เพิ่ม จึงเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้น

องค์ประกอบความหลากหลายของงาน (B2-2) มีค่าเฉลี่ยที่สูง (ค่าเฉลี่ย = 4.61) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = .313^{**}$) กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ รับรู้ว่างานที่ตนเองรับผิดชอบมี ความหลากหลาย ในระดับที่สูง แต่ ความหลากหลายของงาน ไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานมากนัก

องค์ประกอบเอกลักษณ์ของงาน (B2-3) มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเป็นอันดับ หนึ่ง (ค่าเฉลี่ย = 4.72) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์กร และมีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = .354^{**}$) กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ รับรู้ถึงเอกลักษณ์ของงานที่ตนเองรับผิดชอบ ว่ามีในระดับที่สูง จากการที่สร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง ทั้งจากการริเริ่มงาน การวางแผน กระบวนการทำงาน ที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ แต่เอกลักษณ์ของงาน ไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานเสมอไป ถึงแม้ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ (10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33) จะกล่าวว่าการสร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง เป็นปัจจัยทำให้มีความสุขในการทำงาน เพิ่มขึ้น เพราะความมีอิสระ การจัดการคล่องตัว ควบคุมกระบวนการ วิธีการทำงานได้เอง รวมถึงได้ถ่ายทอดในมุมมองของตัวเองอย่างแท้จริง ในขณะเดียวกัน บุคลากรส่วนหนึ่ง (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33) กลับมีความเห็นว่าเอกลักษณ์ของงานไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะรู้สึกสนุกกับการทำงานเป็นทีมมากกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ ความมีน้ำใจและมิตรภาพที่ดีต่อกัน

องค์ประกอบ ความมีอิสระในการทำงาน (B2-4) มีค่าเฉลี่ยที่สูง (ค่าเฉลี่ย = 4.58) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ สูงที่สุดเป็นอันดับ สี่ ($r = .473^{**}$) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์กร กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ รับรู้ว่างานที่ตนเองรับผิดชอบ มีอิสระ อยู่ในระดับที่สูง ในขณะเดียวกัน ความมีอิสระในการทำงาน ก็เป็น

องค์ประกอบที่สัมพันธ์ ต่อความสุขในการทำงาน ด้วยเช่นกัน ซึ่งยืนยันจากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ จากความคิดเห็นของ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ทุกคน ที่กล่าวว่า ความมีอิสระในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อความสุขในการทำงาน ทั้งในด้านความจำเป็นต่อการทำงาน คือ ความมีอิสระ มีผลต่อ การคิด การวางแผน น ความคล่องตัวสูง ในการตัดสินใจ และด้านของ ความรู้สึก คือ ความอิสระทำให้เกิดการมีส่วนร่วมงาน สร้างความเป็นเจ้าของในงาน ส่งผลทำให้เกิดความทุ่มเท รักที่จะทำงานนั้นๆ และรู้สึกว่าตนเองได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน

องค์ประกอบ บการทราบผลสะท้อนกลับจากงาน (B2-5) มีค่าเฉลี่ยที่ ค่อนข้าง สูง (ค่าเฉลี่ย = 4.23) และมีค่าสหสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = .320^{**}$) กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ รับรู้ว่าการของตนได้รับ ผลสะท้อนกลับจากงาน อยู่ในระดับที่ ค่อนข้างสูงและสม่ำเสมอพอสมควร แต่การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน ไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่ สัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงาน มากนัก อาจเป็นเพราะผลงานที่มาจาก บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ เป็นสิ่งที่พวกเขาตั้งใจ ทุ่มเทในการสร้างสรรค์ และมั่นใจว่าผลงานดังกล่าว มีคุณค่า สังคมได้รับ ประโยชน์ เพียงเท่านั้นตนเองก็มีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นแล้ว ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใน ประเด็นการได้รับคำชมเชย

องค์ประกอบ ความเหมาะสมของปริมาณงาน (B2-6) มีค่าเฉลี่ยที่ ค่อนข้าง สูง (ค่าเฉลี่ย = 4.19) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = .430^{**}$) กล่าวคือ ปริมาณงาน ที่รับผิดชอบนั้นยังไม่มี ความเหมาะสม มากนัก แต่ ความเหมาะสมของ ปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงาน ในระดับที่สูงปานกลาง ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพ ในประเด็นสุขภาพกายและความสมดุลในชีวิตการทำงาน ก็สะท้อนให้เห็นว่า ปริมาณที่ รับผิดชอบในปัจจุบันค่อนข้างมาก และเป็นงานที่ต้องการผลงานค่อนข้างเร่งด่วน ซึ่งเป็นสาเหตุ หนึ่งที่ทำให้ต้องทำงานเกินช่วงเวลางานอยู่บ่อยครั้ง

4.4.3 ผลการศึกษา และการวิเคราะห์ ปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง กับความสุขในการทำงาน

4.4.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณด้านปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	(B3)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
งานประสบผลสำเร็จ	(B3-1)	4.54	.71	มาก
ความก้าวหน้าในอาชีพ	(B3-2)	4.05	.84	ค่อนข้างมาก
การพัฒนาความสามารถ	(B3-3)	4.43	.73	มาก
ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	(B3-4)	3.79	1.06	ค่อนข้างมาก
โดยรวม		4.21	.59	ค่อนข้างมาก

ในปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานประสบผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.54 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 แปลผลคืออยู่ในระดับมากเช่นกัน ความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก และความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นกัน (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.13 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ที่คาดหวังกับความสุขในการทำงาน

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	(B3)	ความสุขในการทำงาน	การแปลผล
งานประสบผลสำเร็จ	(B3-1)	.404**	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในอาชีพ	(B3-2)	.456**	ปานกลาง
การพัฒนาความสามารถ	(B3-3)	.278**	ต่ำ
ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	(B3-4)	.302**	ต่ำ
โดยรวม		.501**	ปานกลาง

** p < .01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมี ค่าสหสัมพันธ์ ที่ .501** เมื่อพิจารณาในแต่ละ องค์ประกอบแล้ว พบว่าแต่ละ องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ ต่ำถึง ปานกลาง กับความสุข ในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงองค์ประกอบตามลำดับค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานได้ คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ($r = .456^{**}$) งานประสบผลสำเร็จ ($r = .404^{**}$) ความสมดุลในชีวิตการทำงาน ($r = .302^{**}$) และการพัฒนาความสามารถ ($r = .278^{**}$)

4.4.3.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพด้านปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง (B3)

ด้วยผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน (B3-4) พบว่ามีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดเป็นอันดับ สอง (ค่าเฉลี่ย = 3.79) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นในปัจจัยภายในองค์การ และ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงานในระดับที่ต่ำด้วยเช่นกัน ($r = .302^{**}$) จึงนำไปสู่ข้อคำถาม ในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “ท่านคิดว่ากลุ่มบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสมดุลในชีวิตการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด ” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนใหญ่ (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75) มีความเห็นว่าความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีอยู่ในระดับที่น้อย เนื่องจาก

1) ลักษณะงาน กล่าวคือ งานเชิงสร้างสรรค์เป็นงานที่ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ค่อนข้างสูง แต่กลับถูกกำหนดด้วยระยะเวลาการส่งงานที่ค่อนข้างกระชั้นชิด เพื่อให้เกิดการยอมรับในด้านของความสามารถ และชื่อเสียง บุคลากรเชิงสร้างสรรค์จำเป็นต้องทำงานอย่างหนักทั้งในแง่การแข่งขันระหว่างธุรกิจเดียวกัน หรือการแข่งขันในระดับประเทศ โดยองค์การก็จะวัดผลการทำงานจากผลสำเร็จของงานเป็นหลัก โดยเฉพาะ การทำงานกับคนหมู่มาก และลักษณะงานค่อนข้างยืดหยุ่นสูง ทำให้ทำงานไม่เป็นเวลาที่แน่นอนมากนัก (6 คน คิดเป็นร้อยละ 50)

2) รูปแบบการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล กล่าวคือ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีอยู่ในระดับที่น้อย อาจเกิดจากเป็นความตั้งใจของบุคคลนั่นเอง ที่มีใจทุ่มเทให้กับงาน มีความรับผิดชอบในงานสูง หรือเลือกที่จะทำงานหลังเลิกงานไปแล้ว โดยเฉพาะบุคคลที่มีสถานภาพโสด ยังไม่มีภาระควม รับผิดชอบในครอบครัวมากนัก จึง ใช้เวลาหลังเลิกงานไปกับการใช้ชีวิตในที่ทำงานค่อนข้างมาก ทั้งนี้ แต่ละบุคคลมีความต่างในด้านการวางแผน การบริหารเวลาในงาน และการปรับตัว ประกอบกับงานเชิงสร้างสรรค์ เป็นงานที่สามารถคิดได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ ตามประสบการณ์ที่ได้พบเห็น หรือสัมผัสมา ทำให้มักนำงานมาคิดปะปนในช่วงเวลาส่วนตัวที่กำลัง

พักผ่อน ทำให้ขาดสมดุลในการใช้ชีวิตส่วนตัว ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรู้จักปล่อยวางเรื่องงานได้ (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75)

ในขณะที่ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์จำนวนหนึ่ง มีความเห็นว่าตนเองมีความสมดุลในชีวิตการทำงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีความพึงพอใจกับลักษณะงานที่มีความยืดหยุ่นสูง และเห็นว่างานที่มีความยืดหยุ่นสูงพร้อมมีอิสระในงาน ทำให้สามารถวางแผนงานของตนเองได้ ส่งผลให้แบ่งเวลา กับทาง ครอบครัวได้เป็นอย่างดี ส่วน ลักษณะงานที่ต้องลงพื้นที่ต่างจังหวัดเพื่อไปทำงานเก็บข้อมูลนั้น ก็เปรียบเหมือนกับการเปิดโลกทัศน์ ถือเป็นส่วนของการใช้ชีวิตส่วนตัวที่แฝงอยู่ในชีวิตการทำงาน เพราะเป็นช่วงเวลากการทำงานที่ช่วยค้นหาตนเอง และค้นพบปรัชญาในการใช้ชีวิตให้กับตนเอง (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

4.4.3.3 การวิเคราะห์ผลการศึกษาปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง

องค์ประกอบด้านงานประสบผลสำเร็จ (B3-1) และความก้าวหน้าในอาชีพ (B3-2) มีค่าเฉลี่ยที่ค่อนข้างมากถึงมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.54 และ 4.05 ตามลำดับ) ในขณะที่ มีค่าสหสัมพันธ์ของด้านงานประสบผลสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ กับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่า $r = .404^{**}$ และ $.456^{**}$ ตามลำดับ) ซึ่งก็มีผลไปในทิศทางเดียวกัน

องค์ประกอบการพัฒนาความสามารถ (B3-3) มีค่าเฉลี่ยที่มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.43) และมีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับที่ต่ำ ($r = .278^{**}$) กล่าวได้ว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ได้รับโอกาสการพัฒนาความสามารถด้วยลักษณะงานที่มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ และเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ด้วยมุมมองใหม่ๆ ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองตลอดเวลา แต่การพัฒนาความสามารถ ก็ไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานมากนัก

องค์ประกอบด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน (B3-4) มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดเป็นอันดับสอง (ค่าเฉลี่ย = 3.79) เมื่อเทียบกับทุกองค์ประกอบในปัจจุบันภายในองค์กร และมี ค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับที่ต่ำ ($r = .302^{**}$) ซึ่งผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ยืนยันผลการศึกษาเชิงปริมาณดังกล่าว คือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ส่วนใหญ่ (9 คน คิดเป็นร้อยละ 75) มีความเห็นว่าความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีอยู่ในระดับที่น้อย เนื่องจาก ลักษณะงานที่ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ค่อนข้างสูง สามารถคิดงานได้ทุกที่ ส่งผลให้ไม่ค่อยทำงานเป็นเวลา ที่แน่นอนมากนัก และรูปแบบการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน เช่น ความตั้งใจทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถในการบริหารเวลาในงาน เป็นต้น

4.4.4 ผลการศึกษา และการวิเคราะห์ ปัจจัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับ ความสุขในการทำงาน

4.4.4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณด้านปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	(B4)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
การได้รับการยอมรับ	(B4-1)	4.14	.78	ค่อนข้างมาก
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	(B4-2)	4.45	.93	มาก
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	(B4-3)	4.61	.93	มาก
โดยรวม		4.39	.73	มาก

ในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.61 แปลผลคืออยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 แปลผลคืออยู่ในระดับมากเช่นกัน และการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 แปลผลคืออยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.15 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความสุขในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	(B4)	ความสุขในการทำงาน	การแปลผล
การได้รับการยอมรับ	(B4-1)	.512**	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	(B4-2)	.533**	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	(B4-3)	.392**	ต่ำ
โดยรวม		.585**	ปานกลาง

** $p < .01$

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .585** ซึ่งเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบแล้ว พบว่าแต่ละ

องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ ต่ำถึงปานกลาง กับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงองค์ประกอบตามลำดับค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานได้คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($r = .533^{**}$) การได้รับการยอมรับ ($r = .512^{**}$) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = .392^{**}$)

4.4.4.2 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าสหสัมพันธ์ ความสุขในการทำงาน สูงที่สุดเป็นอันดับสอง ($r = .533^{**}$) และ การได้รับการยอมรับ มีค่าสหสัมพันธ์ความสุขในการทำงานสูงที่สุดเป็นอันดับสาม ($r = .512^{**}$) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์กรเช่นกัน จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในประเด็นต่อไปนี้

การได้รับการยอมรับ (B4-1)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า การได้รับการยอมรับ มีค่าสหสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงานในระดับสูงที่สุดเป็นอันดับสาม ($r = .512^{**}$) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบทุกด้านในปัจจุบันภายในองค์กร จึงนำไปสู่ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “การได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ท่านคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดความสุขในการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด”

ผลการศึกษา เชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนใหญ่ (10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33) มีความเห็นว่า การได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจาก

1) คำชมเชยเปรียบเสมือนผลสะท้อนความสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรสามารถประเมินผลงานของตนเองได้ เป็นช่องทางที่ทำให้ทราบว่าหัวหน้างานชอบงานรูปแบบใด เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจสร้างผลงานของตนเองในรอบ การทำงาน ของหัวหน้างานได้ในครั้งต่อไป ดังเช่นคำพูดของผู้ให้การสัมภาษณ์ท่านหนึ่งที่ว่า “คำชมทำให้เรารู้ว่าเราเดินมาถูกทางแล้ว ” (6 คน คิดเป็นร้อยละ 50)

2) เมื่อได้รับคำชมเชยหรือการยอมรับ ทำให้เกิดความรู้สึกสนุกกับงานที่ทำมากขึ้น รู้สึกดีใจที่มีคนชื่นชมผลงานของตนเอง คำชมเชย ถือเป็นกำลังใจที่ดีมาก ดังเช่นคำพูดของผู้ให้การสัมภาษณ์ท่านหนึ่งที่ว่า “คำชมเหมือนน้ำที่หยดลงมาในหัวใจ ทำให้หัวใจสดชื่น พองโต ” และเกิดความมั่นใจในการทำงาน เพราะคนที่ทำงานเชิงสร้างสรรค์ จำเป็นต้องมีความอยากที่จะ

ทำงาน (Passion) ที่สูงมาก ถึงจะสามารถผลิตผลงานเชิงสร้างสรรค์ออกมาได้อย่างดีเยี่ยม (6 คน คิดเป็นร้อยละ 50)

3) คำชมเชยมีส่วนอย่างมากในการพัฒนาตนเอง ให้เกิดความกระตือรือร้น ตั้งใจในการทำงานมากขึ้น พยายาม เพื่อให้ผลงาน มีคุณภาพเพิ่ม ขึ้น เพราะรับรู้ว่ามีหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานให้ความสนใจหรือกำลังติดตามผลงานของตนเองอยู่ จึงไม่กล้าที่จะปล่อยให้ผลงาน แย่ลง (5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67)

4) คำชมเชย และการยอมรับในรูปแบบต่างๆ เป็นสิ่งที่สร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน คำชมเชยมีส่วนช่วยพัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ การยอมรับจากหัวหน้างาน ก็ช่วยให้งาน มีความราบรื่น จำนวนการแก้ไขงานมีน้อยครั้งลง และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ก็ช่วยให้เกิดความไว้วางใจ ตามมาด้วยความร่วมมือและ การได้รับการสนับสนุนในงานด้านต่างๆ (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

นอกจากคำชมเชยแล้ว บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนหนึ่งให้ความความเห็นว่าการ ตำหนิ การวิพากษ์วิจารณ์ผลงาน ก็เป็นสิ่งที่จำเป็น และควรใช้การติชมผสมผสานควบคู่กัน แต่ที่สำคัญการวิพากษ์วิจารณ์ผลงานนั้นต้องมีเหตุผล เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

ทั้งนี้ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์บางส่วนมีความเห็นว่าการได้รับคำชมเชยเป็นสิ่งที่ดี แต่ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญกับการสร้างความสุขในการทำงานมากนัก หากผลงานที่สร้างสรรค์ ออกมานั้นมีคุณค่า สังคมได้รับประโยชน์ เพียงเท่านั้นตนเองก็มีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นแล้ว (2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (B4-2)

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า องค์ประกอบความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าสหสัมพันธ์ ความสุขในการทำงาน สูงที่สุดเป็นอันดับสอง ($r = .533^{**}$) เมื่อเทียบกับ องค์ประกอบทุกด้านในปัจจัยภายในองค์การ จึงนำไปสู่ข้อคำถาม ในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ว่า “ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ท่านคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดความสุขในการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด”

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ (12 คน คิดเป็นร้อยละ 100) มีความเห็นว่าการมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจาก

1) ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ส่งผลต่อความสำเร็จของงานในระดับที่สูง เพราะหัวหน้างานคือผู้ที่ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษาในงาน ช่วยขจัด อุปสรรคที่เกิดขึ้นในงาน มีผลต่อความราบรื่นในการทำงาน นอกจากนี้ ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากจะทำงาน อยากจะคิดงานและร่วมแสดงความคิดเห็น ทำให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความเข้าใจง่ายขึ้น เพราะไม่มีอคติ ลด แรงต้านจากทั้งสองฝ่าย จึง ไม่เครียดในการทำงาน การที่บุคลากรตัดสินใจลาออก สาเหตุส่วนใหญ่มาจากความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้า ดังนั้น ปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงานก็คือความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน

2) ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ทำให้บุคลากรเกิดความศรัทธาในตัวผู้นำ ให้ความเคารพนับถือด้วยความสัมพันธ์ อันที่พี่น้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ ผูกพันมากกว่ารูปแบบหัวหน้างาน ความเชื่อมั่นที่บุคลากรมีต่อหัวหน้างานนี้เอง จึงทำให้การ สั่งงาน ไม่ได้รู้สึกว่าเป็นคำสั่ง แต่เป็นความเต็มใจและพร้อมที่จะทำงานเพื่อหัวหน้างาน (3 คน คิดเป็นร้อยละ 25)

นอกจากนี้ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ควร มีลักษณะหลายด้านประกอบกัน เช่น หัวหน้างานมีความเป็นกันเอง ใส่ใจความเป็นอยู่ของลูกน้อง สามารถเป็นที่ปรึกษาเรื่องทีนอกเหนือจากงาน เป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น ซึ่ง บทบาทของหัวหน้างานในการดูแลทีมก็คือ การรับฟังความคิดเห็น พร้อมเป็นตัวกลางในการ สื่อสาร หัวหน้า งาน ต้องมีความยุติธรรมเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีม และการทำ กิจกรรมร่วมกันที่ไม่ใช่งานระหว่างหัวหน้ากับ ผู้ปฏิบัติงาน บ่อยครั้ง ก็จะทำให้ความสัมพันธ์ ระหว่างกันดี ยิ่งขึ้น เช่น การทานข้าว การเล่นกีฬา การไป ท่องเที่ยวต่างจังหวัด และการมีงาน อดิเรกที่ชอบเหมือนกัน เป็นต้น (8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67)

นอกจาก นี้ สิ่งที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ในระดับบริหารควรให้ความสำคัญด้วย เช่นกันก็คือ การมีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้ปฏิบัติงาน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานด้วย (4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33)

4.4.4.3 การวิเคราะห์ผลการศึกษาค่าสัมพัทธ์ระหว่างบุคคล (B4)

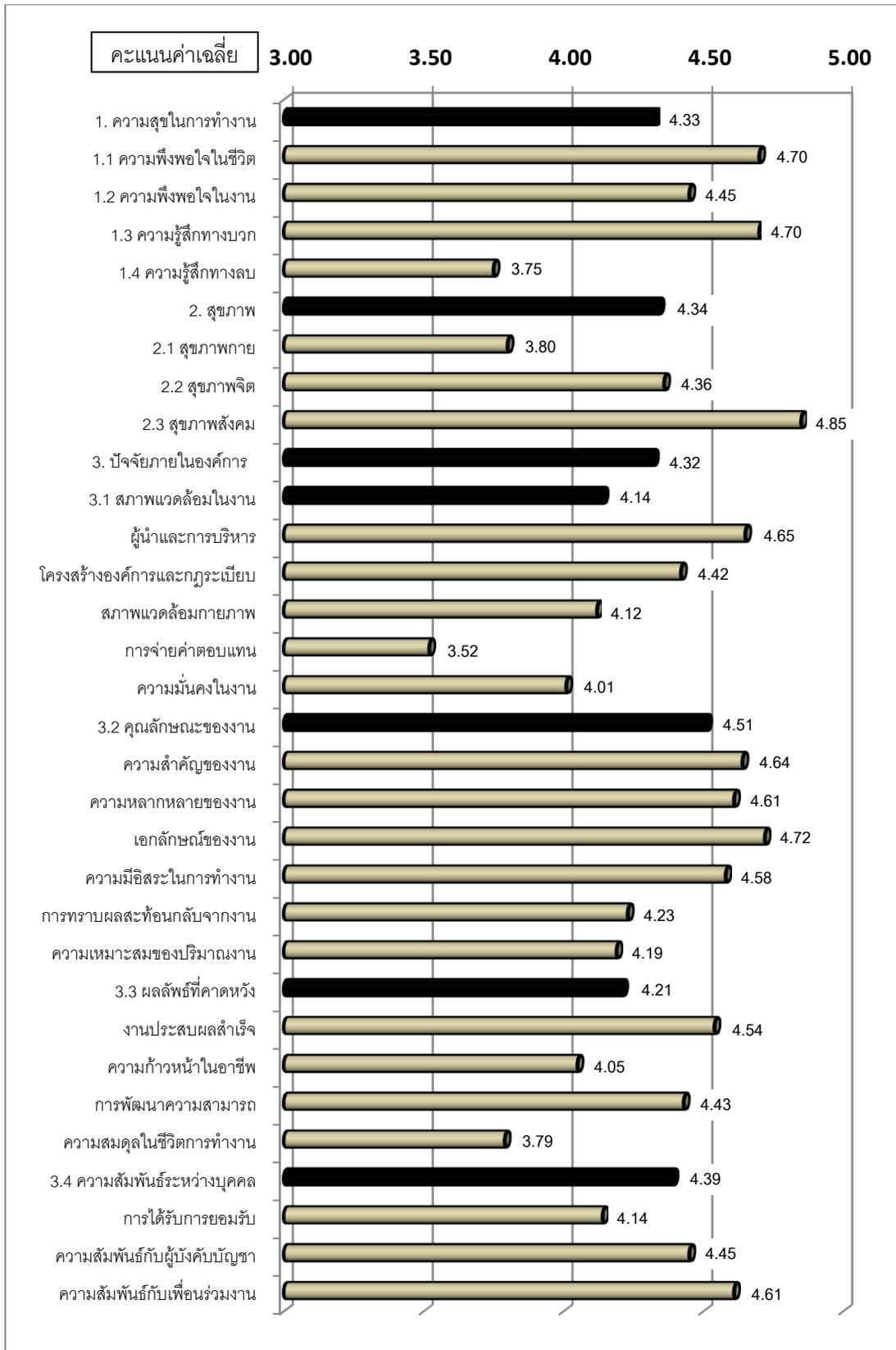
องค์ประกอบที่รับการยอมรับ (B4-1) มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.14) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แต่ มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับ กับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับ สูงปานกลาง ($r = .512^{**}$) ซึ่งผลการศึกษาเชิงคุณภาพก็ได้ยืนยันกับ ค่าสหสัมพันธ์ คือ บุคลากรเชิง สร้างสรรค์ ส่วนมาก กล่าวว่าการได้รับคำชมเชยหรือการยอมรับ เป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อการเพิ่มความสุขใน การทำงาน ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดีใจ สนุกกับงานมากขึ้น ได้รับกำลังใจ และเป็น การสร้าง

ทัศนคติที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ คำชมเชยเปรียบเหมือนผลสะท้อนความสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรประเมินและพัฒนาตนเองได้ เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทั้งนี้ การได้รับยอมรับหรือคำชมเชยเป็นสิ่งที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์เห็นว่ามี การแสดงออกในระดับที่ยังไม่มากเท่าที่ควร

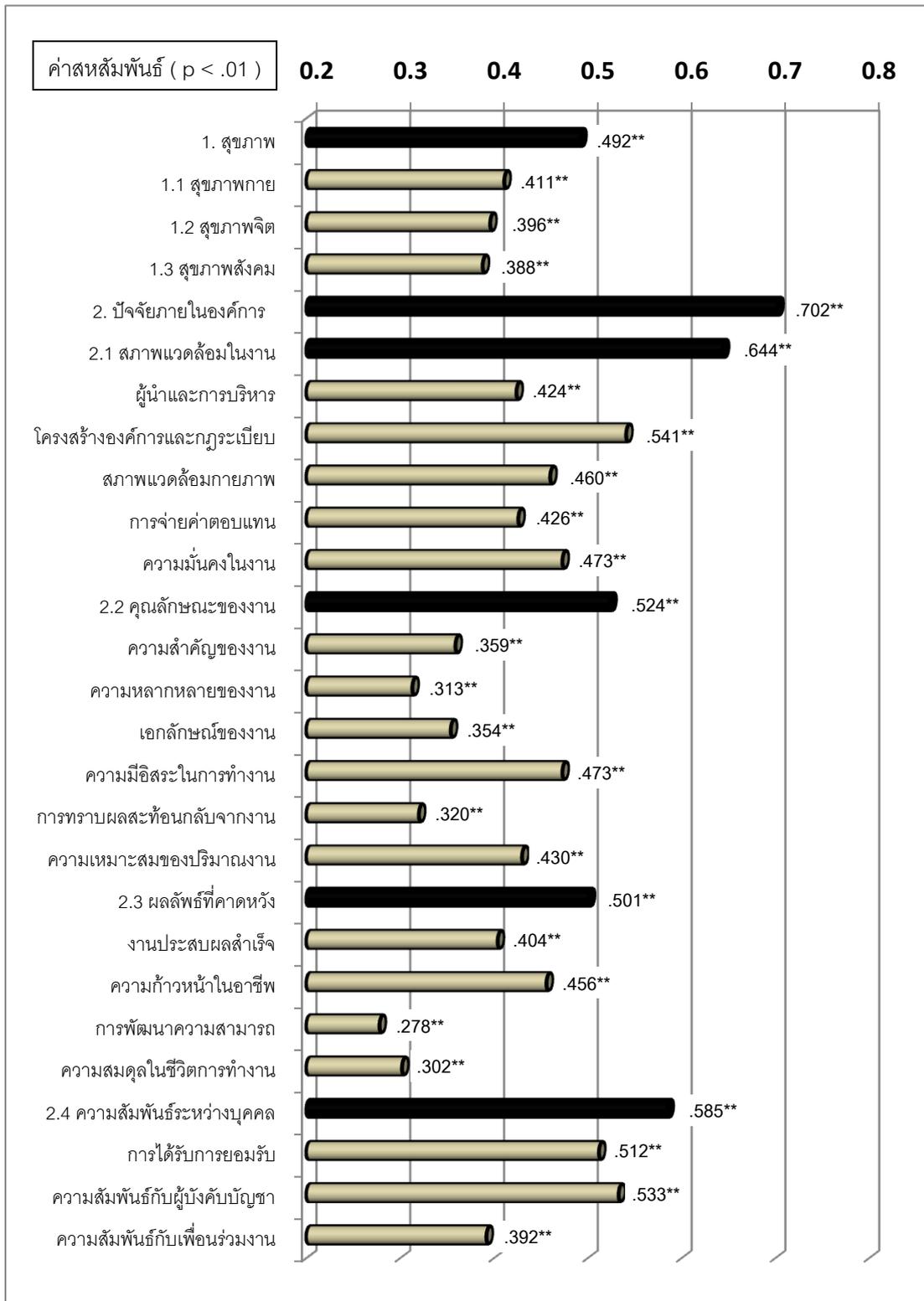
องค์ประกอบความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (B4-2) มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ 4.45 และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับความสุขในการทำงาน ก็พบว่า อยู่ในระดับที่สูงปานกลาง ($r = .533^{**}$) โดยผลการศึกษาเชิงคุณภาพก็ได้ยืนยันกับ ค่าสหสัมพันธ์ คือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ทุกคนเห็นว่า การมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานในระดับที่สูง เพราะหัวหน้างานคือผู้ที่ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษาในงาน ช่วยขจัดอุปสรรคในงาน มีผลต่อความราบรื่นในการทำงาน นอกจากนี้ ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากจะทำงาน อยากที่จะคิด และร่วมแสดงความคิดเห็น ทำให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความเข้าใจง่ายขึ้น เพราะไม่มีอคติ จึงไม่เครียดในการทำงาน เมื่อบุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้นำ ก็เต็มใจและพร้อมที่จะทำงานเพื่อหัวหน้างาน ซึ่งหัวหน้างาน ควรมีความเป็นกันเอง ใส่ใจความเป็นอยู่ของบุคลากร สร้างบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น การรับฟังความคิดเห็น และมีความยุติธรรม

องค์ประกอบความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (B4-3) มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ 4.61 แต่มีค่าสหสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = .392^{**}$) แปลผลได้ว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ในระดับที่ดีมาก แต่ก็ไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน มากเท่ากับองค์ประกอบความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับ ส่วนหนึ่งมาจากคุณลักษณะของงาน ด้านเอกลักษณ์ของงานที่มีผลค่าเฉลี่ยที่สูง กล่าวคือ หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร เชิงสร้างสรรค์นั้น ส่วนใหญ่เป็น การสร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง ซึ่งเป็นผลงานที่ริเริ่ม ควบคุมเลือกวิธีการทำงานได้เอง ไม่ได้มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับต่ำ ทั้งที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ก็มีความสุขกับความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานในระดับที่สูง

เนื่องจากปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานมีจำนวนมาก จึง สรุปผลการศึกษาเชิงปริมาณของทุกปัจจัยในด้านค่าเฉลี่ย และค่าสหสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ดูได้จากภาพที่ 4.1 และ ภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.1 สรุปค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัย



ภาพที่ 4.2 สรุปค่าสหสัมพันธ์ของทุกปัจจัยกับความสุขในการทำงาน

4.5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความสุขในการทำงาน

นอกจากปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงาน บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความสุขในการทำงาน โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 5 ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากคำถามที่ว่า “ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความสุขในการทำงาน สำหรับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์หรือไม่”

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความสุขในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลักคือ ปัจจัยจากองค์กร และ ปัจจัยจากตัวบุคคล

4.5.1 ปัจจัยจากองค์กรต่อการสร้างความสุขในการทำงาน

1) ภาพลักษณ์ขององค์กร เช่น ด้านชื่อเสียง การเป็นผู้นำในธุรกิจและ การมีผลประกอบการที่ดี

2) ค่านิยมขององค์กรกับบุคลากรต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

3) สถานที่ตั้งขององค์กร มีความสะดวกในการเดินทาง การจราจรไม่คับคั่ง

4) ลักษณะธุรกิจขององค์กรต้องไม่เป็นพิษภัยต่อสังคม

5) สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสวยงาม ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อสร้างความรู้สึกผ่อนคลาย

6) การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร

7) การใส่ใจดูแลความเป็นอยู่ของ บุคลากร ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ดี จาก การดูแล บุคลากร ในเรื่องทั่วไป เช่น การมีโทรทัศน์ให้ดูในที่ทำงาน การมีเครื่องไมโครเวฟเพื่อ ประกอบอาหาร หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ การเพิ่มเวลาพักกลางวัน การยืดหยุ่นเวลาการ เข้าออกทำงาน เป็นต้น

8) การปรับลดความเร่งรีบในงาน ก็จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีสุนทรียภาพในงานมากยิ่งขึ้น

4.5.2 ปัจจัยจากตัวบุคคลต่อการสร้างความสุขในการทำงาน

1) ความสุขในการทำงาน เกิดจากการทำงานที่ตนเองรัก การเห็นคุณค่าของงาน และการเลือกงานที่เหมาะสมกับตนเอง การฝึกฝนและเรียนรู้ประสบการณ์จากงานที่ชอบ ก็จะช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความสุข ทำให้ก้าวต่อไปของตนเองมีความมั่นคง ซึ่งเงินเดือนไม่มีผลกับการดำรงชีวิตมากเท่ากับการได้ทำงานที่รัก

2) การค้นพบความชอบในงานของตนเอง เป็นการทำงานโดยที่ไม่ต้องเปรียบเทียบกับผู้อื่น แต่จะพัฒนาความสามารถด้วยการแข่งขันกับตนเอง

3) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ทุกสิ่งล้วนมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นความสุขในการทำงานนั้นเกิดจากการมีเพื่อนร่วมงาน สังคมในที่ทำงาน ครอบครัวและสิ่งแวดล้อมที่ดี ทำให้การอยู่ร่วมกันนั้นมีความสุข ปลอ่ยวางความเครียด เข้าใจให้อภัย ใฝ่ใจซึ่งกันและกัน

4) การนำหลักธรรมะทางพระพุทธศาสนาเป็นแนวทางในการทำงาน ในเรื่องของกรรมมีสติ สมาธิในการทำงาน การปลอ่ยวางเรื่องงาน นอกจากนี้ ธรรมะยังสอนให้มนุษย์คิดแบบเข้าใจเขามาใส่ใจเรา ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข และธรรมะก็ยังสอนว่ายาเสพติดเป็นสิ่งนำพาให้ชีวิตล่มจม เพราะบุคคลากรเชิงสร้างสรรค์บางกลุ่มได้อ้างว่าหากไม่ได้สูบบุหรี่ ดื่มสุราหรือเสพยาอื่นๆ ก็จะทำให้ไม่สามารถคิดงานใหม่ๆ ได้ โดยผู้ให้การสัมภาษณ์เห็นว่า เป็นความเชื่อที่ผิด และจะนำมาสู่หายนะกับชีวิตการทำงานในระยะยาว

4.6 สรุปประเด็นข้อค้นพบใหม่จากผลการศึกษา

1) การบริหารค่าตอบแทนที่ดี บุคลากรเชิงสร้างสรรค์เสนอว่า องค์การควรจัดสรรส่วนแบ่งจากยอดขายที่เป็นผลงานของบุคลากร

2) สวัสดิการที่ต้องการให้องค์การจัดขึ้น คือ การลาหยุดพักร้อนติดต่อกันได้เป็นเวลานาน

3) ความสำคัญของงาน กล่าวคือ นอกจากจะทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกดีใจที่ตนเองมีความสามารถโดดเด่นและได้รับความไว้วางใจแล้ว แต่อีกด้านหนึ่งความสำคัญของงานก็สร้างความเครียดและความ กัดค้น เพราะหากงานล้น มหฬวอาจมีผล กระทบต่อองค์การ ในระดับที่ค่อนข้างมาก

4) ความมั่นคงในงานจากตัวบุคคล กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ เป็นกังวลว่าหากไม่สามารถคิดงานใหม่ๆ เพื่อทำให้งานสำเร็จ ก็อาจจะถูกเลิกจ้าง

5) ความไม่สมดุลในชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้ทำให้ความสุขในการทำงานน้อยลงมากนัก เพราะบุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกคุ้นชินกับงานที่ทำ และการได้ทำงานที่ตนเองรัก

6) การนำหลักธรรมะมาใช้ในงาน กล่าวคือ การมีสติ สมาธิ การปลอ่ยวาง การนำใจเขามาใส่ใจเรา และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

7) บุคลากรเชิงสร้างสรรค์บางคนผ่อนคลายความเครียดด้วยการสูบบุหรี่ ดื่มสุรา เสพสารเสพติด และมีความเชื่อว่า เป็นวิธีช่วยให้ เกิดความคิดโลดแล่น ซึ่งส่งผลให้สุขภาพกายแยกลงในระยะยาว

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านสุขภาพ ประกอบด้วย สุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาพสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพ (Code A) กับความสุขในการทำงาน จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยสุขภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .492** และองค์ประกอบของ สุขภาพ คือ สุขภาพกาย (A1) สุขภาพจิต (A2) และสุขภาพสังคม (A3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน โดยเรียงลำดับตาม ค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

สุขภาพกาย ($r = .411^{**}$) สุขภาพจิต ($r = .396^{**}$) และ สุขภาพสังคม ($r = .388^{**}$)

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ปัจจัยด้าน สุขภาพ ประกอบด้วย สุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาพสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายในองค์การด้านสภาพแวดล้อมในงาน ประกอบด้วย ผู้นำและการบริหาร โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมใน งาน (B1) กับความสุขในการทำงาน จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .644** และองค์ประกอบของปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน คือ ผู้นำและการบริหาร (B1-1) โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ (B1-2) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (B1-3) การจ่ายค่าตอบแทน (B1-4) และความมั่นคงในงาน (B1-5) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน โดยเรียงลำดับตามค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ ($r = .541^{**}$) ความมั่นคงในงาน ($r = .473^{**}$) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($r = .460^{**}$) การจ่ายค่าตอบแทน ($r = .426^{**}$) และ ผู้นำและการบริหาร ($r = .424^{**}$)

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน ประกอบด้วย ผู้นำและการบริหาร โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยภายในองค์การด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคุณลักษณะของงาน (B2) กับความสุขในการทำงาน จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ $.524^{**}$ และองค์ประกอบของปัจจัย คุณลักษณะของงาน คือ ความสำคัญของงาน (B2-1) ความหลากหลายของงาน (B2-2) เอกลักษณะของงาน (B2-3) ความมีอิสระในการทำงาน (B2-4) การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน (B2-5) และ ความเหมาะสมของปริมาณงาน (B2-6) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน โดยเรียงลำดับตามค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

ความมีอิสระในการทำงาน ($r = .473^{**}$) ความเหมาะสมของปริมาณงาน ($r = .430^{**}$) ความสำคัญของงาน ($r = .359^{**}$) เอกลักษณะของงาน ($r = .354^{**}$) การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน ($r = .320^{**}$) และความหลากหลายของงาน ($r = .313^{**}$)

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยภายในองค์การ ด้านผลลัพธ์ที่คาดหวัง ประกอบด้วย งานประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาความสามารถ และความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง (B3) กับความสุขในการทำงาน จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับ

ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .501** และองค์ประกอบของ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง คือ งานประสบผลสำเร็จ (B3-1) ความก้าวหน้าในอาชีพ (B3-2) การพัฒนาความสามารถ (B3-3) และ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน (B3-4) มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความสุขในการทำงาน โดยเรียงลำดับตาม ค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

ความก้าวหน้าในอาชีพ ($r = .456^{**}$) งานประสบผลสำเร็จ ($r = .404^{**}$) ความสมดุลในชีวิตการทำงาน ($r = .302^{**}$) และ การพัฒนาความสามารถ ($r = .278^{**}$)

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า ปัจจัยด้าน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง ประกอบด้วย งานประสบผลสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาความสามารถ และความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยภายในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (B4) กับความสุขในการทำงาน จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .585** และองค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ การได้รับการยอมรับ (B4-1) ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา (B4-2) และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (B4-3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน โดยเรียงลำดับตาม ค่าสหสัมพันธ์ ดังนี้

ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ($r = .533^{**}$) การได้รับการยอมรับ ($r = .512^{**}$) และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($r = .392^{**}$)

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรม
เชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากร
- 2) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยและองค์ประกอบด้านความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิง
สร้างสรรค์
- 3) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรมเชิง
สร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน
- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสุขภาพที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร
เชิงสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน
- 5) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของ
บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์ เพื่อการใช้
งาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ในองค์การประเภท
อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อ ประกอบด้วย 3 องค์การ คือ อุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์
อุตสาหกรรมการกระจายเสียง และอุตสาหกรรมเพลง ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่ม
งานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ประกอบด้วย 3 องค์การ คือ อุตสาหกรรมการออกแบบผลิตภัณฑ์
อุตสาหกรรมแฟชั่น และอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ รวมจำนวน 6 องค์การ ซึ่งบุคลากรเชิงสร้างสรรค์
ได้แก่ อาชีพนักเขียนหนังสือ นักเขียนบทความนิยายสาร ฝายศิลป์ด้านรูปภาพ กองบรรณาธิการ
นักเขียนบท ผู้ผลิตรายการ และผู้ติดต่อเนื้อหา รายการ นักแต่งเพลงและทำนองเพลง นักร้อง นัก
ดนตรี ผู้จัดการผลิต (Producer) นักออกแบบ สถาปนิก วิศวกรไฟฟ้า โปรแกรมเมอร์ด้านระบบ
ไฟฟ้า นักออกแบบ ช่างเทคนิคด้านการผสมสี ช่างเทคนิคด้านการทอผ้า และโปรแกรมเมอร์ด้าน
การพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน รวมทั้งสิ้น 218 คน โดยทั้งหมดนี้ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อทำ
การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและคัดเลือกบุคลากรเชิงสร้างสรรค์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการ
สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 12 ท่าน

แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมีจำนวน 164 ชุด จากจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 75.23 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยภายในองค์กร ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามด้านสุขภาพ ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป ซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความสอดคล้องกับคำจำกัดความ สำนวนภาษา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปศึกษานำร่องกับบุคลากรในองค์กรแห่งหนึ่งซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 30 คน นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .82 ซึ่งค่าความเที่ยงตรงของ ความสุขในการทำงาน ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยสุขภาพ มีค่าเท่ากับ .60, .86 และ .70 ตามลำดับ

ผลจากแบบสอบถามได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าสหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1) ปัจจัยด้านสุขภาพ ประกอบด้วย สุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขภาพสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

2) ปัจจัยภายในองค์กรด้านสภาพแวดล้อมในงาน ประกอบด้วย ผู้นำและการบริหาร โครงสร้างองค์กรและกฎระเบียบ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

3) ปัจจัยภายในองค์กรด้านคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

4) ปัจจัยภายในองค์กรด้านผลลัพธ์ที่คาดหวัง ประกอบด้วย งานประสบผลสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาความสามารถ และ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

5) ปัจจัยภายในองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรเชิงสร้างสรรค์รวมทั้งสิ้น 164 คน พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 โดยมีสถานภาพโสด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีระดับตำแหน่งพนักงาน - พนักงานอาวุโส จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 มีประสบการณ์ในงานเชิงสร้างสรรค์ 5 - 10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ส่วนด้านรายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนจากองค์กร พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2

5.1.2 ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์

ด้านความสุขในการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.33) ซึ่งองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความพึงพอใจในงานและความรู้สึกทางบวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.70, 4.45 และ 4.70 ตามลำดับ) ขณะที่ ความรู้สึกทางลบ ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 3.75)

ความสุขในการทำงาน สำหรับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การได้ทำงานที่ตนเองชอบ งานมีความน่าสนใจและท้าทาย การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ การได้มีส่วนร่วมในงานและเปิดกว้างทางความคิด โดยได้ใช้ความสามารถของตนเองเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณค่า นำมาซึ่ง ผลสำเร็จของงาน และปัจจัยที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในการทำงานมากที่สุด คือ ลักษณะงาน และปัจจัยทำให้มีความสุขในการทำงานน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดี และความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์เป็นอย่างมาก เนื่องจากความรู้สึกดีมีความสุข สบายใจ เกิดความรื่นรมย์ นำไปสู่การทุ่มเท เกิดความรู้สึกร่วมไปกับงาน สนุกและอยากที่จะคิด อยากที่จะทำงาน (Passion)

5.1.3 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ปัจจัยสุขภาพกับความสุขในการทำงาน

ด้านสุขภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.34) ซึ่งองค์ประกอบด้านสุขภาพสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยที่ 4.85) รองลงมาเป็นด้านสุขภาพจิต (ค่าเฉลี่ยที่ 4.36) และด้านสุขภาพกาย (ค่าเฉลี่ยที่ 3.80)

ปัจจัยสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .492** ซึ่งประกอบด้วย สุขภาพกาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมี ค่าสหสัมพันธ์ ที่ .411** ส่วนด้าน สุขภาพจิต และ ด้านสุขภาพสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .396** และ .388** ตามลำดับ ซึ่งสาเหตุที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีสุขภาพที่ไม่แข็งแรงมากนัก เนื่องจากลักษณะงาน และรูปแบบการใช้ชีวิต

5.1.4 ผลการศึกษา และการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในองค์กรกับ ความสุขในการทำงาน

ความสุขอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์กร อยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.32) ซึ่งปัจจัยคุณลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.51) รองลงมาคือ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยที่ 4.39) ส่วนปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวัง และปัจจัยสภาพแวดล้อมในงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.21 และ 4.14 ตามลำดับ)

ปัจจัยภายในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .702** ซึ่งปัจจัยภายในองค์กร ประกอบไปด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในงาน ด้านคุณลักษณะของงาน ด้านผลลัพธ์ที่คาดหวัง และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งในทุกด้านต่างก็ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ที่ .644**, .524**, .501** และ .585** ตามลำดับ

ผลการศึกษา เชิงคุณภาพในด้าน สภาพแวดล้อมในงาน พบว่า ลักษณะการทำงานของหัวหน้างานที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ชื่นชอบ ได้แก่ การให้อิสระในการทำงาน ผู้นำที่มีความสามารถในงานและสอนงานได้ เป็นต้น มีโครงสร้างองค์กรแบบแบนราบ มีการแบ่งงาน ความชัดเจน และไม่ซับซ้อน ก็จะเอื้อประโยชน์ต่อ การทำงาน ส่วนกฎระเบียบการทำงาน ควรยืดหยุ่นเวลาการเข้า-ออกการทำงาน อิสระในการแต่งกายมาทำงาน และการทำงานนอกสถานที่ ได้ เป็นต้น โดยอัตราเงินเดือนต้องแข่งขันในธุรกิจเดียวกันได้ และมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ควรให้มีการลาหยุดพักผ่อนติดต่อกันเป็นเวลาหลายสัปดาห์ได้ ซึ่งความมั่นคงในงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน คือ ความมั่นคงขององค์กร และ ความมั่นคงอันเกิดจากการที่บุคคลยังคงสามารถคิดงานสร้างสรรค์ได้ตลอดเวลา

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในด้าน คุณลักษณะของงาน พบว่า การได้มอบหมายงานที่มีความสำคัญ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์จะเกิดรู้สึกดีใจ ภูมิใจที่ได้รับความไว้วางใจ ขณะเดียวกัน ก็เกิดความรู้สึกกดดันและตึงเครียด ส่วนความสุขที่เกิดจากเอกลักษณ์ของงาน คือ ความมีอิสระ ควบคุมวิธีการทำงานได้เอง รวมถึงได้ถ่ายทอดตัวตนลงในงานได้อย่างแท้จริง จึงรู้สึกสนุกกับการสร้างผลงานชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง และความสุขจากความมีอิสระในการทำงาน มีความจำเป็นต่องาน และความรู้สึกของบุคลากร

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในด้านผลลัพธ์ที่คาดหวัง พบว่า ความสมดุลในชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับน้อย เนื่องจาก ลักษณะงาน และรูปแบบการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า การได้รับคำชมเชย และการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการทำงาน เพราะคำชมเชยคือผลสะท้อนความสำเร็จของงาน เป็นกำลังใจทำให้รู้สึกสนุกกับงานมากขึ้น เกิดความกระตือรือร้น และช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ส่งผลต่อความสำเร็จของงานในระดับสูง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการทำงาน

5.1.5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความสุขในการทำงาน ได้แก่ องค์การมีภาพลักษณ์ที่ดี การดูแลความเป็นอยู่ของ บุคลากร การค้นพบงานที่ตนเองชอบ การนำหลักธรรมะมาปรับใช้ในงาน เป็นต้น

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 ความสุขในการทำงานคืออะไร

ผลจากการศึกษาในเชิงปริมาณ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีระดับความสุขในการทำงานระดับที่มาก โดยที่องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทางบวก อยู่ในระดับที่มากเช่นกัน แต่ ความรู้สึกทางลบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจาก 4 องค์ประกอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Diener (2000) มุ่งอธิบายความสุขในการทำงานว่าประกอบด้วย ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทางบวก ควรจะมีในระดับสูง โดยมี ความรู้สึกทางบวกสูงกว่าความรู้สึกทางลบ หรือความรู้สึกทางลบควรจะมีในระดับที่ต่ำ บุคคลจึงจะมีความสุขในระดับที่สูง ซึ่ง Warr (2007) และ Diener (2010) พบว่า บุคคลสามารถมีความสุข

และความทุกข์ในระดับที่สูงใกล้เคียงกันได้ในเวลาเดียวกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษหลายชิ้น พบว่า ความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือผู้ที่มีความพึงพอใจในชีวิตมีแนวโน้มว่าเขาจะมีความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน (Diener and Suh, 1997; Diener, Suh, Lucas, and Smith, 1999; Lyubomirsky et al., 2005)

ผลจากการศึกษาในเชิงปริมาณ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความรู้สึกทางลบ ในระดับที่ค่อนข้างมาก ซึ่งอธิบายได้ว่า ลักษณะของงานบางด้านอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดในงานได้ เช่น ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีจำนวนมากเกินไป ไม่เหมาะสมกับเวลาและความสามารถ หรือการเร่งรัดผลสำเร็จของงานมากเกินไป รวมไปถึง ความขัดแย้งในการทำงาน นำไปสู่การขาดความสามัคคีในการทำงาน การทำงานที่ไม่ซื่อสัตย์ และการเล่นพรรคเล่นพวกใน องค์การ เช่นเดียวกับ Dubrin (1994: 179) ที่สรุปจากงานวิจัยหลายชิ้นโดยกล่าวว่าบุคคลที่มีความรู้สึกทางลบอยู่บ่อยครั้ง มักจะเป็นบุคคลที่เกิดความเครียดได้ง่าย และเป็นกังวลต่อการทำงาน ซึ่งความเครียดในงานส่งผลทำให้ความสุขในการทำงานลดลง

ผลจากการศึกษาในเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงาน โดยมุ่งเน้นลักษณะงานคือ เป็นงานที่ตนเองชอบ มีความท้าทาย ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ การได้มีส่วนร่วมในงาน และได้ใช้ความสามารถในการสร้างผลงานที่มีคุณค่า และสามารถคิดงานใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับทฤษฎี ความพึงพอใจในงานของ Locke (1976) คือ งานเป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หากบุคคลนั้นชอบงานและมีความสนใจก็ จะมีความพึงพอใจในงานสูง นอกจากนี้ ลักษณะงานที่ท้าทายก็จะทำให้เกิดความสนใจและต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ รวมทั้งระดับความยากง่ายของงานต้องเหมาะสมกับบุคคลที่ทำงานด้วย และหากบุคคลสามารถควบคุมกระบวนการทำงานของตนเองได้ก็จะทำให้เกิดความสุขในการทำงานมากขึ้น

ในด้านของความรู้สึก บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความเห็นว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกอยากที่จะทำงาน (Passion) รักงานที่ทำ รู้สึกสนุกกับงานที่ทำ เป็นการทำงานแบบที่ไร้ความวิตกกังวล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างสภาพแวดล้อมในงานที่สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ของ Greenberg and Baron (2008: 565-568) ได้กล่าวว่าการสร้างลักษณะงานให้มีความน่าสนใจ เกิด ความรู้สึกสนุกสนานในงาน ความเพลิดเพลินในการทำงาน ก็จะไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่ดีที่สุด

ผลศึกษาเชิงคุณภาพในกลุ่มบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ยังพบอีกว่า การทำงานอย่างมีความสุขได้นั้นต้องสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว ให้เกิดความ

พึงพอใจทั้งสองส่วน ในด้านของการแบ่งเวลาและความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ เพราะการใช้ชีวิตนั้นเป็นความกลมกลืนกันระหว่างงานและชีวิต ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกับ Warr (1990 อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว , 2551) ได้กล่าวว่าการวัดระดับของความสุมาจากความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล ความตึงเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน

5.2.2 ปัจจัยด้านสุขภาพกับความสุขในการทำงาน

ผลการศึกษาเชิงปริมาณในด้านสุขภาพอันประกอบด้วย สุขภาพกาย สุขภาพจิตและสุขภาพสังคม พบว่า บุคลากร ซึ่งสร้างสรรค์มีสุขภาพโดยรวมในระดับมาก และปัจจัย สุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดขององค์การอนามัยโลก (WHO, 1976 อ้างถึงใน กรมการแพทย์ , 2530) ฝน แสงสิงแก้ว (2522) และอรุณ เชนาศัย (2538) ที่กล่าวว่า สภาพชีวิตที่มีความสุข ประกอบด้วยสุขภาพกายที่แข็งแรง สุขภาพจิตดี มีอารมณ์มั่นคง สามารถทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่น และรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นไว้ได้อย่างราบรื่น เช่นเดียวกับ ผลการศึกษาของ Layard (2007 อ้างถึงใน รักดี โชติจินดา และ เจริญเกียรติ ธนสุขถาวร, 2550: 76-86) ที่พบว่า สุขภาพกายและสุขภาพจิตดี เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการกำหนดความสุข นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Heylighen (1999) พบถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความสุขกับสุขภาพกายและสุขภาพจิต คือ ผู้ที่มีความสุขจะเชื่อว่าตนเองสามารถกำหนดชีวิตของตนได้ และมีชีวิตที่ยืนยาวมากกว่าผู้ที่ไร้ความสุข คนที่มีความสุขจะสามารถฟื้นฟูสภาพจิตใจได้เร็ว และใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น

แต่เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเชิงปริมาณในแต่ละองค์ประกอบของปัจจัยสุขภาพ พบว่าสุขภาพกายมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด เมื่อเทียบกับสุขภาพจิตและสุขภาพสังคม ในขณะที่ สุขภาพกายมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับ ที่สูงกว่าด้านสุขภาพจิตและสุขภาพสังคม กล่าวคือ สุขภาพกายเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อการเพิ่มความสุขในการทำงานของแต่ละบุคคล แต่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ส่วนใหญ่กลับมีสุขภาพกายที่ไม่แข็งแรง มากนัก โดยอธิบายได้จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ลักษณะงานที่มีปริมาณงานมากขึ้น ประกอบกับงานมีความยากขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้ความคิดใหม่ตลอดเวลา เกิดความกดดัน และความเครียดในงานส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย และบางครั้งจำเป็นต้องนำงานกลับมาทำงานต่อที่บ้าน เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การนอนหลับพักผ่อนไม่เต็มที่ ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการไม่ให้ความสำคัญกับการออกกำลังกาย

จากสาเหตุดังกล่าว มีผลทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีเวลานอนหลับพักผ่อน และผ่อนคลายความเครียดไม่เพียงพอ ซึ่งความเครียดส่งผลมายังจิตใจและส่งผลให้เกิดวัฏจักรที่ก่อให้เกิดสุขภาพกายที่แย่งลง เช่น อาการนอนไม่หลับเพราะวิตกกังวล จึงเกิดเป็นโรคทางกายต่างๆ ขณะที่ บุคคลบางกลุ่มใช้วิธีผ่อนคลายด้วยการสูบบุหรี่ ดื่มสุรา สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมส่วนบุคคล จากการศึกษาของ ดาวรัตน์ เตียมสำอาง (2548: 14-17) พบว่า พฤติกรรมส่วนบุคคลนั้นมีบทบาทสำคัญต่อสุขภาพ ช่วยลดความเครียดและนำไปสู่การสร้างความสุข ซึ่งแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมเหล่านี้แตกต่างกัน ได้แก่ การพักผ่อน การนอนหลับ การหยุดทำงาน การไปท่องเที่ยว ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และสามารถเพิ่มความสุขในแต่ละวันได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอก็เป็นวิธีการผ่อนคลายจากความเครียดที่ดีที่สุด ทำให้ร่างกายสดชื่นและช่วยป้องกันโรคต่างๆ

เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547: 73) พบว่าสุขภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยล้าทางจิตใจ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ ก็ย่อมทำให้ความเครียดลดน้อยลง หรือทำให้มีความสุขเพิ่มมากขึ้น ซึ่งบุคลากรที่มีสุขภาพดีและมีความสุขมีแนวโน้มที่จะสร้างผลิตภาพที่ดีในระยะยาว การจะมีความสุขในชีวิตได้ในปัจจุบัน บุคคลนั้นก็ต้องมีความสุขในการทำงานด้วย (Gavin and Mason, 2004: 380-381) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (แผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน , 2552: 1-14) ได้นำเสนอแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข ซึ่งแนวทางหนึ่งก็คือ การส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ

ส่วนความสุขอันเกิดจากการมีสุขภาพจิตและสุขภาพสังคมที่ดีนั้น ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า สุขภาพจิตและสุขภาพสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งช่วยให้บุคคลมีความสุขสนุกกับการใช้ชีวิต ซึ่งองค์การที่เต็มไปด้วยบุคลากรที่มีจิตวิทยาเชิงบวก สังคมในองค์กรก็จะเกิดความเป็นพลเมืองที่ดี ความรับผิดชอบในหน้าที่ ความไม่เห็นแก่ตัว และการทำงานด้วยหลักจริยธรรม (Gavin and Mason, 2004: 389) ซึ่งสอดคล้องกับความสุขตามแนวคิดทางพุทธศาสนา เป็นความสุขที่เน้นกระทำ ความดี โดยไม่เบียดเบียนผู้อื่น การช่วยเหลือเกื้อกูลแก่กัน และการมีปัญญา ทำให้ชีวิตมีความสุขเป็นอยู่ดี พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2552)

5.2.3 ปัจจัยจากในองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงาน

5.2.3.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน

ด้านผู้นำและการบริหารกับความสุขในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบด้านผู้นำและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน และมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในด้านผู้นำและการบริหารในระดับมาก ซึ่งปัจจัยผู้นำและการบริหารมีความสำคัญกับต่อความสุขในการทำงานในระดับดีปานกลาง

เมื่อนำผลการศึกษาเชิงคุณภาพมาอธิบายเพิ่มเติม ถึงลักษณะการทำงานของหัวหน้างานที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ชื่นชอบ คือ การให้อิสระในการทำงาน กำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างชัดเจน และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ มีความรู้เชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ สอนงานให้คำแนะนำได้ มีความเป็นกันเอง การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน ลักษณะของผู้นำหรือหัวหน้างานที่ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานดังกล่าว สอดคล้องกับผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leader) ซึ่งเป็นผู้นำที่มีคุณธรรม ให้เกียรติ ยอมรับฟังความเห็น ให้กำลังใจ นำเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความคิดที่ชัดเจน เป็นแบบอย่างให้ผู้ติดตามชื่นชม ย่อมทำให้ผู้ตามเกิดความ เกิดยอมรับ เชื่อมั่น และปฏิบัติตามที่ผู้นำต้องการ มีความคิดเชิงบวก ทำให้ผู้ตามเข้าใจวิสัยทัศน์สู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ ได้ (สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2552: 258-259) เช่นเดียวกับ Luthans (1998: 145-146) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านเทคนิคในงาน และพฤติกรรมการสนับสนุนในงาน นอกจากนี้ หัวหน้างานที่มีการสอนงาน มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีทัศนคติที่มีต่อพนักงาน การตัดสินใจที่ให้พนักงานมีส่วนร่วม ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในงานเช่นกัน (Vroom, 1964: 105-159)

ด้านโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบกับความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านโครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ อยู่ในระดับที่มาก (ค่าเฉลี่ยที่ 4.42) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสัมพันธ์ ที่สูงสุดเมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นในด้านสภาพแวดล้อมในงาน กล่าวคือ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุข กับสภาพ โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ และเป็นองค์ประกอบ ที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นในปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ต้องการให้โครงสร้างองค์การเป็นแบบแบน (Flat Structure) โดยมีสายการบังคับบัญชาระหว่าง 3 - 5 ระดับ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างคล่องตัว การตัดสินใจอนุมัติเป็นไปอย่างรวดเร็ว และโครงสร้างองค์การที่เป็นแบบทีม โดยการแบ่งตามลักษณะธุรกิจ หรืองานที่ความรับผิดชอบ เน้นการดูแลภายในทีมงานอย่างทั่วถึง เกิดความราบรื่นในงานมากขึ้น และองค์การควรแบ่งงานให้ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและการทำงาน สอดคล้องกับ แนวคิด ของ (สุพานี สุฤษฎาวิช , 2552: 352) กล่าวว่า ข้อดีของโครงสร้างแบบแบนคือ การที่มีระดับการบังคับบัญชาน้อย ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานจะสูงกว่ากรณีโครงสร้างแบบสูง และการติดต่อสื่อสารจะรวดเร็วกว่า ซึ่งเหมาะกับงานที่มีความชัดเจน มีความคล้ายคลึงกัน และงานที่ต้องการความอิสระ มีแนวโน้มว่าองค์การส่วนใหญ่นิยมปรับเป็นโครงสร้างแบบแบน นอกจากนี้ ลักษณะการทำงานแบบ ทีมงานบริหารตนเอง (Self - Managed Teams) ทีมงานจะมีอิสระในการทำงาน และได้รับมอบอำนาจกำหนดกิจกรรมในงาน ทั้งงบประมาณและเป้าหมาย (สุพานี สุฤษฎาวิช, 2552: 227)

ในด้านภาวะเบียด บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นเวลาการทำงาน-ออกทำงาน เป็นการช่วยลดความเครียดจากการเดินทางมาทำงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดการทำงานที่มีความยืดหยุ่นของ Moorhead and Griffin (2010: 129-130) กล่าวว่า ช่วงเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นเป็นวิธีที่ช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น เพราะจะทำให้พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

นอกจากนี้ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ยังมีความสุขกับการ มีอิสระในการแต่งกายไปทำงานและการไปทำงานนอกสถานที่เพื่อไปค้นหาความคิดใหม่ๆ ซึ่งภาวะเบียดที่ยืดหยุ่น ในลักษณะนี้ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความเชื่อใจ ความไว้วางใจที่ผู้บริหารมีให้กับพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547: 75) พบว่าหัวหน้างานควรจะยืดหยุ่นภาวะเบียดเพื่อลดความกดดัน ในการทำงาน การใช้ภาวะเบียดที่เข้มงวดมากเกินไปกับพนักงานที่มีความสามารถและมีความรับผิดชอบในงานสูงนั้น อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกดดัน คับข้องใจ เกิดบรรยากาศที่ไม่สนับสนุนให้พนักงานแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่

สภาพแวดล้อม ทางกายภาพกับความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน คือ การมีอุปกรณ์เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อความต้องการในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว สถานที่ทำงานมีความสวยงาม เพื่อสร้างความรู้สึกละมุนคล้อย รวมถึง การจัดสถานที่ภายในองค์การเพื่อผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงาน เช่น ห้องคาราโอเกะ สถานที่

เล่นกีฬา ซึ่งจะทำให้รู้สึกที่รุกรานรมย์ มีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ Luthans (1998: 145-146) ที่กล่าวถึง สภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด สวยงาม อากาศเย็นสบาย เป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานที่ทำงานได้สะดวกและง่ายต่อการดำเนินงาน ซึ่งองค์การหลายแห่งพยายามสร้างสภาพในการทำงานที่ดีเพราะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในแง่บวกระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานด้วย เช่นเดียวกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1991: 5-7) กล่าวว่า สภาพทางกายภาพของงานที่ดี คือ การมีอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เพียงพอต่อการทำงาน

พินูล ทีปะปาล (2550: 65-66) ได้สรุปจากผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่จะช่วยยกระดับความพึงพอใจของบุคลากรให้สูงขึ้น ก็คือ สภาพ ที่ทำงานมีความสะอาดสบาย มีความเป็นส่วนตัว ปลอดภัย สะอาดเป็นระเบียบ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัยและเพียงพอ เช่นเดียวกับ Savichi and Cooley (1987 อ้างถึงใน กรวิภา พรหมจวง, 2541) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและเกื้อหนุนต่อการทำงาน คือ การนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน เช่น เทคโนโลยีใหม่ๆ และการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน

การจ่ายค่าตอบแทนกับความสุขในการทำงาน จากผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า ผลค่าเฉลี่ยด้านการจ่ายค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับองค์ประกอบด้านอื่น ขณะที่การจ่ายค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง เมื่อนำผลการศึกษาเชิงคุณภาพ มาประกอบการอธิบาย พบว่า อัตราเงินเดือน ของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์บางองค์การอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าตลาดแรงงานทั่วไป แต่หากเปรียบเทียบกับอัตราเงินเดือนในธุรกิจประเภทเดียวกันก็สามารถแข่งขันได้ ซึ่งรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่พึงพอใจคือ อัตราเงินเดือนสามารถแข่งขันได้ เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนควรมีความยุติธรรม และนำพฤติกรรมมาพิจารณา ร่วมกับผลการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอว่าการปรับเงินเดือนควรมีมากกว่าปีละหนึ่งครั้ง ตามผลงาน ปริมาณงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในระหว่างปี สอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพชีวิตด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของ Walton (1973 อ้างถึงใน อุษา แก้วอำภา, 2545: 27-31) เนื่องจากทุกคนมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองและจำเป็นต่อการมีชีวิตอยู่รอด นอกจากนี้บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน และ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ สโรธร ปุษาปาคม (2550: 58) พบว่า ระบบค่าตอบแทนที่บุคลากรพึงพอใจควรคำนึงถึงความเสมอภาคภายใน คือการจ่ายมีความสัมพันธ์กับทักษะ ความสามารถ

ความรับผิดชอบ ความซับซ้อนของงาน มีความเสมอภาคภายนอก คือ การเปรียบเทียบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การกับองค์การที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน และมีความเสมอภาคระหว่างบุคคล เป็นการจ่ายค่าตอบแทนให้เชื่อมโยงกับการทุ่มเทและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการจ่ายผลตอบแทนที่ยุติธรรมนั้น ต้องพิจารณาจาก ระบบการจ่าย ค่าจ้าง นโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรมและสอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากร (พิบูล ทีปะपाल, 2550: 65-66)

นอกเหนือจากค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือนแล้ว ด้านสวัสดิการที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกพึงพอใจ ได้แก่ การลาหยุดพักผ่อนติดต่อกัน 2 - 4 สัปดาห์ เนื่องด้วยภาระหน้าที่ที่มากมายทำให้ไม่สามารถลาหยุดติดต่อกัน จำนวนหลายวันได้ ดังนั้น จึงต้องการเวลา เพื่อในการผ่อนคลายความเครียด พร้อมเป็นโอกาสในการเปิดมุมมอง หาประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลการคิดงานครั้งต่อไป นอกจากนี้ สวัสดิการที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกพึงพอใจ ได้แก่ ค่าเดินทางในการทำงานนอกสถานที่ ค่ารักษาพยาบาล การจัดกิจกรรมรื่นเริง และกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายจากความเครียด เช่น สถานที่เล่นกีฬา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานพอใจในสวัสดิการที่มีความยืดหยุ่นและสามารถเลือกสวัสดิการที่เหมาะสมกับตนเองได้ (Luthans, 1998: 145-146)

ความมั่นคงในงานกับความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาในเชิงปริมาณนั้นพบว่า ความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยที่น้อยเป็นอันดับสาม รองจากค่าตอบแทนและความสมดุลในชีวิตการทำงาน ขณะที่ ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์ และวิจัยความสุขชุมชน (2551: 1-2) ได้สำรวจความสุขของคนทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีคะแนนต่ำสุดจากปัจจัยที่ทำการศึกษาทั้ง 10 ด้าน ขณะที่ ความมั่นคงในงานส่งผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด

ส่วนผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าลักษณะความมั่นคงในงานที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในการทำงาน สรุปได้เป็น 2 ประเด็นคือ ความมั่นคงในงานที่เกิดจากองค์การ คือ องค์การมีสภาพคล่องทางการเงิน ที่ดี ไม่มีนโยบายการปลดพนักงาน และความมั่นคงในงานที่เกิดจากตัวบุคคล คือ การที่บุคคลยังคงสามารถคิดงานสร้างสรรค์ได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นสิ่งที่น่ากังวลใจ เพราะความคิดสร้างสรรค์เป็นงานที่สร้างมาจากนามธรรมแล้ว จึงปรับแต่งให้เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ในบางครั้งผลลัพธ์ของงานที่ต้องการกลับไม่มีความแน่นอน หากวันหนึ่งไม่สามารถคิดงานใหม่ๆ เพื่อทำให้งานสำเร็จได้นั้น ก็อาจจะถูกเลิกจ้างจากทางองค์การก็เป็นได้ ซึ่งความมั่นคงทั้ง 2 แบบก็สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1991: 5-7)

กล่าวว่า ความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์การ

5.2.3.2 ปัจจัยคุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงาน

จากทฤษฎีคุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldham (1980) ประกอบด้วย 5 มิติ คือความสำคัญของงาน ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการทราบผลสะท้อนกลับจากงาน เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรธนิภา สืบสุข (2548) พบว่าการรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน เช่นเดียวกับ ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) พบว่าลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล

ข้อสังเกตในปัจจัย คุณลักษณะของงาน ระหว่าง ผลการศึกษาเชิงปริมาณกับ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ ผลจากการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ปัจจัย คุณลักษณะของงาน มีค่าสหสัมพันธ์ เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ที่น้อยเป็นอันดับ 3 จากทั้ง 4 ปัจจัยภายในองค์การ ในขณะที่ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า คุณลักษณะของงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานมากที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันนี้ได้ว่า คำนิยามหรือองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพนั้น ไม่เหมือนกัน กล่าวคือ การศึกษาในเชิงปริมาณได้ใช้องค์ประกอบจากทฤษฎีคุณลักษณะของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน และ ความเหมาะสมของปริมาณงาน แต่การศึกษาในเชิงคุณภาพ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ได้นิยามถึงลักษณะงานว่า เป็นงานที่ตนเองชอบงานมีความท้าทาย ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ มีส่วนร่วมในงาน เป็นงานที่เปิดกว้างทางความคิด มีอิสระในการทำงาน มีโอกาสไปดูงานนอกสถานที่ และได้ใช้ความสามารถของตนเองในการสร้างผลงานที่มีคุณค่า จึงรู้สึกมีความสุขในการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงานกับความสุขในการทำงาน จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลางที่สูงกว่าองค์ประกอบคุณลักษณะของงานด้านอื่นๆ และค่าเฉลี่ยของความมีอิสระในการทำงาน ก็อยู่ในระดับที่มากเช่นกัน แปลผลได้ว่าบุคลากรรู้สึกมีความสุขกับความมีอิสระในการทำงานในระดับที่สูง เพราะความอิสระเป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อความคล่องตัวสูงในการ

ทำงาน จึงนำไปสู่การได้เลือกใช้รูปแบบทางความคิดของตนเองอย่างเต็มที่ ทำให้ผลงานมีความแปลกใหม่เสมอ เกิดการมีส่วนร่วมงาน สร้างความเป็นเจ้าของในงาน ส่งผลทำให้เกิดความทุ่มเท และรักที่จะทำงาน (Passion) เต็มไปด้วยความสบายใจ ไม่รู้สึกถูกควบคุม สอดคล้องกับแนวคิดสภาพแวดล้อมในงาน ของ Greenberg and Baron (2008) คือ การให้อิสระในการทำงาน พร้อมกับอำนาจในการตัดสินใจในงาน ช่วยให้คุณคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ซึ่งหัวหน้างานไม่ควรมีการควบคุมหรือการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด มิเช่นนั้น จะทำให้ระดับความคิดสร้างสรรค์น้อยลง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547: 75) พบว่า ผู้ที่มีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับดี จะคิดและทำงานได้เต็มความสามารถตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ พนักงานผู้นั้นแทบจะไม่มีความเห็น้อยล้ำทางจิตใจเลย ดังแนวคิดของ ของอริสโตเติล (Gavin and Mason, 2004: 387-389) ที่กล่าวว่า ความสุขเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความอิสระ (Freedom) สามารถที่จะสร้างทางเลือกได้ เช่นเดียวกัน กับผลการศึกษาของ Dierendonk (2005) พบว่า งานที่มีอิสระ ทำทนาย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเองส่งเสริมให้เกิดความสุข สอดคล้องกับผลวิจัยของ อรุณวดี คุ่มศิริพิทักษ์ (2545) พบว่า การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมีอิสระในงานในด้านวิธีการทำงาน และการเสริมสร้างอำนาจในงาน (Empowerment) จะทำบุคคลรู้สึกพึงพอใจ เพราะว่า ความสุขในการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน จึงควรใช้หลักการบริหารแบบมีทางเลือก (Alexander Kjerulf, 2007) และบุคคลจะพึงพอใจน้อยลงในสภาพสังคมที่จำกัดด้านอิสรภาพในการทำงาน และมีความสุขในสถานที่ที่สามารถควบคุมได้มากกว่าถูกควบคุม (Heylighen, 1999) นอกจากนี้ ผลวิจัยจำนวนมากค้นพบในแนวเดียวกันว่า ผลการปฏิบัติ ติงงานของบุคคลจะสูงขึ้น เมื่อผู้บังคับบัญชาได้ให้พนักงานมีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ผลผลิตที่สูงขึ้น (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545: 311)

ความเหมาะสมของปริมาณงานกับความสุขในการทำงาน จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ความเหมาะสมของปริมาณ งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับ ที่สูงปานกลาง แต่ความเหมาะสมของปริมาณงาน กลับมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดในองค์ประกอบคุณลักษณะของงาน แสดงให้เห็นว่า การมีปริมาณงานที่เหมาะสม ไม่มาก หรือน้อยเกินไป ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน จากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ปริมาณงานมีเพิ่มมากขึ้น โดยที่มีเวลาทำงานเท่าเดิม จึงเกิดการเร่งรัดผลลัพธ์ของงานมากจนเกินไป ทำให้เกิดความเครียด และกระทบกับความสมดุลในชีวิตการทำงาน และการดูแลสุขภาพร่างกาย ดังนั้น การมีปริมาณงานที่ไม่เหมาะสมจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความสุขในการทำงานลดน้อยลง

สอดคล้องกับผลวิจัยของ Vroom (1964: 105-159) พบว่า ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปนั้นจะกระทบต่อการใช้เวลาว่างของพนักงานในการพักผ่อนจากการทำงาน ทั้งกับการใช้เวลาไปกับครอบครัว เพื่อนฝูงและงานอดิเรกส่วนตัว ซึ่งปริมาณงานมีจำนวนมากเกินไป เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Dubrin, 1994: 180-184; Cartwright and Cooper, 1997 quoted in Cooper, Dewe and O'Driscoll, 2001: 27-52; Greenberg and Baron, 2008: 183-188) โดยเฉพาะปริมาณงานที่มากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ก็ยิ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Brown and Moberg, 1980: 170-173) และการทำงานที่เกินความสามารถของร่างกายจะรับได้ ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ (รัศมีลักษณ์วารวรรณพร, 2545: 5-7) เป็นเหตุให้มีความสุขในการทำงานน้อยลง

เอกลักษณ์ของงานกับความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าการที่บุคลากรสร้างผลงานชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง โดยส่วนมากจะรู้สึกมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะงานนั้นมีความอิสระ การจัดการ ควบคุมในขอบเขตงานของตนเองอย่างคล่องตัว กำหนดวิธีการทำงานได้เอง จึงรู้สึกสนุกกับ การทำงานทุกขั้นตอน ทำให้รู้สึกไม่เครียดกับการทำงาน และสามารถกล่าวอ้างได้ว่าเป็นผลงานอันเกิดจากความคิดความสามารถของตนเอง ได้อย่างแท้จริง ซึ่งก็สอดคล้องกับทฤษฎี คุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldham (1980) คือ การที่พนักงานสามารถทำงานหน่วยนั้นทั้งหมดทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบได้ด้วยตนเอง ผลิตผลงานชิ้นหนึ่งอย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายมากกว่าการได้ผลิตเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งและสามารถระบุได้ว่างานชิ้นนั้นเป็นผลงานของตนเอง

ความสำคัญของงานกับความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าเมื่อบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ จะเกิดความรู้สึกใน 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกดีใจ ภูมิใจที่ได้รับมอบหมายไว้วางใจ จากหัวหน้างานที่เห็นความสามารถของตนเอง ขณะเดียวกันก็เกิดความรู้สึกความกดดัน เนื่องจากงานนั้นมีความสำคัญ ซึ่งความล้มเหลวในงาน อาจมีผลต่อเป้าหมายขององค์กรในระดับที่ค่อนข้างมาก และต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จึงเกิดความกังวลว่าอาจทำ งานไม่สำเร็จตามกำหนด หรืองานด้อยคุณภาพลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldham (1980) ส่วนหนึ่งที่กล่าวว่า การที่ได้รับงานที่มีความสำคัญนั้น เป็นงานที่ได้รับประสบการณ์ที่มีความหมายมาก รับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ แต่ทฤษฎี คุณลักษณะของงาน ไม่ได้กล่าวถึงผลกระทบ ทางจิตใจ ในด้านความเครียด ความวิตกกังวลเมื่อบุคคลได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ

5.2.3.3 ปัจจัยผลลัพธ์ที่คาดหวังกับความสุขในการทำงาน

งานประสบผลสำเร็จกับความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่าองค์ประกอบด้านงานประสบผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นในปัจจุบัน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และองค์ประกอบด้านงานประสบผลสำเร็จมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า งานประสบผลสำเร็จเป็นสิ่งที่บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในการทำงาน นมากที่สุดเป็นอันดับที่สาม สอดคล้องกับผลวิจัยด้านความสุขในการทำงานของ Manion (2003) พบว่า ความสำเร็จในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เนื่องจากเกิดการรับรู้ว่าตนปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจ ในการพัฒนาสิ่งต่างๆ เพื่องานสำเร็จ เช่นเดียวกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1991: 5-7) ก็กล่าวว่า เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ ซึ่งทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three Needs Theory) ของ McClelland (quoted in Reeve, 1992) ได้กล่าวว่ามีมนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ ส่วนหนึ่งคือ ความต้องการความสำเร็จในงานที่ทำ จึงเกิดพลังขับเคลื่อนมุ่งมั่นทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จและมีคุณภาพ

ความสมดุลในชีวิตการทำงานกับความสุขในการทำงาน จากทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973 อ้างถึงใน อุษา แก้วอำภา, 2545: 27-31) ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (The Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับชีวิตของตนเอง มีส่วนช่วยทำให้เกิดความสุขในการทำงาน แต่ผลการศึกษาเชิงปริมาณกลับพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีระดับค่าเฉลี่ยด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานน้อยที่สุดเป็นอันดับสองเมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่น และความสมดุลในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับที่ต่ำด้วยเช่นกัน แปลผลได้ว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสมดุลในชีวิตการทำงานที่ค่อนข้างน้อย สาเหตุก็เนื่องมาจากลักษณะงานที่ยืดหยุ่นสูง และปริมาณงานที่มาก ในขณะที่มีการกำหนดส่งผลงานที่ค่อนข้างเร่งด่วน

นอกจากนี้ รูปแบบการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคลในด้านของการจัดสรรและวางแผนเวลาการทำงานของตนเอง ก็เป็นสาเหตุให้เกิดความไม่สมดุลในชีวิตการทำงาน แต่ปัญหาด้านนี้ก็ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความสุขในการทำงานลดน้อยลงมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะความคุ้นชินกับลักษณะงานที่ทำ ประกอบกับการได้ทำงานที่ตนรัก โดยเฉพาะบุคคลที่มีสถานภาพโสด ยังไม่มีภาระความรับผิดชอบในครอบครัวมากนัก จึงสามารถทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ และเลือกใช้ชีวิต

หลังเลิกงานไปกับการทำงานในสถานที่ทำงานค่อนข้างมาก โดยไม่ได้รู้สึกถึงความไม่สมดุลในชีวิตการทำงานจะทำให้ความสุขในการทำงานลดลงมากนัก

5.2.3.4 ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความสุขในการทำงาน

ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยความสุขในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับที่มาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับที่สูงปานกลาง และผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานน้อยที่สุด ก็คือ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จึงทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ความขัดแย้งในงาน และขาดความร่วมมือ ดังนั้น ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จึงมีความสำคัญต่อการเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Manion (2003) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน โดยพิจารณาจากการติดต่อสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาอย่างเป็นมิตร รวมไปถึง การได้รับการยอมรับและความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

เช่นเดียวกับแนว คิดของอริสโตเติล (quoted in Gavin and Mason, 2004: 387-389) ที่กล่าวว่า มนุษย์จะพบกับชีวิตที่ดีงามได้นั้นต้องอยู่ในสังคมที่ดี ซึ่งสังคมก็เปรียบเหมือนกับการทำงานในองค์กร เพราะบุคคลต้องใช้เวลามากมายนอกการทำงาน องค์กรเป็นแหล่งของความสัมพันธระหว่างบุคคล เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1991: 5-7) กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจในงาน ส่วนหนึ่งมาจาก ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาด้านการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความไว้วางใจ เชื่อมมั่น มีชีวิตชีวา Rego and Cunha (2008: 740-741) ได้เสนอองค์ประกอบการสร้างมิตรภาพที่ดีต่อกัน และการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติอย่างหนึ่งให้องค์กรนำไปสร้างความสุขให้กับพนักงาน นอกจากนี้ ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three Needs Theory) ของ McClelland (quoted in Reeve, 1992) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

การได้รับการยอมรับ กับความสุขในการทำงาน จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มี ค่าเฉลี่ย ความสุขด้านการได้รับการยอมรับ น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ขณะที่ การได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ดังนั้น การได้รับการยอมรับ จึงสำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงาน แต่ บุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกว่าตนเองได้รับ การยอมรับ ในระดับที่

น้อย จึงมีความต้องการได้รับคำชมเชย การยอมรับทางด้านความสามารถและผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ยืนยันว่า การที่หัวหน้างานยอมรับความสามารถและกล่าวคำชมเชย เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานมากที่สุดเป็นอันดับสอง

สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1991: 5-7) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เป็นการชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ เมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับ ผลการศึกษา ของ Locke (1976) พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความสุข

ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มี ค่าเฉลี่ย ความสุขด้าน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูง และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับสูงที่สุด เมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อธิบายได้ว่า องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนที่สำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Roderic Gray (2007: 51) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้า เป็นสิ่งที่จะทำให้พนักงานรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานได้มากที่สุด และจากผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ทุกท่านมีความเห็นว่า ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อการเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจาก ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ส่งผลต่อความสำเร็จของงานในระดับที่สูง เพราะหัวหน้างานเป็นผู้ที่ให้กา ารสนับสนุน มีผลต่อความราบรื่นในการทำงาน สอดคล้องกับ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 311) ที่การรวบรวมงานวิจัย ด้านผู้บังคับบัญชาที่ดี พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานเป็นทีมได้ ด้วยการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน มีมนุษยสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นได้ และปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยการให้เกียรติ รวมถึง สนใจในความรู้สึก ทัศนคติ คำร้องทุกข์ คำแนะนำ จากผู้ใต้บังคับบัญชา

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

5.3.1 **ข้อจำกัดด้านระยะเวลาการศึกษา** ประกอบกับความร่วมมือให้ทำการศึกษาขององค์กรที่เป็นอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ ทำให้องค์กรที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่างมีเพียงจำนวน 6 องค์กร หรือเป็นอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์เพียง 6 ประเภท ซึ่งยังไม่ครอบคลุมในทุก

อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ นอกจากนี้ องค์การ ที่ใช้ในการศึกษายังมีความแตกต่างกันทั้งในด้าน ประเภทธุรกิจ ขนาดองค์กร ระยะเวลาการก่อตั้งธุรกิจ รวมถึง จำนวนบุคลากรทั้งหมดและ จำนวนบุคลากรเชิงสร้างสรรค์

5.3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างลักษณะเฉพาะ และมีอาชีพค่อนข้างหลากหลาย ลักษณะการทำงานจึงมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งรูปแบบการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์บางส่วนก็ไม่จำเป็นต้องทำงานที่สำนักงาน จึงทำให้ไม่สามารถกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนทั้งหมดที่ต้องการศึกษาได้

5.3.3 เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความสุขในการทำงานอย่างครอบคลุม ดังนั้น แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ จึงมีความละเอียดด้วยข้อความที่มีจำนวนมาก ทำให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์บางส่วนไม่ มีเวลาในการให้ข้อมูลในแบบสอบถามดังกล่าว

5.4 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาคั้งนี้ แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

5.4.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารเชิงนโยบายในภาครัฐ

จากการที่ รัฐบาลไทยการผลักดัน เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ของประเทศ ด้วยการประกาศคำมั่นสัญญา 12 ประการเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ 15 สาขา ซึ่งการสร้างบรรยากาศของเมืองที่เอื้อต่อการเกิดความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยดึงดูดนักสร้างสรรค์ หรือผู้ประกอบการให้เข้ามาลงทุนประกอบธุรกิจมากขึ้น ซึ่งกรอบการศึกษาคั้งนี้พบว่า

1) ความสุขในการทำงานมีผลต่อการคิดผลงานสร้างสรรค์เป็นอย่างมาก ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาจจัดโครงการสัมมนาให้กับผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ ได้ทราบถึงความสำคัญของการสร้างความสุขในการทำงาน พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษา

ในการเสนอแนะวิธีการดำเนินการการสร้างความสุขในการทำงานที่เหมาะสมกับประเภทของอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ นั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม สะอาด สวยงาม มีสถานที่ที่ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการทำงาน เป็นต้น

2) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาจจัดโครงการประกวดผลงานสร้างสรรค์ในแต่ละอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ 15 สาขา โดยบุคลากรที่เป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานนั้นๆ จะเป็นตัวแทนขององค์กรในการประกวด นอกจากนี้จะมีการมอบรางวัลที่เป็นตัวเงินให้กับบุคลากรที่ชนะในการประกวดผลงานแล้ว ยังถือเป็นการแสดงออกเชิงการยอมรับ ในความสามารถ การได้รับคำชมเชย และการประกาศเกียรติคุณ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรกลุ่มนี้ ไม่เพียงเท่านั้น องค์กรในนามที่เป็นผู้ส่งผลงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ยังได้รับภาพลักษณ์องค์กรที่ดีเพิ่มขึ้นและเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับตราสินค้าและบริการของธุรกิจด้วย ซึ่งการจัดโครงการประกวดผลงานสร้างสรรค์ดังกล่าวนี้ จะสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านการจ่ายค่าตอบแทน ความสำคัญของงาน และการได้รับการยอมรับ

3) หน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มสถานที่การค้นคว้า หาความคิดเชิงสร้างสรรค์ ในลักษณะเช่นเดียวกับ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (Thailand Creative & Design Center: TCDC) โดยอาจมีการกระจายศูนย์ สร้างสรรค์งานออกแบบ ไปยังจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของแต่ละภาคทั่วประเทศไทย เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและ ขับเคลื่อน พัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์ให้กับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ อย่างทั่วถึง โดยเน้นการดูแลและให้ความสำคัญกับมนุษย์ ผู้ซึ่ง เป็นแหล่งที่มาของความคิดสร้างสรรค์ เป็นหน่วยย่อยที่เล็กและสำคัญที่สุดในเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

5.4.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการในองค์กร

ในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางธุรกิจในระดับที่สูงมาก โดยเฉพาะองค์กรที่เน้นการสร้างสรรค์นวัตกรรม การสร้างความสุขให้กับบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสามารถในการผลิตสร้างสรรค์เหล่านี้ขึ้น ซึ่งกรอบการศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์ได้ให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่มีอิสระในการทำงานสูง ดังนั้น ผู้บริหารควรทำความเข้าใจถึงลักษณะงานของกลุ่มบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีอิสระด้านการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการทำงานได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพของผลงานและเป็นการสร้างความสุขในการทำงานให้กับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ด้วย รวมทั้ง การตระหนักถึงปริมาณงานที่ มอบหมาย

นั้นมีความเหมาะสมกับระยะเวลาการทำงานหรือไม่ หากปริมาณงานมีความเหมาะสม ก็จะส่งผลให้เกิดความสุขทั้งในด้านปริมาณงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และสุขภาพร่างกาย

5.4.1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ข้อค้นพบจากการศึกษาความสุขในการทำงานในครั้ง นี้ สามารถนำไปใช้กับงาน ทรัพยากรมนุษย์ ในการปรับโครงสร้างองค์การควรมุ่งเน้นไปที่โครงสร้างองค์การแบบราบมากขึ้น และควรพิจารณาถึงกฎระเบียบบางด้านที่ส่งผลกระทบต่อผลิตผลการดำเนินงานเชิงสร้างสรรค์ เช่น ระยะเวลาเข้าออกทำงานควรเพิ่มความยืดหยุ่นมากขึ้น และในด้านการแต่ง กายก็อาจพิจารณาให้ บุคลากรมีอิสระในการแต่งกายมาทำงานตามความเหมาะสม เป็นต้น การจัดสภาพแวดล้อมทาง กายภาพให้เหมาะสม สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมไปถึง อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต่อการทำงานมีจำนวนเพียงพอ นอกจากนี้ ควรมีกิจกรรมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อทำให้เกิด บรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การประสานงานมีความสะดวกมากขึ้น และการยกย่องชมเชย ก็สำคัญต่อการสร้างความสุขในการทำงานเช่นกัน นักทรัพยากรมนุษย์อาจ จัดโครงการที่เกี่ยวกับการยกย่องชมเชย หรือสนับสนุนให้หัวหน้างานเห็นความสำคัญในการ การกล่าวคำชมเชยเมื่อบุคลากรสร้างผลงานที่ดี เพื่อเป็นกำลังใจและเป็นแบบอย่างที่ดีกับบุคลากร ท่านอื่น ซึ่งวิธีนี้เป็นการสร้างแรงจูงใจจากภายในที่สำคัญกว่ารางวัลที่เป็นตัวเงิน

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.2.1 การศึกษาความสุขในการทำงานครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง ด้านบุคลากรเชิงสร้างสรรค์เพียง 2 กลุ่มอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์เท่านั้น คือ กลุ่มสื่อและกลุ่ม งานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปในกลุ่ม อุตสาหกรรมอื่นเพิ่มเติม

5.4.2.2 การศึกษาปัจจัยภายในแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการ ทำงานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดสุขภาพมาเป็นกรอบการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งใน การศึกษาครั้งต่อไป อาจใช้แนวคิด ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ เป็นตัวแปรเพิ่มเติมใน การศึกษา ด้านความสุขในการทำงาน ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะสติ ภูมิหลังครอบครัว พฤติกรรมการดูแลตนเอง ความฉลาดในแต่ละด้าน เช่น ความฉลาดในการเผชิญหน้า (Adversity Quotient: AQ) ความ ฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Quotient: EQ) ความฉลาดทางคุณธรรม (Moral Quotient: MQ) เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการแพทย์. 2523. รายงานสัมมนากระดับชาติว่าด้วยสุขภาพจิต. กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร.
- กรมส่งเสริมการส่งออก. 2552. อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industries) ของสหราชอาณาจักร. ค้นวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.depthai.go.th>
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2553. การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย (Version 2007). ค้นวันที่ 28 มกราคม 2553 จาก <http://www.dmh.go.th/test/thaihapnew/>
- กรวิภา พรหมจวง. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขนาดขององค์กร กับบรรยากาศองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษกรัฐบาลไทย. 2552. นายกรัฐมนตรี เน้นเศรษฐกิจสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาประเทศให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น. ค้นวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.pm.go.th/blog/3233>
- กัลยาณี สนิทสุวรรณ. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพกับผล การปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยารัตน์ อ่องคณา. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตนเอง สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาล ประจำการโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติยา เพร็ดพริ้งตระกูล. 2549. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอสซีแอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤษมา จ้อยช้างเนียม. 2547. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ไกรสิทธิ์ นฤชต์พิชัย. 2552. **ปรับจิตใต้สำนึกเปิดประตูความสุขอย่างยั่งยืน**. ค้นวันที่ 23 มกราคม 2553 จาก <http://www.nationejobs.com/content/worklife/afterwork/template.php?conno=1013>
- ข่าวประชาสัมพันธ์. 2552. **TCDC ระดมทุนพลเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ร่วมงานสัมมนา Creative Thailand**. ค้นวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.thaipr.net/nc/readnews.aspx?newsid=81C72CF48E7B588CA398DD1D1ECF6A41>
- ครีเอทีฟไทยแลนด์. 2552. **การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของฮ่องกง (Creative Economy)**. ค้นวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.creativethailand.org/article008.html>
- ครีเอทีฟไทยแลนด์. 2553. **เศรษฐกิจเมืองสร้างสรรค์**. ค้นวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553 จาก http://www.creativethailand.org/th/about/about_creativecity.php
- คลังปัญญาไทย. 2553. **สุขภาพ**. ค้นวันที่ 28 มกราคม 2553 จาก <http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php/>
- จำลักษณะณ์ ขุนพลแก้ว. 2552 (3 สิงหาคม). **คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life). กรุงเทพมหานคร: 10.**
- ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์. 2537. **ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร**. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนิกา ตู๋จินดา. 2552. **Happy 8 Workplace ความสุข 8 ประการในที่ทำงาน**. ค้นวันที่ 28 มกราคม 2553 จาก <http://www.thaihealth.or.th/node/12827>
- ชูฤทธิ์ เต็งไตรสรณ์. 2547. **การบรรยายประชุมวิชาการ เรื่อง กายหายใจ หายทุกข์**. ค้นวันที่ 29 มกราคม 2553 จาก <http://www.dtam.moph.go.th/alternative/viewstory.php?id=294>
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2524. **พฤติกรรมศาสตร์ เล่ม 2 จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอาง. 2548. **อิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ตีรณ พงศ์มพัฒน์. 2552 (19 สิงหาคม). ความสุขในระบบทุนนิยม. **มติชนรายวัน**: 7.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี
บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: วี.อินเตอร์พรีนท์.
- นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน). 2551. **ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว**. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บิสิเนสไทย. 2551 (9 กรกฎาคม). **ปี 2008 จุดเปลี่ยนมนุษย์เงินเดือน**. ค้นวันที่ 25 มกราคม
2553 จาก <http://www.businessthai.co.th/bt/search.php>
- บุญเจือ วงษ์เกษม. 2530. คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. **เพิ่มผลผลิต**. 26 (ธ.ค.-
ม.ค.): 29-33.
- ประชาชาติธุรกิจ**. 2552. (19-22 พฤศจิกายน). มาตรฐาน MW-QWL สร้างองค์กรอยู่ดีมีสุข ลด
การขาดลา 42%: 30.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถ
ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งาน
การพยาบาลผ่าตัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเวศ วะสี. 2543. **สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี:
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ประเวศ วะสี. 2548. **มรรค 12 สู่ประเทศไทยอยู่เย็นเป็นสุข**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี:
สำนักงานปฏิรูประบบสาธารณสุขแห่งชาติ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อ
เสริมกรุงเทพ.
- แผนงานสุขภาพะองค์กรภาคเอกชน. 2552. **มาตรฐานองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ**.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- ฝน แสงสิงแก้ว. 2522. **เรื่องของสุขภาพจิต**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- พรธนิภา สืบสุข. 2548. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการ
เปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหน่วยผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). 2552. **ความสุข 5 ชั้น**. ค้นวันที่ 23 มกราคม 2553 จาก <http://www.cdthamma.com/forums/index.php?topic=2808.0>
- พระไพศาล วิสาโล. **สุขภาพองค์รวมกับสุขภาพสังคม**. ค้นวันที่ 28 มกราคม 2553 จาก www.visalo.org/article/AttchFile/Health.doc
- พระมหานิยม อิลิวโส (หาญสิงห์). 2545. **การศึกษาเปรียบเทียบแนวความคิดเรื่องความสุขในทฤษฎีจริยศาสตร์ของจอห์น สจีวิต มิลล์กับพุทธจริยศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พิบูล ทีปะปาล. 2550. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- พิมลวรรณ พงษ์สวัสดิ์. 2535. **ความคาดหวังหลังปรับระบบราชการ**. *วารสารข้าราชการ*. 37 (2): 27-36.
- พุทธทาสภิกขุ. 2548. **ความสุขในการทำงาน**. ค้นวันที่ 20 กันยายน 2552 จาก <http://geocitie.com>
- ภัทรพร เขาวนปรีชา. 2549. **สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตปุ๋ยเคมี บริษัท ไทยเซ็นทรัลเคมี จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ. 2550. **คนไทยทำงานหนักเกือบที่สุดในโลก. ใน การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน กระแสใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงาน ก.พ. หน้า 93-103.
- ยุทธ ไถยวรรณ. 2551. **วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 1**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ยุทธ ไถยวรรณ. 2551. **วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 4**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนซ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัศมี ลักษณะวรรณพร. 2545. **สาเหตุและวิธีชนะความเครียดจากการทำงาน**. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*. 8 (กันยายน - ธันวาคม): 4-12.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. ค้นวันที่ 27 มกราคม 2553 จาก <http://rirs3.royin.go.th>

- วิจิต อุ่อ่น และอำนาจ วังจิ้น. 2550. **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: พรินท์แอนด์มี.
- วิทยากร เขียงกุล. 2548. **จิตวิทยาในการสร้างความสุข**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- วิภาดา คุปตานนท์. 2551. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ: เทคนิคการจัดการสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิริยะ สว่างโชติ. 2552. **เศรษฐกิจสร้างสรรค์...รัฐบาลฝัน หรือทำได้จริง**. ค้นวันที่ 21 มีนาคม 2553 จาก http://industrial.se-ed.com/home/news_preview.php?id=8963§ion=29
- วิริยะ สว่างโชติ. 2552. **เศรษฐกิจสร้างสรรค์แล้วไงต่อ**. ค้นวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.thaingo.org/writer/view.php?id=1372>
- คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ และคณะ. 2544. **การเรียนรู้อย่างมีความสุข: สารเคมีในสมองกับความสุขและการเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน. 2551. **ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace): กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18 - 60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- สมบัติ กุสุมาวสี. 2552. **สังคมเศรษฐกิจแบบสร้างสรรค์ นวัตกรรมและชนชั้นใหม่**. For Quality. 16 (สิงหาคม): 75-77.
- สมยศ นาวิการ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สโรธร ปุษาปกคม. 2550. **ระบบค่าตอบแทนในธุรกิจไทย: ผลกระทบต่อผลลัพธ์ระดับบุคคล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สวรรค์น์ สวรรณ์ไพบูลย์. 2548. **ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์. 2552. **เศรษฐกิจสร้างสรรค์: ทางเลือกเศรษฐกิจไทย.** ค้นวันที่ 28 มีนาคม 2553 จาก http://thainews.prd.go.th/view.php?m_newsId=255208170054&tb=N255208&news_headline
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. 2548. **เคล็ดลับการอ่านเพื่อสุขภาพ.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. 2552. **สู่องค์กรความสุข ยุควิกฤตคิดสร้างสรรค์ จัดการแบบมีทางเลือก.** ค้นวันที่ 5 มกราคม 2553 จาก <http://www.thaihealth.or.th/node/11713>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2550. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554).** ค้นวันที่ 5 มกราคม 2553 จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>
- สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้. 2552. **เศรษฐกิจบนพื้นฐานความคิดสร้างสรรค์.** ค้นวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2553 จาก http://www.okmd.or.th/th/knowledge_detail.asp?id=381
- สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ (สปรส.). 2548. **รวมตัวชีวิตเกี่ยวกับความอยู่เย็นเป็นสุข.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์.
- สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ. 2553. **ตลาดคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์.** ค้นวันที่ 22 เมษายน 2553 จาก <http://www.nsiim.sipa.or.th/nsiim/g-mkosw08.do>
- สำนักประเมินผลและเผยแพร่การพัฒนา. 2549. **กรอบแนวคิดการพัฒนาดัชนีชี้วัดความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สามดี พริ้นติ้ง.
- สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. 2553. **เครือข่ายดัชนีความอยู่เย็นเป็นสุข.** ค้นวันที่ 30 มกราคม 2553 จาก <http://www.abacpollcourses.au.edu/happiness/aboutus.html>
- สิริพัฒน์ ชนะกุล. 2552. **เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์.** ค้นวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nia.or.th/innolinks/page.php?issue=200905§ion=6>
- สิริอร วิชชาวุธ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2550. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.

- สุทธิพันธุ์ บงสุนันท์. 2548. **จากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 สู่ความอยู่เย็นเป็นสุข**. ค้นวันที่ 20 มกราคม 2553 จาก <http://www.uintha.com/index.php?lay=show&ac=article&id=5374569&Ntype=82>
- สุทธิลักษณ์ แจ่มใส. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขาเขต 29**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. 2552. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภวรรณ พันธุ์จันทร์. 2550. **ความหมายและความสำคัญของสุขภาพจิต**. ค้นวันที่ 28 มกราคม 2553 จาก <http://socialscience.igetweb.com/index.php?mo=3&art=12301>
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. 2549. **การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์. 2545. **รายงานการวิจัยเรื่อง ความเครียด สุขภาพ และความเจ็บป่วย: แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุวิมล ตีรภานันท์. 2550. **การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชัย มงคล. 2552. **รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย**. กรุงเทพมหานคร: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- อภิพร อิศระเสนีย์. 2549. **ความสุขและความสามารถในการเผชิญปัญหาของกลุ่มครูอาสาสมัครในพื้นที่ประสบภัยสึนามิ**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิสิทธิ์ ไส้ตู่ภูไท. 2552. **ทำไมต้อง Creative Economy**. ค้นวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.tcdc.or.th/articles.php?act=view&id=94>
- อริยา คูหา. 2545. **แรงจูงใจและอารมณ์**. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรุณ เชนาคัย. 2538. **ความหมายและความสำคัญของสุขภาพจิต**. ค้นวันที่ 28 มกราคม 2553 จาก <http://www.swu.ac.th/royal/book6/b6c4t1.html>

- อรุณี เอกวงศ์ตระกูล. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน
บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลศูนย์ เขตภาคใต้.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- อรุณวดี คุ่มสิริพิทักษ์. 2545. **การเสริมสร้างอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงาน ของ
พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อลงกรณ์ พลบุตร. 2552. **เศรษฐกิจสร้างสรรค์กับทรัพย์สินทางปัญญา. สารกระทรวงพาณิชย์.
1 (พฤศจิกายน): 2.**
- อาภรณ์ ชีวะเกรียงไกร. 2552 (6 สิงหาคม). **เศรษฐกิจสร้างสรรค์. กรุงเทพธุรกิจ.** ค้นวันที่ 14
มกราคม 2553 จาก [http://www.bangkokbiznews.com/home/details/politics/
opinion/aporn/20090806/66132/](http://www.bangkokbiznews.com/home/details/politics/opinion/aporn/20090806/66132/)
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2549. **ปฏิบัติตนอย่างไรให้เป็นพนักงานดาวเด่น (Talented People)
พนักงานดาวเด่น องค์การควรสร้างหรือซื้อ.** ค้นวันที่ 24 กรกฎาคม 2553 จาก
http://www.hrcenter.co.th/column_detail.php?column_id=603&page=1
- อำนาจ แสงสว่าง. 2536. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิทยวิสุทธิ.
- อุษา แก้วอำภา. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศการสื่อสารขององค์การ การเพิ่ม
คุณค่าในงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ หน่วยงาน
อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- อุษณีย์ จันทรอำรุง. 2550. **อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์และ
การสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานใน
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- APA Practice Organization. 2010. **The Awards.** Retrieved January 5, 2010 from
<http://www.phwa.org/awards/>
- Beck, Robert C. 2004. **Motivation: Theories and Principles.** 15th ed. New Jersey:
Pearson Education.
- Brown, Warren B. and Moberg, Dennis J. 1980. **Organization Theory and
Management: A Macro Approach.** New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Brülde, B. 2007. Happiness Theory of the Good Life. *Journal of Happiness Studies*. 8 (1): 15-49.
- Cooper, Cary L.; Dewe, Philip J. and O'Driscoll, Michael P. 2001. **Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications**. 2nd ed. London: Sage Publications.
- Deckers, Lambert. 2005. **Motivation: Biological, Psychological, and Environmental**. 2nd ed. Boston: Pearson Education.
- Diener E. 2000. Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index. *American Psychologist*. 55 (1): 34-43.
- Diener E.; Emmons, Robert A.; Larsen, Randy J. and Griffin, Sharon. 1985. The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*. 49 (1): 71-75.
- Diener E.; Suh, Eunkook M.; Richard E. Lucas and Smith, Heidi L. 1999. Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*. 125 (2): 276-302.
- Diener, E. 2010. **Frequently Answered Questions: A Primer for Reporters and Newcomers**. Retrieved April 2, 2010 from <http://www.psych.illinois.edu/~ediener/faq.html>
- Diener, E. 1984. Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*. 95 (3): 542-575.
- Diener, E., Sandvik, E. and William Pavot. 2009. Happiness is the Frequency, Not the Intensity, of Positive Versus Negative Affect. *Assessing Well-Being*. 39 (June): 213-231.
- Diener, Ed and Suh, Eunkook. 1997. Measuring Quality of Life: Economic, Social, and Subjective Indicators. *Social Indicators Research*. 40 (1-2): 189-216.
- Dierendonk, D.V. 2005. The Construct Validity of Ruff Scales of Psychological Well-Being and Its Extension with Spiritual Well-Being. *Personality and Individual Differences*. 36(3): 629-643.
- Dubrin, Andrew J. 1994. **Applying Psychology Individual & Organizational Effectiveness**. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

- Florida, Richard. 2002. **The Rise of the Creative Class**. New York: Basic Books.
- FORTUNE. 2009. (February, 9). **100 BEST COMPANIES TO WORK FOR 2009**. Retrieved January 5, 2010 from http://money.cnn.com/magazines/fortune/bestcompanies/2009/full_list/
- Franken, Robert E. 2007. **Human Motivation**. 6th ed. California: Thomson Wadsworth.
- The Gale Group. 2007. **Cities and the Economic Development of Nations: an Essay on Jane Jacobs' Contribution to Economic Theory**. Retrieved January 17, 2010 from http://goliath.ecnext.com/coms2/gi_0199-7659574/Cities-and-the-economic-development.html
- Gallup. 2009. **Q12 Meta-Analysis: The Relationship Between Engagement at Work and Organizational Outcomes**. Retrieved January 28, 2010 from <http://www.gallup.com/consulting/126806/Q12-Meta-Analysis.aspx>
- Gavin, J.H and Mason, R.O. 2004. The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. **Organization Dynamics**. 33 (September): 379-392.
- Grant, Adam M.; Christianson, Marlys K. and Price, Richard H. 2007. Happiness, Health, or Relationships? Managerial Practices and Employee Well-Being Tradeoffs. **Academy of Management Perspectives**. 21 (August): 51-60.
- Gray, Roderic. 2007. **A Climate of Success**. 1st ed. Oxford: Elsevier.
- Great Place to Work. 2010. **OUR MODEL**. Retrieved January 5, 2010 from <http://www.greatplacetowork.com/great/model.php>
- Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. 2008. **Behavior in Organizations**. 9th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Gubman, Edward L. 1998. **The Talent Solution: Aligning Strategy & People to Achieve Extraordinary Results**. New York: McGraw-Hill.
- Hackman, J.Richard and Oldham, Greg R. 1980. **Work Redesign**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Herzberg, Frederick. 1991. **A Harvard Business Review Paperback: Motivation**. Massachusetts: Harvard Business School.

- Hewitt Associates. 2009. **Engagement and Culture: Engaging Talent in Turbulent Times**. Retrieved June 2, 2010 from http://www.hewittassociates.com/_MetaBasicCMAAssetCache_/Assets/Articles/2009/hewitt_pov_engagement_and_culture.pdf
- Hewitt Associates. 2010. **Hewitt Engagement Survey**. Retrieved June 2, 2010 from <http://www.hewittassociates.com/Intl/NA/en-S/Consulting/ServiceTool.aspx?cid=2256&sid=7212>
- Heylighen, F. 1999. **Happiness**. Retrieved January 22, 2010 from <http://pespmc1.vub.ac.be/happines.html>
- Huse, Edgar F. 1980. **Organization Development and Change**. 2nd ed. St.Paul: West Publishing.
- The Institute for Employment Studies. 2007. **Employee Engagement**. Retrieved August 13, 2010 from <http://www.employment-studies.co.uk/pdflibrary/op11.pdf>
- Joint UNECE / EUROSTAT / ILO Seminar on the Quality of Work. 2007. **Towards an International Quality of Employment Framework: Conceptual Paper of The Task Force on the Measurement of Quality of Work**. 18-20 April, Geneva, Switzerland.
- Kall, R. 2004. **Happiness and Positive Experience in Your Bottom Line: At Work in Business**. Retrieved September 23, 2009 from http://www.futurehealth.org/Positive_Experience_Work_Business.htm
- Kato, Paul Y. 1999. **Summary About The Option Management**. Retrieved January 12, 2010 from http://www.optionmanagement.net/index_e.htm.
- Kjerulf, Alexander. 2007. **Praise for Happy Hour is 9 to 5**. Petersburg: Alexander.
- Layard, Richard. 2007. **ความสุข : หลากหลายข้อค้นพบของศาสตร์ใหม่แห่งความสุข**. แปลจาก Happiness : Lessons from a New Science. โดย รักดี ไชติจินดา และ เจริญเกียรติ ธนสุข. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา และ สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา.
- Locke, Edwin A. 1976. The Nature and Causes of Job Satisfaction. **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago: Rand McNally.

- Lucas, Richard E.; Diener, E. and Larsen, Randy J. 2009. Measuring Positive Emotions. In **Assessing Well-Being**. Social Indicators Research Series. 39: 139-155. Retrieved September 20, 2009 from Springer Netherlands.
- Luthans, Fred. 1998. **Organizational Behavior**. 8th ed. New York: McGraw-Hill.
- Lyubomirsky, Sonja; King, Laura, and Diener, E. 2005. The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success?. **Psychological Bulletin**. 131 (6): 803-855.
- Manion, J. 2003. **Joy at Work: As Experienced, As Expressed**. Doctor of Philosophy in Human and Organizational Systems. University of Michigan.
- Maslow, Abraham H. 1954. **Motivation and Personality**. New York: Harper & Brothers.
- Martin, Angela J.; Jones, Elizabeth S. and Callan, Victor J. 2005. The Role of Psychological Climate in Facilitating Employee Adjustment During Organizational Change. **European Journal of Work and Organizational Psychology**. 14 (March): 263–289.
- Milton, C.R. 1981. **Human Behavior in Organization**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Moorhead, Gregory and Griffin, Ricky W. 2010. **Organizational Behavior: Managing People and Organizations**. 9th ed. China: South-Western CENGAGE Learning.
- Nittaya Wongtada and Rice, Gillian. 2007. Assessment of the University of a Model of Individual Creativity and Organizational Innovationess. **NIDA Business Journal**. 2 (May): 159-169.
- Premuzic, Tomas Chamorro; Bennett, Emily and Furnham, Adrian. 2007. The Happy Personality: Mediatonal Role of Trait Emotional Intelligence. **Personality and Individual Differences**. 42 (June): 1633-1639.
- Reeve, Johnmarshall. 1992. **Understanding Motivation and Emotion**. Florida: Holt, Rinehart and Winsston.

- Rego, Arménio and Cunha, Miguel Pina e. 2008. Authentizotic Climates and Employee Happiness: Pathways to Individual Performance?. **Journal of Business Research**. 61 (July): 739-752.
- Robert, L. 2005. **The Myth of Job Happiness**. Retrieved September 23, 2009 from <http://www.proquest.umi.com>
- Spitzer, Robert. 1999. **The Four Levels of Happiness**. Retrieved February 1, 2010 from <http://www.catholiceducation.org/articles/apologetics/ap0016.html>
- UNCTED. 2008. **Creative Economy Report 2008**. Retrieved February 13, 2010 from <http://www.unctad.org/creative-economy>
- Vroom, Victor H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Warr, Peter. 2007. **Work, Happiness, and Unhappiness**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- WHO Basic Documents. 1996. **Constitution of the World Health Organization**.
- Wright, Thomas A. and Cropanzano, Russell. 2007. The Happy/Productive Worker Thesis Revisited. **Personnel and Human Resources Management**. 26: 269-307.

ภาคผนวก ก

องค์การแห่งความสุข จากวิสัยทัศน์ แนวคิด

และกลยุทธ์ด้านการสร้างความสุขให้กับการทำงานขององค์การ

1. บริษัท ปาใหญ่ครีเอชั่นจำกัด
2. บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด
3. บริษัท บาธรูม ดีไซน์ จำกัด
4. บริษัท ฟรีเท็กซ์อีลาสติค จำกัด
5. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
6. บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)

บริษัทในลำดับที่ 1- 5 เป็นองค์การที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นองค์การแห่งความสุขจากโครงการถอดรหัส 100 องค์การหลากหลาย เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยแผนงานสุขภาพะองค์การภาคเอกชน และคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บริษัทในลำดับที่ 6 คือ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) จากนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร มีการกำหนดหลักสูตรโดยใช้กรอบของความสามารถ (Competency Base Training) และพิจารณาหลักสูตรจากผลการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยมีหลักสูตรการฝึกอบรมครอบคลุม ทั้งด้านการพัฒนาความรู้ การพัฒนาทัศนคติ และการพัฒนาทักษะ (Knowledge Sharing) และคำนึงถึงความสำคัญของพนักงาน โดยเน้นการสร้างความผูกพัน (Engagement) ของพนักงานในองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรม Team Building Camp, ตะลุยพิพิธภัณฑน์เด็ก, กิจกรรม RS Happy Family Clip, กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ในองค์กร, การตรวจสุขภาพพนักงาน การประกันชีวิตและสุขภาพพนักงาน และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัย นอกจากนี้ ยังมีการปรับโครงสร้างองค์กรภายในให้เกิดความแบนราบ (Broadbanding) มากขึ้น เพื่อให้การสื่อสารมีความสั้นและกระชับ เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) ให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ

ที่มา : <http://www.hrd.nida.ac.th/happy/phototype.php>

ที่มา : รายงานประจำปี 2552 ของบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก ข

คณะพัฒนาศึกษากรมมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
118 หมู่ 3 ถนนเสรีไทย คลองจั่น
บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉันนางสาวสิรินทร แซ่ฉั่ว นักศึกษาปริญญาโท คณะพัฒนาศึกษากรมมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสุขในการทำงาน
กรณีศึกษาบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์” จึงมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจาก
กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อ
การพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการและความรู้ที่ได้รับก็สามารถนำไปพัฒนาการสร้างความสุขในการ
ทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ต่อไป

เพื่อให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้มีความสมบูรณ์จึงใคร่ขอความ
อนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน
และองค์การของท่าน ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านและองค์การ
ของท่าน โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น ซึ่งแบบสอบถาม
ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยภายนอกของความสุขในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านสุขภาพ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบ
แบบสอบถามนี้

นางสาวสิรินทร แซ่ฉั่ว
นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะพัฒนาศึกษากรมมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)

แบบสอบถามการศึกษา เรื่อง “ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์
กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน และกรอกข้อความลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส โสด สมรส หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
5. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน _____
6. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน
 - ระดับพนักงาน – พนักงานอาวุโส
 - ระดับหัวหน้างาน – ผู้ช่วยผู้จัดการ
 - ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป
7. ท่านมีประสบการณ์ในงานเชิงสร้างสรรค์
 - น้อยกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี
 - 3 - 5 ปี 5 - 10 ปี
 - 10 ปีขึ้นไป
8. รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือนจากบริษัท เช่น เงินเดือน, ค่าคอมมิชชั่น, ค่าล่วงเวลา, โบนัส
 - น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 - 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 - 40,001 – 50,000 บาท 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องทางขวามือท้ายของข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งในแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 6 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- 5 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมาก
- 4 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงค่อนข้างมาก
- 3 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงค่อนข้างน้อย
- 2 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
ด้านความพึงพอใจในชีวิต							
1	ความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว มีผลต่อความสุขในการทำงานของท่าน	6	5	4	3	2	1
2	การเป็นสมาชิกครอบครัวที่ดี มีผลต่อความสุขในการทำงานของท่าน	6	5	4	3	2	1
3	ท่านรู้สึกสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้	6	5	4	3	2	1
4	ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง	6	5	4	3	2	1
5	ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีความสุข	6	5	4	3	2	1
ด้านความพึงพอใจในงาน							
6	ท่านรู้สึกมีความสุขและอยากมาทำงานทุกวัน	6	5	4	3	2	1
7	ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับการทำงานของท่านจนลืมเวลา	6	5	4	3	2	1
8	ท่านรู้สึกรัก และเอาใจใส่กับงานที่ทำอยู่เสมอ	6	5	4	3	2	1
9	ท่านมักจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน	6	5	4	3	2	1
10	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความชอบส่วนตัวของท่าน	6	5	4	3	2	1
ด้านความรู้สึทางบวก							
11	ท่านมีความกระตือรือร้น เปี่ยมด้วยพลังกายและพลังใจพร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา	6	5	4	3	2	1

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
12	ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเมื่อได้ทำงาน	6	5	4	3	2	1
13	ท่านสามารถยิ้มแย้มแจ่มใสได้เสมอขณะทำงาน	6	5	4	3	2	1
14	ท่านมีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้	6	5	4	3	2	1
15	ท่านมักมองว่าปัญหาอุปสรรคเป็นโอกาสการพัฒนา	6	5	4	3	2	1
ด้านความรู้สึกทางลบ							
16	ท่านมักพบเห็นการทำงานที่ไม่ซื่อสัตย์ จึงรู้สึกอึดอัดใจ	6	5	4	3	2	1
17	ท่านรู้สึกซึมเศร้า จิตใจหดหู่ในที่ทำงานอยู่บ่อยครั้ง	6	5	4	3	2	1
18	ท่านรู้สึกวิตกกังวลต่อการเล่นพรรคเล่นพวกในบริษัทที่มีมากเกินไป	6	5	4	3	2	1
19	ท่านมักจะรู้สึกแสบกับความขัดแย้งในการทำงานที่เกิดจากอารมณ์และความเครียด	6	5	4	3	2	1
20	ท่านมักเบื่อกับการขาดความสามัคคีในการทำงาน	6	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มี ความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือท้ายของ ข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งในแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

- 6 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- 5 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมาก
- 4 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงค่อนข้างมาก
- 3 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงค่อนข้างน้อย
- 2 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมในงาน : ผู้นำและการบริหาร							
1	หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการทำงานและแก้ไขปัญหาในงานได้ดี	6	5	4	3	2	1
2	หัวหน้างานช่วยดึงศักยภาพของท่านออกมา เพื่อให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6	5	4	3	2	1
3	หัวหน้างานของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม	6	5	4	3	2	1
4	หัวหน้างานของท่านให้คำแนะนำหรือสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพเสมอ	6	5	4	3	2	1
5	หัวหน้างานมักแจ้งข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงานให้ท่านทราบ	6	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมในงาน : โครงสร้างองค์การและกฎระเบียบ							
6	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานไว้ชัดเจน	6	5	4	3	2	1
7	โครงสร้างการบริหารงาน มีการกระจายอำนาจไปสู่ผู้บริหารทุกระดับ ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและรวดเร็ว	6	5	4	3	2	1
8	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานมีความเหมาะสมชัดเจน	6	5	4	3	2	1
9	การจัดตั้งแผนก ฝ่ายต่างๆ เอื้อประโยชน์กับกระบวนการทำงาน	6	5	4	3	2	1
10	กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของท่าน	6	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมในงาน : สภาพแวดล้อมทางกายภาพ							
11	สถานที่ทำงานของท่านมีสุขอนามัยและปลอดภัยต่อสุขภาพ	6	5	4	3	2	1
12	หน่วยงานของท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในงานอยู่เสมอ	6	5	4	3	2	1
13	ท่านมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ	6	5	4	3	2	1
14	หน่วยงานมีพื้นที่ที่พอเพียงและเป็นส่วนตัวในการทำงาน	6	5	4	3	2	1
15	เมื่ออุปกรณ์ในการทำงานขาดแคลน ท่านจะได้รับอุปกรณ์ทดแทนอย่างรวดเร็ว	6	5	4	3	2	1

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมในงาน : การจ่ายค่าตอบแทน							
16	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ท่านทำอยู่	6	5	4	3	2	1
17	เมื่อเทียบกับงานในตำแหน่งเดียวกันหรือลักษณะงานใกล้เคียงกัน ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากันหรือสูงกว่า	6	5	4	3	2	1
18	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ของท่าน	6	5	4	3	2	1
19	การรับเพิ่มเงินเดือนประจำปีของท่าน เพียงพอกับค่าครองชีพ	6	5	4	3	2	1
20	ท่านเก็บสะสมเงินออมที่ได้รับจากเงินเดือนอย่างสม่ำเสมอ	6	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมในงาน : ความมั่นคงในงาน							
21	ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน มีความมั่นคง	6	5	4	3	2	1
22	ท่านมั่นใจว่าท่านจะสามารถยึดอาชีพที่ท่านทำงานอยู่นี้ เพื่อการดำรงชีพโดยไม่ต้องพะวงกับการหางานใหม่	6	5	4	3	2	1
23	การปฏิบัติต่อพนักงานโดยมากเป็นไปโดยชอบธรรม มีเหตุผล	6	5	4	3	2	1
24	ท่านมั่นใจว่าบริษัทจะจ้างท่านจนถึงเกษียณอายุงาน	6	5	4	3	2	1
25	หากมีการเลิกจ้าง ท่านจะได้รับเงินชดเชยที่เหมาะสมเป็นธรรม	6	5	4	3	2	1
คุณลักษณะของงาน : ความสำคัญของงาน							
26	งานที่ท่านปฏิบัติมีคุณค่าและมีความหมายกับตัวท่าน	6	5	4	3	2	1
27	ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบ	6	5	4	3	2	1
28	ความบกพร่องในงานของท่าน มีผลกระทบโดยตรงต่อเพื่อนร่วมงาน	6	5	4	3	2	1
29	ผลงานของท่าน มีส่วนสำคัญต่อผลสำเร็จต่อหน่วยงาน	6	5	4	3	2	1
30	ผลงานของท่าน มีส่วนสำคัญต่อผลสำเร็จต่อบริษัท	6	5	4	3	2	1
คุณลักษณะของงาน : ความหลากหลายของงาน							
31	งานของท่านประกอบด้วยหน้าที่หลายอย่าง	6	5	4	3	2	1
32	ท่านมีการใช้เทคนิคการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	6	5	4	3	2	1
33	งานของท่านมีความท้าทาย และต้องใช้ความรู้ทักษะเฉพาะด้าน	6	5	4	3	2	1
34	ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	6	5	4	3	2	1

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
35	งานของท่านมีงานหลายรูปแบบที่จูงใจให้ท่านอยากทำงาน	6	5	4	3	2	1
คุณลักษณะของงาน : เอกลักษณะของงาน (การผลิตผลงานออกมาชิ้นหนึ่งอย่างสมบูรณ์)							
36	งานของท่านต้องใช้การวางแผนอย่างสร้างสรรค์	6	5	4	3	2	1
37	งานของท่านต้องใช้กระบวนการความคิดสร้างสรรค์	6	5	4	3	2	1
38	ท่านต้องรับผิดชอบตั้งแต่เริ่มต้น จนจบกระบวนการของงานนั้นๆ	6	5	4	3	2	1
39	งานของท่านสามารถผลิตผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์	6	5	4	3	2	1
40	ท่านสามารถระบุได้ว่างานที่ปฏิบัตินั้นเป็นผลงานของตนเอง	6	5	4	3	2	1
คุณลักษณะของงาน : ความมีอิสระในการทำงาน							
41	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	6	5	4	3	2	1
42	ท่านมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	6	5	4	3	2	1
43	ท่านเป็นผู้วางแผนการทำงานเอง โดยมีหัวหน้าคอยแนะนำและตรวจสอบอยู่ห่างๆ	6	5	4	3	2	1
44	ท่านเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานได้ตามความเหมาะสม	6	5	4	3	2	1
45	ท่านมีโอกาสนำความรู้ไปปรับปรุงในงานได้อย่างอิสระ	6	5	4	3	2	1
คุณลักษณะของงาน : การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน							
46	หัวหน้างานชี้แจงจุดแข็งจุดด้อยในการทำงานของท่านเสมอ	6	5	4	3	2	1
47	ท่านทราบข้อดี ข้อบกพร่องในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	6	5	4	3	2	1
48	หัวหน้างานแจ้งให้ท่านทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	6	5	4	3	2	1
49	ท่านทราบข้อดีและข้อบกพร่องในงาน นอกเหนือจากการประเมินผลประจำปี	6	5	4	3	2	1
50	ท่านมีโอกาสทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเอง	6	5	4	3	2	1
คุณลักษณะของงาน : ความเหมาะสมของปริมาณงาน							
51	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับระยะเวลาทำงานในแต่ละวัน	6	5	4	3	2	1
52	ชั่วโมงการทำงานและระยะเวลาพักในแต่ละวันมีความเหมาะสม	6	5	4	3	2	1
53	ท่านสามารถจัดการกับปริมาณงานที่มีให้เสร็จสิ้นในแต่ละวัน	6	5	4	3	2	1

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
54	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีเหมาะสม จึงทำให้ผลงานของท่านมีคุณภาพ	6	5	4	3	2	1
55	ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวัน ไม่กระทบกับการใช้ชีวิตส่วนตัว	6	5	4	3	2	1
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง : ประสบผลสำเร็จในงาน							
56	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยดี	6	5	4	3	2	1
57	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่น่าพอใจเสมอ	6	5	4	3	2	1
58	ผลสำเร็จในงานทำให้ท่านมีกำลังใจที่จะพัฒนางาน	6	5	4	3	2	1
59	ท่านมักคิดค้นวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในงาน	6	5	4	3	2	1
60	ท่านมักจะนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์เพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	6	5	4	3	2	1
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง : ความก้าวหน้าในอาชีพ							
61	ท่านคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับสูงสามารถเป็นไปได้ในองค์กรของท่าน	6	5	4	3	2	1
62	เกณฑ์การพิจารณาความก้าวหน้าในงานมีความยุติธรรม	6	5	4	3	2	1
63	บริษัทมีตำแหน่งที่จะให้ท่านก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงตามลำดับได้	6	5	4	3	2	1
64	เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากความสามารถและผลงาน	6	5	4	3	2	1
65	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า	6	5	4	3	2	1
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง : การพัฒนาความสามารถ							
66	ท่านได้พัฒนาความสามารถในการทำงาน จากความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น	6	5	4	3	2	1
67	ท่านเรียนรู้งานเพิ่มขึ้นจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	6	5	4	3	2	1
68	ท่านพัฒนาความรู้ในงานจากการฝึกอบรม สัมมนา	6	5	4	3	2	1
69	ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ หรือลองผิดลองถูกในงานได้	6	5	4	3	2	1
70	ท่านมักได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะหรือความสามารถเฉพาะด้านอยู่เสมอ	6	5	4	3	2	1

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง : ความสมดุลชีวิตการทำงาน							
71	ท่านพอใจกับสัดส่วนการใช้เวลาในงานกับเวลาที่ให้ครอบครัว	6	5	4	3	2	1
72	ท่านไม่เคยต้องมาทำงานในวันหยุด	6	5	4	3	2	1
73	ท่านมีโอกาสพบปะเพื่อนฝูงได้ตามโอกาสที่ท่านต้องการ	6	5	4	3	2	1
74	การทำงานไม่เป็นผลกระทบต่อการพักผ่อนหรือดูแลสุขภาพ	6	5	4	3	2	1
75	ท่านใช้เวลาว่างในงานอดิเรกส่วนตัวได้ตามที่ท่านต้องการ	6	5	4	3	2	1
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : การได้รับการยอมรับ							
76	ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานในการทำงาน	6	5	4	3	2	1
77	หัวหน้างานมักชื่นชมในความรู้ความสามารถของท่าน	6	5	4	3	2	1
78	ท่านได้รับการยกย่องว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าจากบริษัท	6	5	4	3	2	1
79	ผู้ที่มีผลงานดีเด่นจะได้รับการยกย่องหรือประกาศเกียรติคุณ	6	5	4	3	2	1
80	ความคิดเห็นของท่านมักเป็นที่ยอมรับจากผู้ร่วมงาน	6	5	4	3	2	1
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา							
81	ท่านรู้สึกผ่อนคลาย เมื่อต้องพูดคุยกับหัวหน้างาน	6	5	4	3	2	1
82	ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่เพราะมีหัวหน้างานที่ดี	6	5	4	3	2	1
83	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้างานจะแนะนำและกำลังใจ	6	5	4	3	2	1
84	หัวหน้างานกับท่านมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่นอกเหนือจากงาน	6	5	4	3	2	1
85	หัวหน้างานกับท่านมีความเข้าใจกันดี	6	5	4	3	2	1
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน							
86	ท่านรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน	6	5	4	3	2	1
87	ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	6	5	4	3	2	1
88	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีมที่ดี	6	5	4	3	2	1
89	เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อท่าน	6	5	4	3	2	1
90	ท่านรู้สึกเป็นกันเองและสบายใจเมื่อได้ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน	6	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านสุขภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสุขภาพ อันเป็นปัจจัยภายในแต่ละบุคคลด้านหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือท้ายของข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งในแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 6 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- 5 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงมาก
- 4 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงค่อนข้างมาก
- 3 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงค่อนข้างน้อย
- 2 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความในประโยคตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
สุขภาพกาย							
1	ท่านพอใจกับสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงของท่านในขณะนี้	6	5	4	3	2	1
2	ท่านไม่ค่อยมีอาการเจ็บปวดตามร่างกายทั่วไปๆ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดเมื่อยตามตัว	6	5	4	3	2	1
3	ในแต่ละวัน ท่านนอนหลับพักผ่อนอย่างเพียงพอ	6	5	4	3	2	1
4	ท่านสามารถร่วมกิจกรรมในร่มหรือกลางแจ้งได้ดี เช่น การโยนโบว์ลิ่ง, ตีแบดมินตัน, วាយน้ำ, เดินเขา เป็นต้น	6	5	4	3	2	1
5	ท่านมีการออกกำลังกายหรือ ใช้กำลังกายอย่างสม่ำเสมอ	6	5	4	3	2	1
สุขภาพจิต							
6	ท่านมีสมาธิในการทำงานต่างๆ เป็นอย่างดี	6	5	4	3	2	1
7	ท่านมักมีสติที่จะควบคุมอารมณ์โกรธหรือความไม่พอใจได้ดี	6	5	4	3	2	1
8	ท่านพอใจกับรูปร่างหน้าตาของท่าน	6	5	4	3	2	1
9	ท่านพอใจกับฐานะทางสังคมและสภาพความเป็นอยู่ของท่าน	6	5	4	3	2	1
10	ท่านเอาชนะกับปัญหาความยากลำบากต่างๆ ได้	6	5	4	3	2	1

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
		6	5	4	3	2	1
สุขภาพสังคม							
11	ท่านปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และผู้อื่นได้ดี	6	5	4	3	2	1
12	ท่านคิดว่าการผูกมิตรหรือการทำความรู้จักกับผู้อื่นเป็นเรื่องง่าย	6	5	4	3	2	1
13	ครอบครัวของท่านมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	6	5	4	3	2	1
14	สมาชิกในครอบครัวเป็นกำลังใจให้ท่านในการทำงานเสมอ	6	5	4	3	2	1
15	ท่านมีเพื่อนหรือญาติมิตรคอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษา	6	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

🌸 ขอขอบคุณในความร่วมมืออันสำคัญยิ่งของท่าน 🌸

ภาคผนวก ค

ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามความสุขในการทำงาน

ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า .818 ซึ่งค่าความเที่ยงตรงแต่ละปัจจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 2 ความสุขในการทำงาน	ค่าความเที่ยง	.602
ด้านความพึงพอใจในชีวิต	ค่าความเที่ยง	.845
ด้านความพึงพอใจในงาน	ค่าความเที่ยง	.783
ด้านความรู้สึกลึกทางบวก	ค่าความเที่ยง	.780
ด้านความรู้สึกลึกทางลบ	ค่าความเที่ยง	.826
ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายในองค์กร	ค่าความเที่ยง	.862
สภาพแวดล้อมในงาน	ค่าความเที่ยง	.747
ผู้นำและการบริหาร	ค่าความเที่ยง	.919
โครงสร้างองค์กรและกฎระเบียบ	ค่าความเที่ยง	.820
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ค่าความเที่ยง	.800
การจ่ายค่าตอบแทน	ค่าความเที่ยง	.849
ความมั่นคงในงาน	ค่าความเที่ยง	.816
คุณลักษณะของงาน	ค่าความเที่ยง	.651
ความสำคัญของงาน	ค่าความเที่ยง	.749
ความหลากหลายของงาน	ค่าความเที่ยง	.883
เอกลักษณ์ของงาน	ค่าความเที่ยง	.864
ความมีอิสระในการทำงาน	ค่าความเที่ยง	.753
การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน	ค่าความเที่ยง	.831
ความเหมาะสมของปริมาณงาน	ค่าความเที่ยง	.795
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ค่าความเที่ยง	.482
งานประสบผลสำเร็จ	ค่าความเที่ยง	.822
ความก้าวหน้าในอาชีพ	ค่าความเที่ยง	.945
การพัฒนาความสามารถ	ค่าความเที่ยง	.808
ความสมดุลชีวิตการทำงาน	ค่าความเที่ยง	.910

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ค่าความเที่ยง .774
การได้รับการยอมรับ	ค่าความเที่ยง .723
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าความเที่ยง .907
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าความเที่ยง .887
ส่วนที่ 4 สุขภาพ	ค่าความเที่ยง .704
สุขภาพกาย	ค่าความเที่ยง .851
สุขภาพจิต	ค่าความเที่ยง .752
สุขภาพสังคม	ค่าความเที่ยง .857

ภาคผนวก ง

รายชื่อ และตำแหน่งงานของผู้ที่ให้การสัมภาษณ์จำนวน 12 ท่าน

1. บริษัท ปาใหญ่ครีเอชั่น จำกัด สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9, 27 กรกฎาคม 2553
 คุณวสวัตน์ รวงเดช หัวหน้ารายการและคนเขียนบทรายการ (Script Writer)
 คุณสกันธ์ โพธิ์รัตนพิทักษ์ หัวหน้าฝ่ายผลิตรายการ (Production)
2. บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2553
 คุณณิชารีย์ หวานชะเอม หัวหน้ากองบรรณาธิการ นิตยสาร SHAPE
 คุณแสงปทีป แก้วสาคร หัวหน้ากองบรรณาธิการ นิตยสาร Health & Cuisine
3. บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2553
 คุณนคร นันทภากรณ์ ผู้อำนวยการฝ่ายเพลงรวมฮิต
 คุณหทัย ศราวดีไพบูลย์ ผู้อำนวยการฝ่ายสร้างสรรค์
4. บริษัท บารูม ดีไซน์ จำกัด สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2553
 คุณนิรันดร์ ชัยพรศิลป์ ผู้จัดการฝ่ายออกแบบผลิตภัณฑ์
 คุณสุกัญญา นวกิจเจริญยิ่ง ผู้จัดการฝ่ายออกแบบกราฟฟิค
5. บริษัท ฟรีเท็กซ์อีลาสติก จำกัด สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2553
 คุณภัณฑิรา นรินทร นักออกแบบผลิตภัณฑ์
 คุณอโณมา อรสุทธิกุล นักออกแบบผลิตภัณฑ์และภาพลักษณ์องค์กร
6. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2553
 คุณปกรณ พรวรรณเชษฐ ผู้อำนวยการอาวุโสส่วนผลิตภัณฑ์
 คุณโปรดปราน หมั่นสุกแสง ผู้จัดการแผนก Internet & Service Application

ภาคผนวก จ

ข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เรื่อง “ความสุขในการทำงาน”

1. ท่านให้ความหมายของคำว่า “ความสุขในการทำงาน” อย่างไร
2. ปัจจัยใดทำให้ท่าน ในฐานะที่เป็นบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสุขในการทำงานมากที่สุด และน้อยที่สุด เพราะเหตุใด
3. โดยรวมแล้วท่านคิดว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงหรือไม่ เพราะเหตุใด
4. ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด
5. บริษัทควรมีโครงสร้างองค์กรและกฎระเบียบการทำงานอย่างไร ที่เอื้อประโยชน์ต่องานของท่านมากที่สุด
6. องค์กรควรมีการบริหารค่าตอบแทนในรูปแบบใด ที่จะทำให้อุคนบุคลากรเชิงสร้างสรรค์รู้สึกพึงพอใจ
7. ความมั่นคงในงานควรมีลักษณะแบบใด ที่ทำให้ท่านไม่รู้สึกเป็นกังวลใจและก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน
8. การที่ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร
9. การที่ท่านสร้างผลงานออกมาชิ้นหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์ ทุกขั้นตอนด้วยตนเอง เป็นปัจจัยที่ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร
10. ท่านมีความสุขกับ “ความมีอิสระในการทำงาน” ใช่หรือไม่? ถ้าใช่ เพราะเหตุใด ความมีอิสระในการทำงาน จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน
11. ท่านคิดว่ากลุ่มบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ มีความสมดุลในชีวิตการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด
12. การได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ท่านคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดความสุขในการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด
13. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ท่านคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดความสุขในการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด

14. โดยรวมแล้วท่านคิดว่า ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานนั้น ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์
มากน้อยเพียงใด อย่างไร
15. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความสุขในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

ภาคผนวก จ

ตารางแสดงผลค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับความสุขในการทำงาน

ตารางแสดงผลค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสุขภาพกับความสุขในการทำงาน

ค่าสหสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงาน	ความสุขใน การทำงาน	ความพึง พอใจในชีวิต	ความพึง พอใจในงาน	ความรู้สึก ทางบวก	ความรู้สึก ทางลบ
สุขภาพกาย	.411**	.278**	.355**	.362**	-.172*
สุขภาพจิต	.396**	.344**	.457**	.493**	0.022
สุขภาพสังคม	.388**	.440**	.364**	.423**	-0.028
สุขภาพโดยรวม	.492**	.424**	.484**	.527**	-0.086

ตารางแสดงผลค่าสหสัมพันธ์ของปัจจัยภายในองค์การกับความสุขในการทำงาน

ค่าสหสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงาน	ความสุขใน การทำงาน	ความพึง พอใจในชีวิต	ความพึง พอใจในงาน	ความรู้สึก ทางบวก	ความรู้สึก ทางลบ
สภาพแวดล้อมในงาน	.644**	.447**	.573**	.571**	-.295**
คุณลักษณะของงาน	.524**	.295**	.623**	.600**	-0.111
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	.501**	.283**	.535**	.550**	-0.12
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.585**	.391**	.530**	.542**	-.232**
ปัจจัยภายในองค์การ	.702**	.424**	.671**	.722**	-.268**

ตารางแสดงผลค่าสหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงาน

ค่าสหสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงาน	ความสุขใน การทำงาน	ความพึง พอใจในชีวิต	ความพึง พอใจในงาน	ความรู้สึก ทางบวก	ความรู้สึก ทางลบ
ผู้นำและการบริหาร	.424**	.289**	.370**	.324**	-.241**
โครงสร้างองค์การ กฎระเบียบ	.541**	.338**	.470**	.472**	-.277**
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	.460**	.275**	.421**	.479**	-.189*
การจ่ายค่าตอบแทน	.426**	.388**	.448**	.339**	-0.096
ความมั่นคงในงาน	.473**	.310**	.380**	.365**	-.268**
สภาพแวดล้อมในงาน	.644**	.447**	.573**	.571**	-.295**

ตารางแสดงผลค่าสหสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงานกับความสุขในการทำงาน

ค่าสหสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงาน	ความสุขใน การทำงาน	ความพึง พอใจในชีวิต	ความพึง พอใจในงาน	ความรู้สุก ทางบวก	ความรู้สุก ทางลบ
ความสำคัญองงาน	.359**	.243**	.483**	.451**	-0.009
ความหลากหลายองงาน	.313**	0.147	.464**	.436**	0.033
เอกลักษณะองงาน	.354**	.178*	.472**	.406**	-0.06
ความมีอิสระในการทำงาน	.473**	.245**	.448**	.417**	-.211**
การทราบผลสะท้อนกลับจากงาน	.320**	.252**	.343**	.358**	-0.049
ความเหมาะสมองปริมาณงาน	.430**	.277**	.463**	.452**	-0.106
คุณลักษณะองงาน	.524**	.295**	.623**	.600**	-0.111

ตารางแสดงผลค่าสหสัมพันธ์องผลลัพท์ที่คาดหวังกับความสุขในการทำงาน

ค่าสหสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงาน	ความสุขใน การทำงาน	ความพึง พอใจในชีวิต	ความพึง พอใจในงาน	ความรู้สุก ทางบวก	ความรู้สุก ทางลบ
ประสบผลสำเร็จในงาน	.404**	.274**	.528**	.466**	-0.004
ความก้าวหน้าในอาชีพ	.456**	.303**	.419**	.368**	-.214**
การพัฒนาความสามารถ	.278**	0.152	.392**	.371**	0.019
ความสมดุขในชีวิตการทำงาน	.302**	0.112	.231**	.367**	-0.123
ผลลัพท์ที่คาดหวัง	.501**	.283**	.535**	.550**	-0.12

ตารางแสดงผลค่าสหสัมพันธ์องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความสุขในการทำงาน

ค่าสหสัมพันธ์กับ ความสุขในการทำงาน	ความสุขใน การทำงาน	ความพึง พอใจในชีวิต	ความพึง พอใจในงาน	ความรู้สุก ทางบวก	ความรู้สุก ทางลบ
การได้รับการยอมรับ	.512**	.364**	.503**	.473**	-0.155
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.533**	.296**	.460**	.501**	-.269**
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.392**	.305**	.357**	.355**	-0.133
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.585**	.391**	.530**	.542**	-.232**

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

สิรินทร แซ่ฉั่ว

ประวัติการศึกษา

รัฐศาสตร์บัณฑิต สาขาการระหว่างประเทศ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2547

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2548 - 2551
เจ้าหน้าที่พัฒนาองค์กร และเจ้าหน้าที่เงินเดือน
บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2546 - 2547
เจ้าหน้าที่สรรหาบุคลากร
บริษัท พกษาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

ประสบการณ์ทางวิชาการ

ผู้ช่วยนักวิจัย โครงการถอดรหัส 100 องค์กร
หลากหลาย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้าง
เสริมสุขภาพ (สสส.)

รางวัล

รางวัลเรียนดี หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)
ประจำปี พ.ศ. 2553